



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES
ÁREA PSICOLOGÍA DEL TRABAJO**

**'CONCEPTUALIZACIÓN DEL ACOSO LABORAL (MOBBING)
EN EL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO
MEDIANTE LA ENTREVISTA'**

T E S I S
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE :
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA
P R E S E N T A N :
BECERRA GARCÍA ALEJANDRA
CHÁVEZ ALVAREZ FRANCISCO JAVIER



**Facultad
de Psicología** MEXICO, D.F.

**DIRECTOR:
DR. JESÚS FELIPE URIBE PRADO**

2009



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

A mis padres y hermanos: reciban este trabajo como un producto de su esfuerzo y dedicación al formar una familia.

A mis padres Lourdes y Alejandro por creer en mí...por no escatimar en mi educación. Por entenderme y respetarme en mis distintos cambios de humor. Por darme las bases para conducir mi vida de la mejor forma, por ser siempre las personas que están detrás de mí. Hoy al final de este ciclo podemos decir: ¡Lo logramos!, en especial les agradezco y les agradeceré siempre que no corten mis alas...que me permitan siempre ir hacia delante, andar por mi camino aunque las expectativas sean negativas...es parte de todo. Los quiero mucho.

A mi abuelo Alfonso por ayudarme a forjar y defender mi ideología, por los bellos momentos que permanecerán por siempre en mi vida...por los 20 años llenos de vida que me brindaste...por las intensas discusiones en la cocina...por esas palabras tan cálidas...por ayudarme a olvidar los problemas con un abrazo...un abrazo que en estos días añoro...por la fortaleza que reflejaste siempre...por contagiarme las ganas de vivir...por el mejor legado que me pudiste dejar: el amor a la vida. Por enseñarme que es mejor hombre el que reconoce un error y aprende de él. Por todos los momentos que se quedaron pendientes...por todo lo que vivimos juntos... esto va para ti Abuelo...se que siempre estás conmigo y me acompañarás en el cierre de este ciclo. Siempre estarás en mí...

A mi madre Ma. De Lourdes por darme la vida, por estar conmigo en todo momento, brindarme los medios para alcanzar esta meta, por su apoyo, sacrificio y sobre todo por el amor incondicional que siempre me ha brindado, por ser más que mi madre...mi amiga... te amo mami.

A Adair por ser mi compañero en buenos y malos ratos...por ser mi hombro en los momentos difíciles y brindar conmigo en los momentos gratos...por brindarme seguridad, apoyo y amor...por escucharme, compartir mis metas, caminar junto a mí hacia nuestra meta...por ser mi pareja y mi mejor amigo...a ti mi amor por llegar a mi vida y no salir de ella, por impulsarme a luchar y defenderme...por los días de vagancia...por las noches de charlas interminables...por ayudarme a ver mis errores...por la ternura que casi siempre te acompaña...por la

visión real...por las lagrimas caídas...por el amor que me provocas... te amo mounstro.

A mi tío Gerardo por ser un ejemplo de lucha y superación...por tener las palabras adecuadas para cada situación...por su imparcialidad ante los problemas...por ser mi guía...por hacer que la distancia se anule...por los momentos que hemos vivido...por las bienvenidas y despedidas...

A Xóchitl por ser mi amiga incondicional...por todas nuestras locuras...por nuestros triunfos y fracasos...por los amores y desamores...por esta bella aventura que iniciamos desde el primer día de clases en la prepa...por ser los oídos que me escuchan y la mano que me ayuda a levantarme... por todos los consejos que me has dado en estos siete años...por hacerme valer...por días de risas...por ser parte de cada proyecto en mi vida...por ser la lucecita que ha alumbrado mi camino y me ha enseñado a salir adelante...por enseñarme el verdadero significado de la amistad...por ser mi mejor amiga y mi hermana...¡Gracias Chocho!

A Paco por ser mi compañero, mi amigo y mi cómplice en cada momento, por brindarme la oportunidad de realizar este trabajo juntos. Por ser parte de este logro alcanzado...por los momentos que consciente e inconscientemente me han alegrado el día...por dejarme entrar a su vida...por todos aquellos días enteros dedicados a escribir esta tesis...por las noches sin poder dormir pegados a la computadora...por las tardes de charlas eternas...por las llamadas en la madrugada para decirme "Ale...te quiero mucho amiga", por aceptarme tal como soy...por respetar mis virtudes y defectos por ser mi amigo...te quiero Paco.

A mis hermanos Nayeli y J. Arturo por el lazo que nos une, por el apoyo mutuo que hemos aprendido a darnos, por el respeto que demandamos, por empujarnos a salir adelante, por la confianza que nos tenemos, por sus regaños, críticas y puntos de reflexión. Por todos aquellos momentos que hemos vivido como hermanos y por los que nos faltan.

A mi amiga Lety por las lágrimas caídas...por los consejos para desarrollarme en mi vida laboral...por las retroalimentaciones para rebasar lo mejor de mí...por enseñarme que más sabe el diablo por viejo

que por Psicólogo. Por alentarme a salir adelante, por compartir este proyecto...por abrirme las puertas de su vida...Mil gracias Lety. Especialmente quiero agradecer a nuestros sinodales Dr. Felipe Uribe, Lic. Alejandra García Saisó, Mtra. Ma. Del Socorro Escandón, Lic. Aida Araceli Mendoza y al Lic. Ricardo Lozada por el tiempo y dedicación a la revisión de esta tesis.

A nuestra máxima casa de estudios, la Universidad Nacional Autónoma de México por cobijarme en sus aulas desde 2001, por formarme como profesional. Por ser el reto y el logro más grande en mi vida, por guiarme a convertirme en lo que soy. Por el honor y orgullo de decir que estoy hecha en C.U.

Psic. Alejandra García Becerra.
Licenciada en Psicología

AGRADECIMIENTOS

Doy gracias a **Dios** por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente por permitirme llegar a esta meta, llenándome de bendiciones, salud y amor a lo largo de esta carrera, iluminando el camino por muy difícil que este haya sido.

A MIS PADRES:

Les agradezco por darme la vida, por darme la estabilidad emocional, económica, sentimental; para poder llegar hasta este logro, que definitivamente no hubiese podido ser realidad sin ustedes. GRACIAS por darme la posibilidad de que de mi boca salga esa palabra... FAMILIA.

A ti mamá quien corona esta tesis, mami serás siempre mi inspiración para alcanzar mis metas, por enseñarme que todo se aprende y que todo esfuerzo es al final recompensa. Tu esfuerzo, se convirtió en triunfo. Le doy gracias a la vida y a Dios por haberme dado una madre como tú y la mejor amiga que he podido tener, solo me resta agradecerte y decirte que te quiero como a nadie en este mundo, MIL GRACIAS esto es tuyo y es por ti lo logramos mamá. TE AMO.

A ti papá te agradezco por todos tus consejos que en verdad me han sido de gran ayuda, valores morales, la confianza que has puesto en mí, GRACIAS por inculcarme que en esta vida hay que luchar y salir adelante y defenderme de la vida a través del estudio TE AMO VIEJO.

A mis hermanos:

A ti Michelle por tu apoyo incondicional por ser la pieza clave en mi vida, por estar todo momento conmigo, por ser tan noble, en verdad no hay forma de agradecer en esta vida a la cual doy gracias por haberme dado una hermana como tú te AMO hermana.

A mi chinita hermosa por ser mi confidente por darme la confianza que una hermana le puede dar a un hermano, fuiste parte de este triunfo, además de ser una buena amiga eres la mejor compañía para compartir el mismo techo. TE AMO China.

A ti Lalo por estar en este momento tan especial conmigo.

A mí ahijado Paquito y sobrino Lalito, ya que fueron parte de mi inspiración de este proyecto ustedes son parte de mí, les dedico este triunfo y de mi parte les juro que veré por ustedes cuando más lo necesiten LOS AMO.

A mi prima María Elena te agradezco de todo corazón por ser parte de mi vida, por ser esa persona tan especial, por estar conmigo en todo momento, por ser una amiga que nunca me ha defraudado, por entregar todo sin importar lo que diga o piense la gente de nosotros, por estar en los momentos tan difíciles por creer en mí, por eso y más GRACIAS TE AMO.

A Lizeth a ti le doy gracias a Dios y a la vida por permitirme conocer a una persona tan maravillosa, mi amiga confidencial, mi cómplice, simplemente mi todo, por ser la persona que ha compartido el mayor tiempo de la carrera a mi lado, por estar en todo momento al pendiente de mí, porque cuando lo necesite me devolviste una sonrisa, porque me ofreciste un pan en tiempos difíciles, porque pusiste de tu parte para que el trajín diario fuera más llevadero y muy especial TE QUIERO amiga.

A Lety quiero que sepas antes que nada que doy gracias a Dios y a la vida por ponerte en mi vida, también tengo que agradecer al bluetooth

porque él fue el que me puso en tu vida en aquella clase de Germán cómo no recordarlo si me puso a una persona maravillosa en mi vida. Te agradezco por ser mi apoyo en este agradable y difícil periodo académico, por ser mi amiga y seguir soportándome, porque en tu compañía las cosas malas se convierten en cosas buenas, la tristeza se transforma en alegría y la soledad no existe. Amiga eres parte de mi historia recorrimos este camino juntos eres parte de este éxito TE AMO.

A Mariana lo prometido es deuda, llegamos juntos hasta el final de este camino, gracias por todos los momentos felices que me hiciste pasar, quiero expresarte mi agradecimiento por ser la amiga que me inspiro durante este trayecto, me siento muy feliz ya que cumplimos uno de nuestros propósitos terminar juntos la carrera. Gracias por formar parte de mi vida te llevaré siempre en mi corazón. Te quiero Tuzpida.

A Ale a esa persona que más que mi equipo de tesis fue una gran compañía para mí fuiste y eres un pilar en los ánimos y desarrollo de esto, le doy gracias a Dios y a la vida por haberte puesto en mi camino fuiste un gran elemento fue un placer haber trabajado contigo, gracias por ser el último escalón para poder alcanzar este sueño, este MI SUEÑO, que ahora es una realidad. TE QUIERO ALE.

A Sandra por todo el apoyo que me has brindado, por ser la amiga noble y sincera que puedo tener, por preocuparte por mí, por depositar tu confianza en mí, GRACIAS amiga por ser parte de mi vida y por creer en mí, eres aquella personita especial que me dio la vida y no solo en la carrera si no desde tiempo atrás te quiero.

A Grecia amiga gracias por entrar a mi vida, por tantos tiempos compartidos conmigo por ser aquella personita tan especial que hace magicos los momentos y minutos a mi lado GRACIAS... por esa amistad y cariño TE QUIERO Hellas.

A Leonardo (+ q.p.d) donde quieras que estés yo te lo juré en el hospital que este logro sería tuyo también va dedicado a ti amigo aunque no estés aquí físicamente estas espiritualmente y sé que me escuchas, siempre estarás en mi corazón, GRACIAS Leo por enseñarme a valorar la vida algún día y nos volveremos a encontrar.

A Ludy por recordarme que la amistad existe, por todos esos años que pasaste a mi lado, por ser aquella persona que tiene todas las cualidades de ser una amiga con toda la palabra de la extinción. GRACIAS... TE QUIERO Ludyvika

A Lalo por compartir momentos desde el inicio de la carrera, amigo te agradezco el haberme abierto las puertas de tu amistad desde el primer día de clases y, por conservarme como tu amigo GRACIAS... También quiero hacer mención a todos aquellos seres queridos que ya tuvieron que partir a una vida mejor, a abuelita Aleja, abuelito José Luis, abuelita Alicia yo sé muy bien que en donde quiera que estén ustedes estuvieron y seguirán apoyándome.

Al Dr. Felipe Uribe por muchas razones, primero que nada porque fue la persona que me abrió las puertas para mi titulación; en segundo por su cordialidad y su apoyo que han sido vitales durante todo este tiempo de duro trabajo. Muchas gracias Dr. Uribe por haberme puesto todos los medios para que yo pudiera hacer mi tesis. Muchas gracias por todo su tiempo invertido en la dirección y la corrección de esta tesis, por sus palabras de ánimo, por haber creído en mí y por todos sus sabios consejos desde el inicio hasta el final de esta tesis.

De igual manera mi más sincero agradecimiento a la Lic. Alejandra García por la colaboración, paciencia y apoyo brindado desde siempre y sobre todo por esa gran amistad que me brindó y me brinda, por escucharme y aconsejarme siempre GRACIAS... porque más que una profesora es una gran amiga.

A la Lic. Aida Araceli por ser una persona con la que puedo contar siempre, por el cariño que me brinda y los ánimos por creer en mi desde un principio por aceptar ser parte de este proyecto por ser una amiga en la cual puedo confiar GRACIAS profesora por abrirme las puertas.

A la Mtra. Socorro Escandón por el apoyo que me brindo desde el primer día, fue un placer haberla conocido GRACIAS... por su interés y ser partícipe de este proyecto.

A la gloriosa UNAM y a la Facultad de Psicología por abrirme las puertas, por formarme como profesionista no los defraudare y pondré en marcha los conocimientos que me brindaron ya que mi sangre será azul y mi piel dorada por siempre GRACIAS...

**Psic. Francisco Javier Chávez Alvarez.
Licenciado en Psicología.**

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	1
RESUMEN	9
INTRODUCCIÓN	10

CAPÍTULO 1 ANTECEDENTES

Antecedentes	13
1.1 Historia del Acoso Psicológico Laboral (Mobbing)	14
1.2 Mobbing	18
1.3 Fases del Mobbing	23
1.4 Lo que sí es Mobbing (Factores)	26
1.5 Lo que no es Mobbing (Factores)	28
1.6 ¿Por qué se da el Mobbing?	30
1.7 Variables que intervienen en el Acoso Laboral	31
1.8 Las tácticas de Acoso más frecuentes	33

CAPÍTULO 2 PERFIL DEL ACOSADOR

Perfil del Acosador	38
2.1 Rasgos de un acosador	40
2.2 Factores situacionales que favorecen a acosador	47

CAPÍTULO 3 PERFIL DE LA VÍCTIMA

Perfil de la Víctima	51
3.1 Rasgos de la víctima	53
3.2 Consecuencias para la víctima	57

CAPÍTULO 4 MÉTODO	
4.1 Objetivo	62
4.2 Justificación	62
4.3 Muestra	62
4.4 Sujetos	63
4.5 Instrumento	63
4.6 Tipo de investigación	64
4.7 Tipo de diseño	64
4.8 Procedimiento	64
4.8.1 Primera etapa. Elaboración de la entrevista	64
4.8.2 Segunda etapa. Aplicación de la entrevista	65
4.8.3 Tercera etapa. Análisis de la entrevista	65
CAPÍTULO 5 RESULTADOS	67
CAPÍTULO 6 DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	75
ANEXOS	80
REFERENCIAS	167

RESUMEN

El propósito del presente estudio fue identificar las diferencias existentes del acoso laboral (Mobbing), en dos sectores: sector público y privado. Se escogió a diez personas, cinco trabajadores del sector público y cinco trabajadores del sector privado, que tuvieran mínimo 6 meses de antigüedad laboral y que hubieran experimentado un conflicto con un compañero de trabajo. Se les aplicó una entrevista estructurada que consistió en dos partes, la primera hizo referencia a una ficha de identificación y en la segunda parte de la entrevista, fue una guía con preguntas relacionadas con los temas a tratar en el acoso psicológico en el trabajo (mobbing). Se encontró que en ambos sectores, público y privado, el desarrollo del acoso presentó los mismos factores con variaciones mínimas en su frecuencia. En lo referente al grupo social, consecuencias a nivel laboral, emocional, familiar, y en la salud, en el sector privado se encontró un índice más elevado en la presencia de factores característicos del acoso laboral.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis es una investigación que tiene por objetivo identificar las diferencias existentes del acoso laboral (Mobbing), en dos sectores: público y privado, en la cual se utilizó una entrevista estructurada y se aplicó a una muestra representativa de la población.

Las fuentes bibliográficas provienen de investigaciones, artículos del acoso laboral (Mobbing).

Este trabajo presenta los siguientes capítulos:

En el capítulo 1 se presentan los antecedentes del acoso laboral (Mobbing), así como su aparición y su avance, lo que se puede considerar como Mobbing y lo que se descarta del fenómeno. También se agrega un apartado en donde se ahonda en las distintas variables que favorecen el desarrollo del acoso laboral.

En el capítulo 2 se presenta el perfil del acosador, los rasgos y características de un acosador así como las distintas situaciones que favorecen al acosador.

En el capítulo 3 se presenta el perfil de la víctima, los rasgos de la víctima, sus características así como las consecuencias de ser acosado(a).

En el capítulo 4 se presenta la metodología empleada en esta investigación, el objetivo del presente trabajo, la justificación, la composición de la muestra, el instrumento utilizado, el tipo de investigación, el tipo de diseño, el procedimiento que se siguió.

En el capítulo 5 se presenta los resultados obtenidos en la investigación. Se explican mediante unas tablas, en la primera muestran los factores que se encontraron para ambos sectores. En la segunda tabla se muestra la diferencia entre sector público y privado en la aparición de los factores que intervienen en el acoso psicológico.

Finalmente en el capítulo 6 se presentan la discusión y conclusiones, tomando como referencia el contraste entre los datos obtenidos del análisis de resultados y lo que la literatura menciona. Se concluye este proyecto con las conclusiones a las que los autores del presente estudio llegaron después de realizar la investigación.

CAPITULO 1

Antecedentes

CAPITULO 1

ANTECEDENTES

"En las sociedades de nuestro mundo occidental altamente industrializado, el lugar de trabajo constituye el último campo de batalla en el que una persona puede matar a otra sin ningún riesgo de llegar a ser procesada ante un tribunal" Heninz Leymann

El ambiente laboral por naturaleza no se caracteriza por un carácter físico ni natural. Dicho ambiente esta compuesto por un contexto social (supervisores, compañeros de trabajo, equipos, líderes, etc.).

Entendiendo cómo organización de trabajo "proceso mediante el cual el hombre como animal social que es, planifica y distribuye las diferentes actividades a desarrollar, buscando generalmente obtener los mayores beneficios económicos".

Mintzberg (1995) define la estructura de la organización cómo " el conjunto de todas las formas en que se divide el trabajo en tareas distintas consiguiendo luego la coordinación de las mismas".

1.1 HISTORIA DEL ACOSO PSICOLÒGICO LABORAL (MOBBING).

El Mobbing es un problema muy antiguo y existe en diferentes culturas y civilizaciones aunque se ha agudizado con las nuevas formas de organización del trabajo. Las investigaciones llevadas a cabo por Leymann a partir de la década de los 80, lo han hecho más transparente y accesible y han llevado a su inclusión como riesgo psicosocial.

El concepto científico de Mobbing; la palabra mobbing deriva del término inglés mob cuyo significado en castellano sería el de una multitud excitada que rodea o rodea a alguien (una persona) o algo (un edificio, un objeto), bien sea de forma amistosa o de forma hostil. El sustantivo "mob" es el gentío, el pueblo, la plebe, mientras que el verbo "to mob" describe la acción de ese gentío de agolparse o atestarse en torno de algo o bien, la de rodear o atacar en masa a alguien. El origen de la palabra describe, por tanto, una acción colectiva de un grupo de personas frente a algo o alguien, y curiosamente no siempre de modo negativo, tal y como ahora está siendo tratada en el ámbito de las de las condiciones de trabajo. Es en dicho ámbito en el que el concepto de mobbing o bullying o acoso moral ha sido desarrollado históricamente por diversos científicos y psicólogos, principalmente por el profesor Heinz Leymann (1996) cuya definición se recoge

en la nota técnica preventiva (NTP)476 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (INSHT) como una situación en la que una persona (o en raras ocasiones un grupo de personas) ejercen una violencia psicológica extrema, de forma constante y recurrente (como media una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (como media unos seis meses)sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente que esa persona o personas acaben abandonando el lugar del trabajo. (Leymann, 1996)

Para Leymann (1996), la diferencia entre el mobbing y cualquier otro conflicto entre personas en el mundo laboral, es que el mismo no se desarrolla entre iguales sino que la víctima ocupa una posición de inferioridad, ya sea jerárquica. En otras palabras, se suele describir la relación entre el agredido y el agresor como desigual, por lo tanto son tres los principales rasgos que diferencian el mobbing o acoso moral de cualquier otro tipo de conflicto interpersonal en el medio laboral; la duración, la repetición y la relación desigual entre las dos partes del conflicto.

Los antecedentes históricos sobre el mobbing lo encontramos en 1976, de la mano de Brodsky (1976), que mencionaba en su obra al trabajador acosado, pero lo hacía de forma muy breve, ya que su libro iba más encaminado a describir la vida dura del trabajador y su situación. Brodsky no estuvo interesado en el análisis de estos casos de terror psicológico, sino más bien pretendía que se implantara una nueva ley del ambiente de trabajo en Alemania.

No obstante, fue el psicólogo alemán Heinz Leymann, pionero en la materia y considerado experto internacional principal, quien a principios de los años ochenta comenzó a estudiar con detenimiento dicho fenómeno, argumentando que "el atestar en la vida laboral implica hostilidad y la comunicación es dirigida sistemáticamente por uno o más individuos, principalmente hacia otro individuo, el cual se encuentra en una situación desamparada e indefensa, permaneciendo en la misma por tiempo prolongado".

El maestro pensaba que debido a la duración de alta frecuencia y larga duración del comportamiento hostil, éste maltrato daba lugar a miseria mental, psicosomática y social considerable.

Gracias a sus méritos como científico, el profesor Heinz Leymann obtuvo una amplia experiencia con las

víctimas que atestan como sus pacientes. Trató a más de 1.300 de estos pacientes, 300 de los cuales como hospitalizados en una clínica con programas especialmente diseñados del tratamiento, detectando ese comportamiento hostil entre los empleados en los lugares de trabajo.

En el año 2000 en la Unión Europea, el porcentaje de empleados que padece acoso psicológico en su centro de trabajo, sin distinción de empleos, empresa, ni sexo, cada vez es mayor. Según fuentes de la OIT, 13 millones de trabajadores fueron víctimas de mobbing en dicho año (el 9 % de la población activa). En España (2000) afecta a más de 750.000 asalariados.

En la actualidad, esta problemática sociolaboral ha logrado tal alcance, magnitud y relevancia por la necesidad emergente de actuar al respecto, que hasta los medios de comunicación, en sus servicios informativos, han divulgado la noticia. Se han celebrado Jornadas y Conferencias en las distintas ciudades del territorio español.

Las organizaciones sindicales, en su lucha por defender los derechos de los trabajadores, informan y asesoran a éstos para que pongan fin a la situación de mobbing en su lugar de trabajo; además, persiguen por todos los medios que el acoso moral sea entendido como importante riesgo laboral y se considere accidente de trabajo, al

igual que lo reivindican las numerosas asociaciones creadas para ayudar a estas personas y a sus familiares.

Los psicólogos y expertos continúan realizando estudios y ya son muchas las publicaciones existentes sobre el tema.

Y no es para menos....., pues, más de un 15% de trabajadores españoles, casi 2.000.000 de asalariados, se han sentido víctimas de esta persecución psicológica que se produce de forma sistemática y prolongada en el tiempo dentro del ámbito laboral, conocida como psicoterror laboral.

Dicho fenómeno se ha llegado a convertir en la primera causa de baja laboral en el presente 2.002, suponiendo grandes costes económicos para el Estado, así como una disminución importante de la productividad.

1.2 Mobbing

La palabra "mob" (del latín "mobile vulgus") se traduce como multitud, turba, y "to mob" (del inglés) como acosar, atropellar, atacar en masa a alguien.

El primero en estudiar el mobbing fue el etólogo austriaco Konrad Lorenz, quien al observar el comportamiento de determinadas especies animales constató que en ciertas oportunidades, los individuos más débiles

del grupo formaban una coalición para atacar a otro más fuerte. Lorenz (1966)

Durante la década de los 80, el psicólogo Heinz Leymann de la Universidad de Estocolmo, considerado la máxima autoridad mundial sobre el tema, lo define como "una situación en que una persona, o varias, ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado, sobre otra u otras personas en el lugar de trabajo con el fin de destruir sus redes de comunicación, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y conseguir su desmotivación laboral". Leymann (1997)

En 1996, Leymann operacionaliza su definición: "El psicoterror o mobbing en la vida laboral con lleva una comunicación hostil y despojada de ética que es administrada de forma constante por uno o varios individuos, principalmente contra un único individuo, quien, a consecuencia de ello, es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuente y persistentes (al menos una vez por semana) y a lo largo de un prolongado periodo de tiempo (al menos durante seis meses).

A causa de la alta frecuencia y la larga duración de estas conductas hostiles a que es sometido un individuo, el

maltrato sufrido se traduce en un suplicio psicológico, psicosomático y social de proporciones". Esta definición deja fuera los conflictos temporales y se centra en el momento en que la situación psicológica que afecta al individuo se traduce en trastornos psiquiátricos. Aquí la distinción entre "conflicto" y "psicoterror" no esta centrada en qué se hace, o cómo se hace, sino mas bien en la duración de lo que se hace.

Uno de los especialistas más reconocidos en el ámbito español y europeo es el psicólogo Iñaki Piñuel y Zabala, profesor titular de la Universidad Alcalá de Henares. Para el profesor Piñuel, el acoso laboral "consiste en el deliberado y continuo maltrato modal y verbal que recibe un trabajador, hasta entonces válido, adecuado o incluso excelente en su desempeño, por parte de uno o varios compañeros de trabajo, que buscan con ello desestabilizarlo y minarlo emocionalmente con vistas a deteriorar y hacer disminuir su capacidad laboral o empleabilidad y poder eliminarlo así más fácilmente del lugar y del trabajo que ocupa en la organización" Piñuel (2001).

En este sentido el acoso laboral se presenta como un conjunto de conductas premeditadas las cuales se ejecutan de acuerdo a una estrategia preconcebida y extremadamente sutil con un objetivo claro y concreto: la anulación de la víctima.

Uno de los elementos más característicos del Mobbing o Acoso Psicológico en el trabajo, es que no deja rastros visibles y las secuelas son las propias del deterioro psicológico que presenta la víctima, las cuales fácilmente pueden atribuirse a problemas personales o de relación con sus compañeros de trabajo. Así él o los acosadores inician este proceso motivados por distintas razones: celos profesionales, envidia donde esta última no se focaliza sobre los bienes materiales de la víctima, sino sobre sus cualidades personales positivas, como su inteligencia, capacidad de trabajo, razonamiento, etc. También son objeto de ataques ciertos rasgos diferenciales respecto del grupo como son la procedencia social, nivel cultural y / o profesional, ó alguna característica física la cual es aprovechada por él o los acosadores para utilizarla en sus fines. Piñuel (2001)

Otra característica se centra en el grado de complicidad por parte de los compañeros de la víctima, ya sea apoyando en forma tácita las conductas del o los agresores, guardando silencio para no ser nuevas víctimas de agresión o no poner en peligro su puesto de trabajo si dan a conocer los sucesos acontecidos Luna (2003).

Queda claro que el mobbing afecta sin distinción en todos los niveles jerárquicos de una empresa, tanto hombres

como mujeres. En la literatura se encuentra que existen diferentes tipos de acoso:

- **Ascendente:** se refiere al caso en el que una persona ostenta un rango jerárquico superior se ve agredida por uno o varios subordinados. En la mayor parte de los casos se produce cuando una persona se incorpora a la empresa con un rango jerárquico superior y sus métodos no son aceptados por los trabajadores que se encuentran bajo su dirección, o porque su puesto es ansiado por alguno de ellos. Leymann (1996)
- **Horizontal:** se da cuando el comportamiento de los grupos no es el resultado de los comportamientos individuales de los individuos que lo componen si no que el grupo se aparece con una nueva identidad que tiene su propio comportamiento. En este caso un trabajador se ve acosado por un compañero de su mismo nivel jerárquico, el ataque se produce por problemas personales o por que alguno de los miembros no acepta las pautas de funcionamiento aceptadas por el resto. Leymann (1996)
- **Descendente:** es la situación mas habitual, en la cual se trata un comportamiento en el que la persona que aspira al poder, a través de desprecios, falsas

acusaciones e incluso insultos, pretende eliminar el ámbito psicológico del trabajador acosado para destacar frente a sus subordinados, mantener su posición jerárquica o simplemente es una estrategia empresarial cuyo objeto es deshacerse del trabajador forzando el abandono voluntario de la organización. Leymann (1996).

1.3 Fases del Mobbing

A partir de sus experiencias Leymann (1996), desarrolló una serie de cuatro fases que componen el mobbing, mismas que se explican a continuación:

1. Fase de conflicto: en una empresa existen grupos y personas que frecuentemente tienen intereses y objetivos diferentes y/o contrapuestos, por ende es normal que existan conflictos interpersonales en una empresa. De estas diferencias surgen problemas, roces o choques entre personas que se pueden solucionar a través del dialogo o por el contrario pueden constituir el inicio de algún problema que tiene posibilidades de estigmatizarse, siendo en este caso cuando se entra en la fase siguiente. Leymann (1996)

2. Fase de mobbing o estigmatización: en ésta fase el acosador pone en práctica toda la estrategia de

hostigamiento en su víctima, empleando durante un largo tiempo una serie de comportamientos perversos con el objetivo de ridiculizar y apartar socialmente a la víctima. En esta fase ya se da el mobbing como tal, la víctima no puede creer lo que está sucediendo incluso llega a negar que está siendo atacada. Leymann(1996)

3. Fase de intervención desde la empresa: en esta fase el conflicto creado en el grupo al que pertenece la victima llega a manos de la dirección de la empresa. El departamento de recursos humanos o la dirección del personal ponen en práctica dos soluciones ante el conflicto.

Por una parte se encuentra la solución positiva que es cuando la dirección de la empresa conoce el problema realiza una investigación exhaustiva acerca del conflicto y decide que el acosador o el trabajador sea cambiado de puesto de trabajo, descubre la estrategia del hostigamiento y propone mecanismo para que no se vuelva a producir, sancionando al hostigador.

Por otra parte se encuentra la solución negativa que se da cuando la dirección de la empresa no tiene un conocimiento exhaustivo del caso ya que no investiga a fondo el problema; la dirección ve a la víctima como el problema a combatir, reparando en sus

características individuales tergiversadas y manipuladas, sin reparar en que el origen del mismo está en otra parte. En este caso la dirección se suma al entorno que acosa activa o pasivamente a la víctima. Leymann (1996)

4. Fase de marginación o exclusión de la vida laboral: es la última fase y desemboca en el abandono del trabajo por parte de la víctima. Cabe mencionar que dependiendo al sector al que pertenezca a la víctima se dan reacciones distintas, por ejemplo: los trabajadores del sector público suelen pedir cambios de puesto de trabajo que en pocas ocasiones se materializan; mientras que en el sector privado parte de las víctimas deciden permanecer en su puesto de trabajo y atraviesan un calvario cuyas consecuencias son negativas para su salud.

Es importante mencionar que existen casos extremos en los que los trabajadores acosados llegan al suicidio. Piñuel (2001)

Cabe mencionar que Piñuel (2001), incluye una fase más en que está entre la cuarta y la quinta de Leymann y que denomina "Fase de solicitud de ayuda especializada externa y diagnóstico incorrecto", en la que indica que no existen especialistas que puedan abordar un problema que tiene

origen en la empresa y no en la víctima, diagnosticando erróneamente estrés, depresión, burn - out, personalidad paranoide desajuste de personalidad, entre otros. Piñuel (2001).

En muchas ocasiones se llega a confundir el mobbing con otros problemas dentro de una organización, para ello se escribirá a continuación un apartado en el cual se describen características del mobbing.

1.4 Lo que sí es Mobbing (Factores)

Ataques a la víctima con medidas organizacionales:

- El superior restringe a la persona las posibilidades de hablar.
- Cambiar la ubicación de la persona separándola de sus compañeros.
- Obligar a alguien a ejecutar tareas contra su conciencia.
- Juzgar de manera ofensiva la ejecución de las tareas de una persona.
- Cuestionar las decisiones de una persona.
- Asignar tareas absurdas o sin sentido.
- Asignar a una persona tareas muy por debajo o por encima de su formación /capacidad.

- Asignar a una persona objetivos imposibles de conseguir.
- Asignar tareas con la intención de humillar.

Ataques a las relaciones sociales de la víctima, con aislamiento social:

- Restringir o prohibir a los compañeros la posibilidad de hablar con una persona determinada.
- Rechazar la comunicación con una persona mediante gestos y miradas.
- Rechazar la comunicación directa con el afectado.
- No dirigirle la palabra.
- Tratar a una persona como si no existiese (ignorarla radicalmente).

Ataques a la vida privada de la víctima:

- Críticas permanentes a la vida privada de una persona.
- Terror telefónico: amenazas, insultos y silencios.
- Hacer parecer estúpida a una persona.
- Dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos.
- Burlarse de las discapacidades de una persona.

- Imitar gestos, voces, y otras cualidades propias de una persona.
- Mofarse de la vida privada de la persona afectada.

Ataques a las actitudes de la víctima:

- Ataques a las actitudes y creencias políticas.
- Ataques a las actitudes y creencias religiosas o éticas.
- Mofarse de los orígenes o de la nacionalidad de la víctima.

Agresiones verbales:

- Gritar o insultar.
- Criticas permanentes del trabajo de la persona.
- Amenazas verbales.

Rumores

- Hablar mal de una persona por la espalda,
- Difundir rumores diversos contra esta persona, sean ciertos o no.

1.5 Lo que no es Mobbing (Factores)

Hasta ahora se ha analizado ampliamente el mobbing, pero cabe mencionar, aunque sea superficialmente, otros fenómenos que a pesar de ser distintos del mobbing

pueden llevar a la confusión dado que pueden formar parte o interactuar con los procesos del mobbing. Entre ellos podemos destacar el estrés, el burn-out.

- **Estrés.** No debe confundirse el mobbing con lo que habitualmente entendemos por estrés, ya que el grado de destrucción del mobbing es mucho mayor que el del estrés, es decir, en el primero es destructivo por su propia naturaleza, mientras que en el segundo su grado de destrucción estará en función de su intensidad. Maslach (1986)
- **Burn-out.** De acuerdo con Maslach y Jackson (1986), es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas.

Debe diferenciarse del mobbing ya que mientras en el burn-out los sujetos afectados se caracterizan por una pérdida de interés por su trabajo, llegando incluso a ver a sus clientes o usuarios como verdaderos enemigos, en el mobbing los individuos que se configuran como agresores forman parte de la empresa. Por lo tanto, en el caso del burn-out se encuentran ante un problema que está relacionado con

la falta de apoyo e incluso de recursos técnicos para realizar el trabajo. (González, 2002)

1.6 ¿Por qué se da el Mobbing?

Como ya se mencionó anteriormente, la víctima es elegida porque es diferente a la mayoría del grupo, a lo anterior se le suma el hecho de que dentro de un grupo se aceptan las diferencias intragrupalas con dificultad y que, en algunos casos, una actitud distinta se vislumbra como una amenaza contra la mayoría o el poder ya que cuestiona lo establecido.

Existe una amplia gama de las causas del porque surge el mobbing, de acuerdo con Leymann (1996), las causas radican en la precariedad de las organizaciones y en las estructuras sociales. Aunado a lo anterior se encuentran los errores en la gestión empresarial que provocan en estrés y conflictos no resueltos, que desembocan en el fenómeno del mobbing.

En la literatura citada Piñuel (2001), Leymann (2006), se menciona que el mobbing se desarrolla en organizaciones que son rígidas, con una sobrecarga cuantitativa de trabajo o un déficit en la calidad de tareas a realizar, y sobre todo, en organizaciones con altos índices de burocracia.

Además de las características organizacionales mencionadas anteriormente, se le agregan una serie de factores que favorecen la aparición del mobbing:

- dirección autoritaria que de manera sistemática presiona a los subordinados para obtener una rentabilidad máxima.
- Nuevas formas de trabajo.
- Optimizar resultados sin tomar en cuenta el factor humano (Leymann, 2002).
- Provisionalidad. El hecho de que de un día para otro se le traslade o encargue una nueva labor a un empleado o hasta el despido de la organización fomenta un marco laboral que propicia la producción de situaciones de abuso de poder.
- Actuación no efectiva de las autoridades responsables. Es cuando la empresa no hace caso de las quejas de los trabajadores y se deslinda de responsabilidades.

1.7 Variables que interviene en el acoso laboral

De acuerdo con Ausfelder (2002), en su obra Mobbing "El acoso moral en el trabajo" en Alemania, los alemanes Carmen Knorz y Dieter Zept, autores de una investigación experimental sobre el mobbing, recopilaron una relación de 39 actuaciones que provocan el acoso laboral en un puesto

de trabajo, entre las cuales se encontraron 23 más habituales, que a continuación se enlistan:

- 1.- Se prohíbe a la persona charlar con los compañeros.
- 2.-No se responde a sus preguntas verbales o escritas.
- 3.-Se provoca a los compañeros en su contra.
- 4.-Se le excluye de las fiestas organizadas por la empresa y de otras actividades sociales.
- 5.-Los compañeros evitan trabajar junto a ella.
- 6.-Se le habla de modo hostil y grosero.
- 7.-Se le provoca con el fin de inducirle a reaccionar de forma descontrolada.
- 8.-Se hacen continuamente comentarios maliciosos respecto a ella.
- 9.-Los subordinados no obedecen sus órdenes.
- 10.-Es denigrada ante los jefes.
- 11.-Sus propuestas son rechazadas por principio.
- 12.-Se le ridiculiza por su aspecto físico.
- 13.-Se le quita toda posibilidad de actividad e influencia.
- 14.-Se le hace trabajar paralelamente con una persona que será su sucesor en la empresa.
- 15.-Se le considera responsable de los errores cometidos por los demás.
- 16.-Se le dan informaciones erróneas.

17.-Se le niega la posibilidad de realizar cursos de reciclaje y formación.

18.-Se le asignan tareas para las que debe depender siempre de alguien.

19.-Es controlado y vigilado de forma casi similar.

20.-Se cambia su mesa de sitio sin previo aviso.

21.-Su trabajo es manipulado para dañarle (por ejemplo, borrando un archivo de su ordenador).

22.-Se abre su correspondencia.

23.-Si pide días por enfermedad, encuentra muchas facilidades o recibe amenazas.

1.8 Las tácticas de acoso más frecuentes.

De acuerdo con Ausfelder (2002), en su obra *Mobbing "El acoso moral en el trabajo"*, menciona que la persona que reconoce el problema con cierto tiempo de anticipación y quiere salir de él sin salir perjudicada, solo se podrá evitar si se encuentra en principio de la segunda fase ya mencionada en este capítulo, siempre y cuando la persona que la acosa empieza a atacarla de una manera constante. Para romper el círculo vicioso, es necesario que la víctima conozca las tácticas de la persona que acosa.

Leymann ha observado 45 pasos que suelen darse, las cuales se enlistan a continuación:

1.- Ataques sobre las posibilidades

- El superior reduce las posibilidades de expresarse.
- Se interrumpe constantemente a la persona acosada.
- Los compañeros evitan hablar con ella.
- Se le habla o se le insulta a gritos.
- Se critica constantemente su trabajo.
- Se critica constantemente su vida privada.
- La persona acosada tiene miedo al teléfono.
- Se le amenaza de palabra.
- Se le amenaza por escrito.
- Se evita el contacto mediante miradas de desprecio o gestos negativos.
- Se evita el contacto mediante señas, sin decir nada directamente.

2.-Ataques en las relaciones sociales

- No se vuelve hablar con la víctima.
- Sus compañeros no permiten que les responda.
- Se la traslada a un lugar alejado de sus compañeros.
- A sus compañeros de trabajo se les prohíbe hablar con la victima (no se le hace caso).

3.-Repercusiones en la estima social. Por detrás de habla mal de la victima

- Se difunden rumores.
- Se pone en ridículo a una persona.
- Se le hace sospechar que puede estar enfermo psíquicamente.
- Se le fuerza a consultar a un psiquiatra.
- La gente se burla de algún impedimento físico.
- La gente imita la forma de andar, la voz o los gestos, para burlarse de alguien.
- Se ataca su orientación política o religiosa.
- Se burlan de su vida privada.
- Se burlan de su nacionalidad.
- Se obliga a alguien a realizar trabajos que hieren la conciencia de uno mismo.
- Se juzga su trabajo de manera errónea y ofensiva.
- Se pone en cuestión las decisiones de la víctima.
- Se le hacen proposiciones sexuales e incluso se intentan roces y tocamientos.

4.-Ataques sobre la calidad de la situación profesional y de vida. No se asigna ningún trabajo a la víctima.

- Se le retira cualquier ocupación en el trabajo, de manera que ni pueda proyectar tareas.
- Se la asignan trabajos absurdos.

- Se le asignan trabajos muy inferiores a sus propias posibilidades.
- Se le asignan tareas nuevas constantemente.
- Se le ofrecen tareas que superan su capacidad para desprestigiarlo.

5. -Ataques a la salud

- Se le obliga a realizar trabajos perjudiciales para la salud.
- Recibe amenazas de violencia física.
- Se ocasionan gastos a la víctima para perjudicarla.
- Se ocasionan daños físicos en el hogar o en el trabajo de la víctima.
- Se pone en evidencia su vida sexual.

CAPITULO 2

Perfil del acosador

CAPITULO 2

PERFIL DEL ACOSADOR

A lo largo del estudio sobre el mobbing se ha abordado el tema de las características psicológicas del agresor, dando por resultado aproximaciones cercanas sobre el fenómeno de la personalidad y rasgos patológicos de aquellas personas que dentro de una organización destruyen psicológicamente a sus semejantes. (Piñuel, 2001).

En 1996 Leymann argumentó que un acosador intenta disfrazar sus deficiencias mediante su comportamiento hacia las víctimas del mobbing. Añadió que los acosadores experimentan sentimientos de miedo e inseguridad respecto a sus carreras profesionales, al rango que ocupan en una organización y hacia su reputación; como producto de estos sentimientos se da el maltrato hacia otras personas.

Años más tarde, Piñuel agrega que la inseguridad de los acosadores tiene raíz en la consciencia propia de mediocridad, puesta en evidencia, de manera inconsciente, por medio del desarrollo profesional, ético y respetuoso de sus semejantes, mismos que posteriormente se convertirán en el blanco perfecto de un acosador. (Piñuel, 2001).

El comportamiento psicopático del agresor tiene raíz en la patología de sentimientos, profundos y ocultos, de inadecuación personal y profesional, derivados de diversas

causas. Estos sentimientos comúnmente se conocen con el nombre de "sentimientos de inferioridad", y son reprimidos en el inconsciente llevando al acosador a reaccionar violentamente contra todo lo que les recuerde esos sentimientos.

La manera en la que un acosador resuelve el conflicto creado por el recuerdo de ese sentimiento de inferioridad es hacer que sus compañeros de trabajo bajen sus niveles de autoestima hasta que estén por debajo del suyo. Al lograr esto, el acosador obtiene una compensación y queda por encima de los demás por medio de la ridiculización, humillación y desvalorización de todo lo que diga o haga la víctima.

Generalmente el acosador se proyecta al exterior con una imagen bastante positiva, dificultando su identificación dentro del ambiente laboral. Normalmente, el acosador no es consciente del daño psicológico que puede ejercer debido a que lo único que busca es resguardar su seguridad profesional y mantener a salvo su autoestima sin darse cuenta que aniquila, constante y paulatinamente, la autoestima de las víctimas orillándolas a desertar de la organización.

Probablemente lo que subyace en el fondo del acosador es el miedo a perder determinados privilegios, provocando

una ambición desenfrenada que empuja a eliminar drásticamente cualquier posible obstáculo que se interponga en el camino.

2.1 Rasgos de un acosador

Como se mencionó en el capítulo anterior, el mobbing se puede presentar en cualquier nivel jerárquico dentro de una organización, de igual forma, cualquier empleado se puede convertir en un acosador en potencia. Esta "metamorfosis" se llevará a cabo cuando el futuro acosador se halle en una situación en la que no tenga la capacidad para resolver las dificultades que se le presenten en la vida laboral, y recurrirá al uso del poder como una estrategia de defensa, de tal manera que al imponerlo sobre la víctima provoque en ella la sensación de miedo.

Para el acosador, no existe cosa más peligrosa que encontrarse con una persona que, profesionalmente, tenga más validez y, por consecuencia, signifique una amenaza y competencia. Esto genera que en el acosador un deseo intenso de eliminar a la víctima, orillándola a abandonar la organización. (Riquelme, 2006).

Para 1996 Field realizó una serie de estudios que ayudan a detectar a un acosador, en su estudio Field brinda una descripción más minuciosa de los rasgos que delatan a

un acosador, al que considera un intimidador en serie. Los rasgos más destacados se mencionan a continuación:

- Personalidad Jekyll y Hyde: el acosador se muestra violento, desagradable y vengativo, habitualmente en privado, con la víctima, pero con el resto de los compañeros se comporta muy agradable.
- Mentiroso: miente compulsivamente para poder convencer a la gente con engaños continuos.
- Encantador: ante sus superiores o iguales, a los que muestra su lado más amable, para resultar convincente, y compensar así su falta de empatía con la gente.
- Falsa apariencia de seguridad: aunque esto suele ser solamente una fachada, para así poder ocultar su verdadera inseguridad.
- Actitudes inapropiadas: relacionadas con prejuicios sobre cuestiones de género, de raza, o de las ideas políticas del resto de los compañeros del trabajo.
- Controlador: se muestra obsesionado con el control y con la supervisión de todas las cuestiones; de esta manera puede manipular todo a su antojo.
- Crítico: en pocas ocasiones alaba el trabajo de los demás. Habitualmente critica todo aquello por lo que se le solicita algún juicio u opinión, y éstas suelen ser poco o nada constructivas.

- Irritable: ante cualquier contrariedad ocurrida en el trabajo o solicitud para que comparta actividad con alguno de sus compañeros, es habitual que reaccione de forma airada e irritada, incluso con sus superiores.
- Buen actor: el acosador no observa diferencia entre el papel que representa, que es aquella manera con la que desea que se le reconozca, y la persona que realmente es.
- Líder convencido: ya que no le cabe duda de su capacidad de liderazgo, a pesar de no ser capaz de distinguir la diferencia entre liderar, que requiere e implica madurez, confianza, integridad, decisión, asertividad, etc., e intimidar, que es lo que habitualmente practica y que se basa en la inmadurez, desconfianza, agresividad, impulsividad, falsedad, etc.
- Incapaz de asumir culpas: reaccionando con irritabilidad y agresividad cuando se le piden explicaciones o justificaciones por acciones equivocadas o inadecuadas.

Por otra parte, Gonzáles de Rivera (1997), agrega que existen individuos que presentan lo que denomina trastorno de mediocridad. Señaló que existen tres tipos de mediocridad, la simple, la inoperante y, la más peligrosa, la inoperante activa (MIA), que se caracteriza por la exacerbación de tendencias repetitivas e imitativas,

apropiación de signos externos de creatividad y el mérito, ansia de notoriedad, que puede llegar al punto de impostura, y la envidia intensa hacia los logros de los demás. (Riquelme, 2006).

En un estudio publicado por la Universidad de Viña del Mar, Chile, Riquelme propone otro modelo de acosador, denominándolo "individuo inteligente", que se caracteriza por un nivel intelectual alto pero mediado por un nivel elevado de neurosis, así como emociones inestables, inseguridad, poca tolerancia a la frustración, escasa asertividad emocional, elevadas tendencias a presentar niveles altos de ansiedad y reaccionar de manera explosiva. (Riquelme, 2006).

Al hablar del mobbing dentro de una organización, surge la incógnita respecto al comportamiento de los acosadores dentro de la empresa. Tratando de resolver este cuestionamiento, Field y Piñuel (1996; 2001), han propuesto que la raíz patológica de las conductas de los agresores, tienen su origen en rasgos narcisistas, psicopáticos y paranoides.

Hasta ahora se ha hablado sobre las características de los acosadores, pero aún nos resta hablar sobre los motivos que un acosador podría tener para iniciar con el ataque moral, profesional y personal contra las víctimas. Castellano Arroyo afirma que es muy frecuente que las motivaciones sean poco consistentes, objetivas y dependan

más de los aspectos psicológicos de la relación interpersonal de los implicados, que de la realidad, que siempre podría tener un abordaje más razonable. (González et al, 2004).

Dentro de estos motivos, se han apuntado los siguientes:

- La incapacidad personal del acosador, que se encuentra en un rol directivo sin tener las cualidades necesarias para ello; con lo que su reacción es infravalorar a los demás, para que su incompetencia no sea evidente. En ocasiones el acosador siente clara envidia por algunas cualidades de la persona a quien acosa. (González et al, 2004).

- La incompatibilidad entre el trabajador y el acosador, que provocará problemas de relación interpersonal, por ejemplo, por incumplimiento de las expectativas hacia el trabajador, situaciones de desafío, desobediencia o resistencia pasiva por parte del trabajador a las indicaciones recibidas, etc. (González et al, 2004).

- Estrategias empresariales. En ocasiones, el acoso está relacionado con problemas económicos que requieren ajustes de personal en las empresas. Con estas conductas se persigue eliminar al trabajador de la empresa, procurando su traslado, la baja laboral, el despido, la

jubilación o la salida voluntaria del propio trabajador. En estos casos suele tratarse de trabajadores incómodos para la empresa, que no se adaptan a las iniciativas de la empresa o plantean problemas concretos; es habitual que el acosador sea un jefe intermedio, que representa los intereses de la empresa y personaliza la acción acosadora. (González et al, 2004).

- La personalidad del hostigador. Puede tratarse de una persona con rasgos específicos que se comporta de forma rígida, distante e intolerante con aquellos trabajadores que no se adaptan fielmente al esquema que tiene del funcionamiento de la empresa. En estos desajustes, el acosador en cuestión puede iniciar una conducta persecutoria hacia aquella persona que no se adapta a sus indicaciones, o bien porque entra en conflicto con sus valores, etc. Otras características de la personalidad de este tipo de acosador serían las de ser un individuo muy estable emocionalmente, dominante, orgulloso, con un alto concepto de sí mismo, inteligente y calculador. Estas características le serían útiles para organizar su estrategia, calcular la eficacia de los resultados de su conducta, e ir progresando en la misma, de manera paulatina y atinada. Otro modelo de personalidad de acosador que se ha propuesto es el de un individuo inteligente, pero con una capacidad

intelectual mediatizada por un alto nivel de neurosis, muy inestable emocionalmente, inseguro, con poca tolerancia a la frustración, mal manejo de sus emociones y sentimientos, con tendencia a experimentar ansiedad y a tener reacciones explosivas. Si se encuentra en un puesto de responsabilidad, éste suele desbordar su capacidad resolutive. Sus reacciones serán desajustadas a la importancia del hecho, incoherentes de unas ocasiones a otras, y si establece malas relaciones con un trabajador determinado (envidia por su manera de ser, sus éxitos, etc.), puede convertirlo en objeto de su agresividad y de su acoso. (González et al, 2004).

Posterior a los estudios realizados por Leymann y Field en 1996, Hirigoyen (1999), hace una aportación importante al estudio del mobbing, específicamente en lo relacionado al perfil de un agresor. En dicho aporte proporciona una serie de características, propias que pueden ayudar a detectar a un acosador en el lugar de trabajo, a continuación se mencionan solo algunas:

- El acosador tiene una idea grandiosa de su propia importancia.
- Le absorben fantasías ilimitadas de éxito y de poder.
- Se concedieran especiales y únicos.

- Tiene una necesidad excesiva de ser admirado.
- Piensa que se le debe todo.
- Explota al otro en sus relaciones interpersonales.
- Carece de empatía aunque puede ser muy brillante socialmente.
- Puede fingir que entiende los sentimientos de los demás.
- Tiene actitudes y comportamientos arrogantes.

Para finalizar con este apartado, se concluye argumentando que el acosador tiene claro cuáles son sus limitaciones, deficiencias y su incompetencia profesional, siendo consciente del peligro constante al que está sometido en su carrera, ese conocimiento de su propia realidad es lo que les lleva a destrozarse las carreras de otras personas.

2.2 Factores situacionales que favorecen al acosador.

Para que un acosador puede efectuar exitosamente el proceso de aniquilación psicológica de una víctima se hace valer de condiciones situacionales junto con sus características de personalidad. Como parte de estas situaciones Piñuel (2001), propone el secreto de sus actuaciones, la culpabilidad de la víctima y los testigos callados.

En lo referente al secreto de sus actuaciones, Piñuel (2001), señala que el acosador efectúa el hostigamiento a la víctima en situaciones en las que se encuentre a solas con ella para que así, tenga más posibilidades de manipular, distorsionar y perjudicar el trabajo, la reputación y la imagen profesional de la víctima.

Cabe resaltar que si la víctima tiene el deseo de denunciar, con las autoridades correspondientes, la violencia que está viviendo en su campo de trabajo le resultará complicado ya que el hecho de que el acosador actúe en situaciones privadas dificulta que las ofensas del agresor hacia la víctima se puedan comprobar. (Hirigoyen, 1999).

Respecto a la culpabilidad de la víctima, se encuentra que cuando la víctima está siendo atacada, internaliza sentimientos de culpa o vergüenza, estos sentimientos son clave para que se produzca la paralización de la víctima, permitiendo así que el acoso se prolongue en el tiempo. El acosador consigue que la víctima elimine la buena opinión que ésta tiene de sí misma, y se produzca la equivocada idea de que "la culpable es ella misma". (Piñuel, 2001).

Otro factor situacional es a lo que Piñuel denomina "testigos mudos", se refiere a los compañeros de la víctima que son testigos del acoso, pero que, con su actitud, parecen colaborar de forma tácita en el mismo. Su silencio puede incluso transformarse en colaboraciones activas, en

forma de agresiones que suelen llevar el refrendo de alguna persona con mayor grado de autoridad, y que se suele expresar en frases del tipo: "sólo hago lo que me dicen". (Piñuel, 2001).

CAPITULO 3

Perfil de la víctima

CAPITULO 3

PERFIL DE LA VÍCTIMA

No se puede afirmar que existe un perfil psicológico que predisponga a una persona a ser víctima de acoso u hostigamiento en su lugar de trabajo, es decir, cualquier persona en cualquier momento puede ser víctima. Únicamente es necesario ser percibida como una amenaza por un acosador en potencia y, encontrarse en un entorno favorable para la aparición del mobbing.

Las víctimas del mobbing no tienen que ser siempre personas débiles o enfermas desde un punto de vista psicológico. Suelen ser personas que, ante los ojos de su verdugo, se aparecen como envidiables debido a sus características positivas. (Hirigoyen, 1999).

A menudo se trata de personas carismáticas que tienen grandes habilidades para las relaciones sociales, sobre todo si son inconformistas y gracias a su inteligencia y preparación cuestionan sistemáticamente los métodos y formulas de organización del trabajo que les vienen impuestos. Otra de sus características es su predisposición al trabajo en equipo, ya que no dudan un instante en colaborar con sus compañeros, facilitándoles cuantos instrumentos y medios estén a su alcance (Hirigoyen, 1999).

Muchas de las personas que se han identificado como víctimas de acoso psicológico en el trabajo, son personas

sensibles y vulnerables, esto pudo haber influido en la elección como sujeto-objeto del acoso, aunque también estos mismos rasgos suelen favorecer la respuesta patológica ante las acciones que, personas de más fortaleza de carácter, neutralizarían y canalizarían, evitando así el perjuicio personal que ellas sí sufren.

Es importante mencionar que en los estudios realizados por Leymann (1996), se ha observado que, dentro de una organización, las personas con capacidades diferentes son cinco veces más propensos a padecer acoso psicológico en el trabajo, que aquellos empleados que no son discapacitados. (Riquelme, 2006).

De igual forma, aquellas personas que pertenezcan a una minoría tienen más probabilidad de convertirse en víctimas del mobbing, ya que la vinculación a un grupo y su solidaridad para nuestro sentimiento de amor propio son muy importantes. (Ausfelder, 2002).

Añadiendo a lo antes escrito, aquella persona que se distinga de la mayoría de las personas dentro de una empresa u organización se convertirá en el blanco perfecto del acosador del mobbing.

Antes de continuar con los rasgos típicos de una víctima, es necesario mencionar que, en algunos casos, las víctimas del mobbing se caracterizan por tener baja autoestima e inseguridad; si a estas dos características se

le añade el acoso, la víctima se estresará más fácilmente y le resultará más difícil defenderse del ataque. (Ausfelder, 2002).

En el proceso del acoso, la víctima se implica tanto como el mismo acosador, ya que si la víctima no entra en el juego, el ataque nunca se consumara.

Ausfelder (2002), menciona que en algunos casos, la víctima apenas y se puede diferenciar del acosador y, que, en medida en que la víctima asuma el papel pasivo, es responsable de la situación que padece. En estos casos, la víctima ha reaccionado de la forma exacta que el acosador esperaba.

3.1 Rasgos de la víctima

Frecuentemente se trata de personas con altos niveles de autoexigencia, respetuosas con las formas sociales, preocupadas por su imagen ante los demás, ordenadas, meticulosas, introvertidas, tendencia a experimentar ansiedad, dificultad para reconocer sus propias emociones y transmitir sus sentimientos, etc. Con esas características, la posibilidad de analizar lo que le está ocurriendo, y buscar apoyo social efectivo, o efectuar respuestas cognitivas que modifiquen la dinámica de acoso, o minimicen el daño, es prácticamente nula. (González et al, 2004).

A continuación, se presentan los tres rasgos que propuso Buendía, mismos que pueden ilustrar el perfil psicológico del acosado, (González et al, 2004):

- Autenticidad. Se refiere al compromiso que la víctima tiene con sus propias dinámicas de desarrollo interno, este rasgo la orilla a perseguir ante todo la autorrealización y el autoconocimiento.

- Inocencia. La víctima es incapaz de dañar y descubrir las intenciones ocultas de los demás. Se inclina hacia los puestos que le permitan aplicar su capacidad empática.

- Dependencia afectiva. El acosado suele tener la necesidad de ser querido y aceptado, por lo que suele proteger y conservar sus lazos interpersonales, incluso ante la evidencia de que puedan conllevar componentes negativos. (González et al, 2004).

Por otra parte, González de Rivera (2002), clasifica a los sujetos con riesgo de padecer mobbing en tres grandes grupos:

- Los envidiables: Personas brillantes y atractivas, cuya presencia amenaza los sentimientos de superioridad del acosador.

- Los vulnerables: Individuos con alguna peculiaridad, defecto o simplemente necesitados de afecto y aprobación.
- Los amenazantes: Activos, eficaces y trabajadores, que ponen en evidencia lo establecido y pretenden implantar reformas. (González, 2002).

Piñuel (2001) concluye que la tipología de los posibles acosados es la siguiente:

- Personas con elevada ética, honradez y rectitud, así como un alto sentido de la justicia. Suelen ser individuos de actitud noble, que se caracterizan por denunciar las injusticias, y por intentar que las organizaciones actúen con ética y dignidad hacia todas las personas.
- Personas autónomas, independientes y con iniciativa. Poseen la madurez psicológica suficiente como para tener un criterio independiente, autonomía de actuación y capacidad para tomar la iniciativa.
- Personas altamente capacitadas por su inteligencia y aptitudes, que destacan por su brillantez profesional. Que poseen grandes conocimientos y se conducen con una

elevada calidad profesional, rigor, rapidez y eficacia en el desempeño de su trabajo.

- Personas populares, líderes informales entre sus compañeros con carisma para liderar grupos. Poseen habilidades sociales que confieren a la persona una especial destreza a la hora de aglutinar a otros en torno a las ideas o proyectos que propone o defiende.

- Personas con un alto sentido cooperativo y de trabajo en equipo. Personas con gran capacidad de relación que no dudan un instante en colaborar con el resto de compañeros, facilitándoles cuantos instrumentos y medios estén a su alcance para la consecución de objetivos colectivos.

- Personas con elevada capacidad empática, sensibilidad, comprensión del sufrimiento ajeno e interés por el desarrollo y el bienestar de los demás. Son personas atentas a las necesidades de los demás y con capacidad para comprender y acoger el sufrimiento ajeno.

- Personas con situaciones personales o familiares altamente satisfactorias y positivas. Contentas, integradas y satisfechas, con una vida familiar satisfactoria o con una vida de pareja que funciona.

De acuerdo con González et al (2004), una de las particularidades de este tipo de procesos es que el afectado percibe que sus hostigadores tienen la intención explícita de causarle daño o mal, lo que convierte a la situación en especialmente estresante. Además, el individuo interpreta las situaciones como una gran amenaza a su integridad, pues contraría algunas de sus expectativas (como la de recibir un trato equitativo) y atenta contra sus necesidades básicas, como la necesidad de afiliación (necesidad de estar asociado y de tener relaciones afectuosas con otras personas) y de estatus (necesidad de una relación con los otros, establecida y respetada). (Hirigoyen, 1999).

Por otra parte, en estas ocasiones el individuo no sabe cómo afrontar estas situaciones para modificar su entorno social, ni sabe cómo controlar las reacciones emocionales que le produce dicho proceso. El fracaso en el afrontamiento de las situaciones y en el control de las emociones puede desencadenar patologías propias de una inadecuada adaptación, que se va agravando progresivamente. (González, 2002).

3.2. Consecuencias para la víctima

Cuando una persona es víctima del mobbing se ve afectada tanto en los aspectos psíquicos, físicos y laborales. Las

consecuencias para la víctima varían en función de sus características personales y de la solución que se le dé al conflicto. (Leymann, 1996).

También se pueden presentar otros trastornos emocionales tales como el sentimiento de fracaso, impotencia, frustración, baja autoestima o apatía (Leymann, 1996). Con el fin de disminuir la ansiedad provocada, el trabajador suele desarrollar farmacodependencias y otras adicciones que dan origen a otras patologías.

Cabe mencionar que la excesiva duración o la magnitud en que se sufra el mobbing da lugar a patologías más graves haciendo posible cuadros graves de depresión e inclusive se presentan ideas suicidas.

- Aspectos físicos. Engloban manifestaciones psicosomáticas que van desde dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos como cefaleas, alteraciones del apetito, aislamiento, dolores lumbares, entre otros.

Probablemente la secuela más común en la víctima es el estrés post-traumático que consiste en la re-experimentación del trauma, hipervigilancia, conductas de evitación hacia los estímulos relacionados.

- En cuanto a la salud social de la víctima, se encuentra afectada debido a que el acoso laboral distorsiona las interacciones que tiene con otras personas e infiere en la vida normal y productiva del acosado. En tanto menores sean los apoyos que reciba del ámbito laboral como del externo mayor será el daño.
- Aspectos laborales. Las víctimas se encuentran desmotivados e insatisfechos, perciben el trabajo como un ambiente hostil asociado al sufrimiento, por ende no tendrán un óptimo rendimiento.

En un estudio realizado por González de Rivera (2002), se concluyó que existe una nueva patología, la cual denomina "síndrome de acoso", que se caracteriza por la presencia de un factor estresante: relaciones interpersonales negativas con las personas de su círculo laboral. Este síndrome se diferencia de otros padecimientos a causa del estrés laboral, ya que en estos, la fuente de estrés se encuentra en el trabajo. (Riquelme, 2006).

El síndrome de acoso se divide en tres estadios que se entrelazan con las fases del mobbing, cada estadio del síndrome de acoso es una reacción del progreso del mobbing sobre la víctima.

A continuación se presentan los tres estadios clínicos del síndrome de acoso:

1. Estadio de autoafirmación: corresponde a la fase de inicio, en donde la víctima desconoce lo que está sucediendo, presenta resistencia y confronta a la otra parte. (Riquelme, 2006).
2. Estadio de descontento: es aquí cuando la víctima empieza a dudar sobre su versión del conflicto, no entiende lo que está sucediendo. En este estadio, empiezan las estigmatizaciones, la víctima las atribuye a un error o casualidad. Los síntomas del estadio anterior se intensifican, trayendo estragos en la autoestima y seguridad en sí mismo.
3. Estadio depresivo: la víctima pierde confianza en sí mismo y se ven los deterioros en su eficacia laboral. La disminución de su autoestima se intensifica, analiza lo que está sucediendo y acuña la idea de que todo lo que le ocurre es culpa suya, a medida que va analizando va ideando nuevas estrategias para regresar a su estado normal, o remendar sus culpas, las nuevas estrategias conductuales resultan aun peor ya que, intensifican los ataques en su contra. (Riquelme, 2006).

CAPITULO 4

Método

CAPITULO 4

MÉTODO

4.1 Objetivo:

Identificar las diferencias existentes del acoso laboral (Mobbing), en dos sectores: sector público y privado, mediante entrevistas que se aplicaran a una muestra representativa de la población.

4.2 Justificación

En la actualidad es importante conocer aquellos factores que intervienen para que se de un acoso laboral (Mobbing) ya que dentro de las organizaciones laborales día a día aumenta el acoso laboral (Mobbing) en los trabajadores, ya que estos ven normal este tipo de situaciones por razón de jerarquías sin tener conciencia que esto no está permitido y es una falta grave a sus derechos laborales.

4.3 Muestra

No probabilístico, se caracteriza por el empleo de un criterio y el esfuerzo deliberado para obtener muestras representativas mediante la inclusión de áreas típicas o grupos típicos de la muestra, en él todos los elementos muestrales de la población están sujetos al juicio del investigador (Hernández, Fernández y Bautista, 1991).

4.4 Sujetos

Se escogió a diez personas por conveniencia, no importando edad, sexo, jerarquía ni nacionalidad, cinco trabajadores del sector público y cinco trabajadores del sector privado.

Para elegir a los sujetos solamente se requirió que cumplieran con una antigüedad de trabajo de mínima 6 meses y que hubieran experimentado un conflicto con un compañero de trabajo cuyas consecuencias se reflejaran en las esferas emocional, laboral, familiar o física.

4.5 Instrumento

Se elaboró una entrevista estructurada que consistió en dos partes, la primera hizo referencia a una ficha de identificación, en general de la historia del sujeto, en esta parte de la entrevista se elaboraron preguntas con el fin de obtener información concisa. La segunda parte de la entrevista, fue una guía con preguntas relacionadas con los temas a tratar en el mobbing.

Cada entrevista se grabó con una grabadora de sonido y con una videograbadora, con la finalidad de transcribir la información proporcionada para después poder analizarla.

4.6 Tipo de investigación

El tipo de investigación fue "ex-post-facto", ya que primero se dio el acoso laboral y posteriormente se evaluó las consecuencias de dicho acoso, así como las posibles explicaciones a la aparición del mobbing. León (2003).

4.7 Tipo de diseño

Tipo de diseño

El diseño de investigación fue no experimental, ya que fue empírica y sistemática, por la naturaleza del fenómeno no se contó con el control directo sobre las variables independientes.

4.8 Procedimiento

El procedimiento a seguir consto de 3 etapas: Elaboración de la entrevista, Aplicación de la entrevista y el análisis de la entrevista.

4.8.1 Primera etapa. Elaboración de la entrevista.

En esta etapa se definió determino el concepto teórico del acoso laboral (Mobbing) mediante la bibliografía consultada y las diferentes investigaciones realizadas sobre el acoso laboral (Mobbing) así la manera en que cada autor lo define, para que posteriormente se sacaran los reactivos que integran la entrevista.

Para determinar las preguntas empleadas se tomo en cuenta factores que intervienen en el acoso laboral (Mobbing), así como estudios de casos.

Dado los criterios de selección para la elaboración de la entrevista fue necesario contar con investigaciones donde se menciona los factores incluidos así como su definición conceptual.

4.8.2 Segunda etapa. Aplicación de la entrevista

Antes de iniciar cada entrevista se le informó al sujeto que la entrevista se emplearía para una investigación de la facultad de Psicología (UNAM), que toda la información que proporcionara al entrevistador sería totalmente confidencial y para uso académico.

Posteriormente se entrevistó a los diez sujetos que conformaron la muestra en su lugar de trabajo, durante la entrevista solo estuvieron presentes los entrevistadores y el entrevistador. Se les pidió que respondieran las preguntas con la mayor franqueza posible.

4.8.3 Tercera etapa. Análisis de la entrevista

Una vez aplicada todas las entrevistas se procedió a transcribirlas para poder realizar un análisis detallado de cada entrevista, usando un programa computacional llamado Atlas/ti 5.1 cuyo objetivo fue facilitar el análisis cualitativo de grandes volúmenes de datos textuales.

Posteriormente se continuo con sacar los códigos en sus diferentes factores de las diez entrevistas aplicadas para la elaboración de mapas conceptuales y así facilitar la interpretación de resultados.

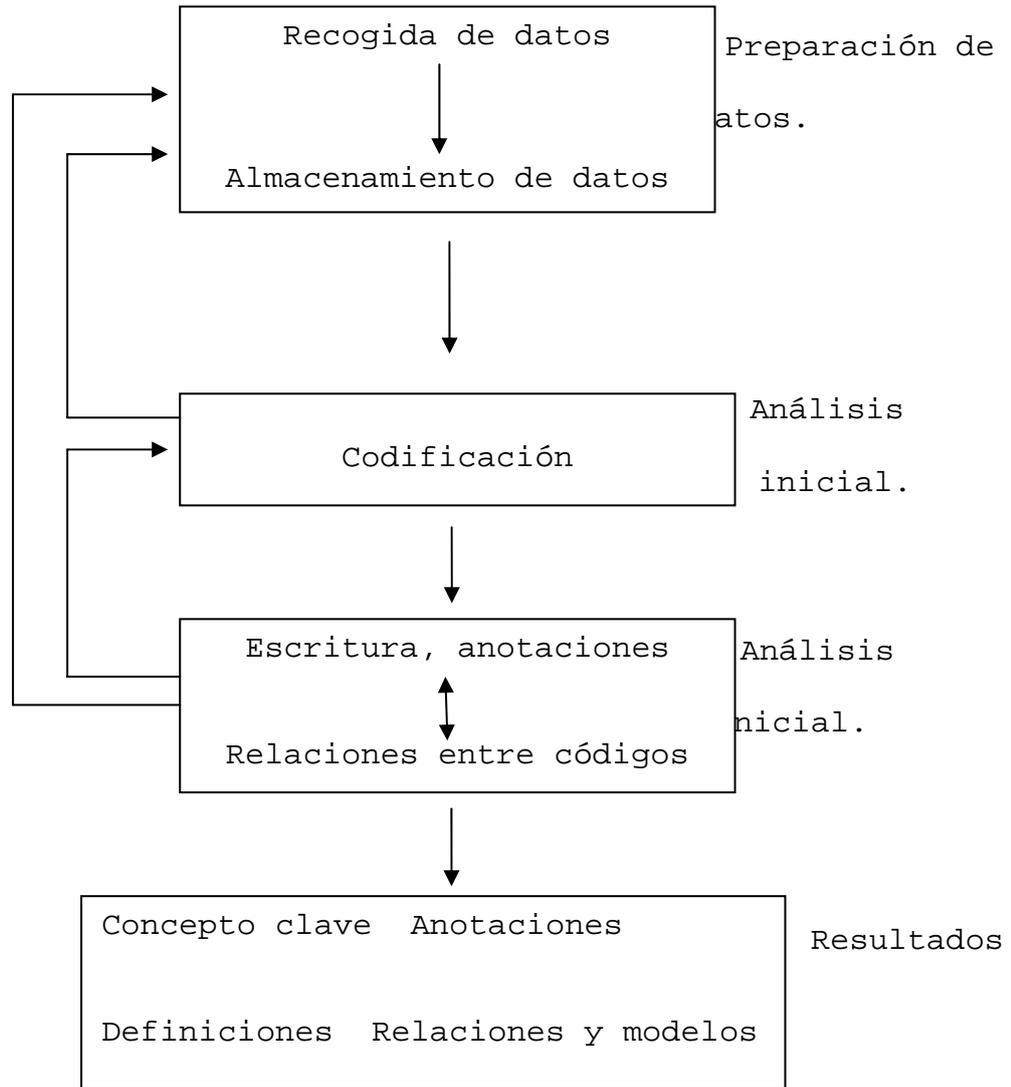


Figura 1. Fases de un análisis cualitativo.

CAPITULO 5

Resultados

CAPITULO 5

RESULTADOS

El análisis cualitativo de cada caso arrojó una serie de factores que se presentan en el acoso laboral (mobbing). Estos factores se agruparon en seis categorías: desarrollo del acoso, grupo social, consecuencias a nivel familiar, emocional, familiar y salud.

En la Tabla 1 se aprecian los factores que pertenecen a cada categoría. Cabe mencionar que los factores que aparecen en la tabla siguiente, se obtuvieron tanto de casos del sector público como del sector privado.

Tabla 1

Clasificación de factores que intervienen en el acoso laboral.

<p>DESARROLLO DEL ACOSO</p>	<p>Intención de eliminar a la víctima. Humillación hacia la víctima. Denigración hacia la víctima. Destrucción hacia la víctima. Omisión de información hacia la victima (juntas, proyectos y reuniones). Exclusión de la victima dentro de los grupos de trabajo. Rumores de la víctima. Agresiones verbales hacia la victima (regaños, gritos, agresión directa, evidenciar ante los compañeros de trabajo, burlas, hablar mal de la víctima durante su ausencia, amenazas). Presión excesiva y sobre carga de trabajo. Menosprecio del trabajo. Tareas irrelevantes y/o denigrantes. Ignorar: no escuchar a la víctima, no</p>
------------------------------------	--

	<p>relacionarse con la víctima. Se le impide a la victima expresarse. Se ignora la presencia de la víctima.</p>
GRUPO SOCIAL	<p>Presión del grupo de trabajo. Envidias. Chismes. Rivalidad. Intrigas. Aislamiento. Indiferencia. Exclusión del grupo (no relacionarse ni hablar con la victima). Omisión de información (juntas, proyectos y reuniones). Hipocresía. Apoyo hacia el acosador. Humillaciones. Burlas. Indirectas. Retiro del habla.</p>
CONSECUENCIAS A NIVEL LABORAL	<p>Disminución del desempeño laboral. Pocas ganas de asistir a laborar. Baja asertividad. Bajo rendimiento laboral. Incomodidad en el lugar de trabajo. Aislamiento. Predisposición. Deseos de no encontrarse al acosador. Disgusto por el trabajo. Sentimientos de inferioridad.</p>
CONSECUENCIAS A NIVEL EMOCIONAL	<p>Baja autoestima. Inseguridad. Desconfianza. Necesidad de sentirte valorado(a). Ausencia de sentido del humor. Miedo a perder el trabajo. Vergüenza al ser humillado o ridiculizado en público. Minusvalía. Devaluación. Nerviosismo. Torpeza. Preocupación exagerada. Llanto. Mucha tensión.</p>
CONSECUENCIA A NIVEL FAMILIAR	<p>Perdida de la comunicación familiar. No hay convivencia familiar. La victima prefiere estar a solas y evita el contacto con la familia. Incapacidad emocional de experimentar alegría ante la familia.</p>

	Involucrar a la familia en el problema. Llevar problemas del trabajo a la casa. Tensión en casa. Desquitar el coraje ante la familia.
CONSECUENCIA A NIVEL SALUD	Síntomas psicossomáticos del estrés. (Falta de apetito, llanto, aislamiento). Efectos cognitivos e hiper-reacción psíquica. (Decaimiento, depresión, apatía, falta de iniciativa) Síntoma de desgaste físico producido por estrés. (Trastornos de sueño, cansancio y debilidad, dolores de cabeza, migraña, depresión, estrés, gastritis, colitis, hospitalización).

Posteriormente, se separaron los factores que se presentaron en los casos del sector público y del sector privado y se contaron el número de casos, para cada sector, que presentaron el factor.

En la Tabla 2 se aprecia el número de casos en sector público y privado, que presentaron cada factor.

Tabla 2.

Diferencias del acoso laboral en la organización pública y privada.

	SECTOR PUBLICO	SECTOR PRIVADO
DESARROLLO DEL ACOSO	Intención de eliminar a la víctima. (5) Humillación hacia la víctima.(2) Denigración hacia la víctima.(5) Destrucción hacia la víctima.(5) Omisión de información hacia la victima (juntas, proyectos y reuniones).(2) Rumores de la víctima.(3)	Intención de eliminar a la víctima.(5) Humillación hacia la víctima.(5) Denigración hacia la víctima.(5) Destrucción hacia la víctima.(5) Omisión de información hacia la victima (juntas, proyectos y reuniones).(3) Rumores de la víctima.(2)

	<p>Agresiones verbales hacia la victima (regaños, gritos, agresión directa, evidenciar ante los compañeros de trabajo, burlas, hablar mal de la víctima durante su ausencia).(5) Presión excesiva y sobre carga de trabajo.(4) Menosprecio del trabajo.(2) Tareas irrelevantes y/o denigrantes.(2) Ignorar: no escuchar a la víctima, no relacionarse con la víctima.(5) Se le impide a la victima expresarse.(0) Se ignora la presencia de la víctima.(2) Saboteo del trabajo.(1) Exclusión directa de la victima de parte del acosador.(2) Agresión física.(1) Amenazas de muerte y/o perdida del trabajo.(1)</p>	<p>Agresiones verbales hacia la victima (regaños, gritos, agresión directa, evidenciar ante los compañeros de trabajo, burlas, hablar mal de la víctima durante su ausencia).(5) Presión excesiva y sobre carga de trabajo.(3) Menosprecio del trabajo.(5) Tareas irrelevantes y/o denigrantes.(2) Ignorar: no escuchar a la víctima, no relacionarse con la víctima.(5) Se le impide a la victima expresarse.(2) Se ignora la presencia de la víctima.(3) Saboteo del trabajo.(2) Exclusión directa de la victima de parte del acosador.(3) Agresión física.(0) Amenazas de muerte y/o perdida del trabajo.(0)</p>
GRUPO SOCIAL	<p>Presión del grupo de trabajo.(5) Envidias.(2) Chismes.(2) Rivalidad.(5) Intrigas.(5) Aislamiento.(1) Indiferencia.(2) Exclusión del grupo (no</p>	<p>Presión del grupo de trabajo.(5) Envidias.(2) Chismes.(2) Rivalidad.(5) Intrigas.(5) Aislamiento.(2) Indiferencia.(3) Exclusión del grupo (no</p>

	<p>relacionarse ni hablar con la victima).(2) Omisión de información (juntas, proyectos y reuniones).(0) Hipocresía.(1) Apoyo hacia el acosador.(2) Humillaciones. (1) Burlas.(1) Indirectas. (1) Retiro del habla.(1) Ambiente tenso.(2)</p>	<p>relacionarse ni hablar con la victima).(3) Omisión de información (juntas, proyectos y reuniones).(3) Hipocresía.(1) Apoyo hacia el acosador.(1) Humillaciones. (5) Burlas.(3) Indirectas.(1) Retiro del habla.(1) Ambiente tenso.(3)</p>
CONSECUENCIAS A NIVEL LABORAL	<p>Pocas ganas de asistir a laborar. (2) Baja asertividad. (1) Incomodidad en el lugar de trabajo. (3) Aislamiento. (0) Predisposición. (1) Deseos de no encontrarse al acosador. (2) Disgusto por el trabajo. (1) Sentimientos de inferioridad. (2)</p>	<p>Pocas ganas de asistir a laborar. (3) Baja asertividad. (2) Incomodidad en el lugar de trabajo. (3) Aislamiento. (2) Predisposición. (1) Deseos de no encontrarse al acosador. (2) Disgusto por el trabajo. (2) Sentimientos de inferioridad. (3)</p>
CONSECUENCIAS A NIVEL EMOCIONAL	<p>Baja autoestima. (5) Inseguridad. (0) Necesidad de sentirte valorado(a). (2) Ausencia de sentido del humor. (1) Miedo a perder el trabajo. (0) Vergüenza al ser humillado o ridiculizado en público. (1) Minusvalía. (0) Devaluación. (2)</p>	<p>Baja autoestima. (5) Inseguridad. (1) Necesidad de sentirte valorado(a). (0) Ausencia de sentido del humor. (3) Miedo a perder el trabajo. (1) Vergüenza al ser humillado o ridiculizado en público. (3) Minusvalía. (1) Devaluación. (1)</p>

	Llanto. (1) Mucha tensión. (1) Tristeza(0)	Llanto. (3) Mucha tensión. (2) Tristeza(2)
CONSECUENCIAS A NIVEL FAMILIAR	Perdida de la comunicación familiar. (2) No hay convivencia familiar. (2) La victima prefiere estar a solas y evita el contacto con la familia. (1) Incapacidad emocional de experimentar alegría ante la familia. (2) Involucrar a la familia en el problema. (1) Llevar problemas del trabajo a la casa. (1) Tensión en casa. (1) Desquitar el coraje ante la familia. (1)	Perdida de la comunicación familiar. (3) No hay convivencia familiar. (3) La victima prefiere estar a solas y evita el contacto con la familia. (2) Incapacidad emocional de experimentar alegría ante la familia. (1) Involucrar a la familia en el problema. (1) Llevar problemas del trabajo a la casa. (5) Tensión en casa. (2) Desquitar el coraje ante la familia. (1)
CONSECUENCIAS A NIVEL SALUD	Síntomas psicossomáticos del estrés (Falta de apetito, llanto, aislamiento). (2) Efectos cognitivos e hiper-reacción psíquica (Decaimiento, depresión, apatía, falta de iniciativa). (0) Síntoma de desgaste físico producido por estrés (Trastornos de sueño, cansancio y debilidad, dolores de cabeza, migraña,	Síntomas psicossomáticos del estrés (Falta de apetito, llanto, aislamiento). (2) Efectos cognitivos e hiper-reacción psíquica (Decaimiento, depresión, apatía, falta de iniciativa). (2) Síntoma de desgaste físico producido por estrés (Trastornos de sueño, cansancio y debilidad, dolores de cabeza, migraña,

	depresión, estrés, gastritis, colitis, hospitalización). (4)	depresión, estrés, gastritis, colitis, hospitalización). (3)
--	---	---

Como se puede apreciar, en el sector privado son más los casos que presentan factores del acoso laboral, este incremento se percibe mejor en la sección de consecuencias (laborales, emocionales, familiares y de la salud).

Sin embargo, para ambos sectores se presento casi de manera igual todos aquellos factores que se involucran en el desarrollo del acoso.

En lo referente a la sección de grupo social, si se perciben diferencias mínimas entre los sectores, siendo el sector privado el que presenta más incidencia en los factores característicos del acoso laboral (mobbing).

CAPITULO 6

Discusión y conclusiones

CAPITULO 6

DISCUSIÓN

A lo largo de esta investigación se puede observar, y de acuerdo con el profesor Heinz Leymann (1999) el acoso laboral (Mobbing) es un fenómeno en el cual una persona o grupo de personas ejercen violencia psicológica de forma recurrente al menos una vez por semana, y durante un tiempo prolongado a más de seis meses sobre una persona en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruirla o sacarla de su lugar de trabajo, llevando con ello el impedimento de dejar que se comunique, destruir su reputación, menospreciar su trabajo, exceder su horas de trabajo, descalificar su trabajo, ridiculizarla delante de sus compañeros de trabajo, evidenciarla, omitirle información, todo con el fin de eliminar a la víctima de la organización.

Por otro lado, Iñaki Piñuel y Zabala (2001), menciona que el acoso laboral consiste en el deliberado y continuo maltrato modal y verbal que recibe un trabajador, hasta entonces válido, adecuado o incluso excelente en su desempeño, por parte de uno o varios compañeros de trabajo, que buscan desestabilizarlo y minarlo emocionalmente con vistas a deteriorar y hacer disminuir su capacidad laboral para poder eliminarlo de la organización.

Lo que se observa en el sector privado, de acuerdo con los datos arrojados y de acuerdo con lo escrito por Leymann (1996), es que el acoso laboral (Mobbing) no se desarrolla entre iguales, si no que la víctima ocupa una posición de inferioridad jerárquica, debido a que la dinámica de la organización privada exige un mayor índice de producción. Esta característica se deriva del objetivo de la empresa privada ya que su principal función es generar producción, mientras que el sector público tiene por objetivo generar servicios. Con esto se apoya lo escrito por Leymann y Piñuel y Zabala (1996, 2001), quienes aseguraron que el mobbing se desarrolla en organizaciones que son rígidas, con una sobrecarga cuantitativa de trabajo o con déficit en la calidad de tareas a realizar, y sobre todo, en organizaciones con altos índices de burocracia como son las dependencias del gobierno.

Otra diferencia entre el sector público y privado es que los trabajadores del sector público tienen la garantía de contar con un sindicato cuyo objetivo es proteger, informar, apoyar y defender los derechos laborales. En cambio, los trabajadores del sector privado no tienen un respaldo como el que provee el sindicato, esta diferencia hace más vulnerable al trabajador de la organización privada ante la presencia del mobbing.

Al igual que Piñuel y Zabala (2001), en este estudio se encontró que el mobbing no deja rastros visibles, cuyas secuelas son propias del deterioro psicológico que presenta la víctima, y que generalmente van acompañadas de problemas en las relaciones interpersonales ya sea con los compañeros de trabajo o con su familia.

Uno de los factores más importantes que se encontró en ambos sectores, es que los acosadores tenían ese comportamiento hacia las víctimas debido a diferentes razones, como son: celos profesionales, envidia sobre sus cualidades personales positivas (inteligencia, capacidad de trabajo, razonamiento y habilidades para crecer laboralmente).

Por otro lado, el acosador se centra en los compañeros de la víctima para generar cierta complicidad, logrando el apoyo del acoso hacia la víctima. Como se muestra en los resultados de esta investigación (consultar Tabla 2), en ambos sectores se presenta el apoyo pasivo de los compañeros de trabajo hacia la víctima, siendo el sector privado el que más presenta apoyo a favor del acosador.

Es importante mencionar que cualquier persona puede convertirse en víctima del acoso laboral ya que no es necesario pertenecer a algún grupo social, se da sin distinción de sexo, edad, nacionalidad, raza o religión.

Como indica la literatura, existen diferentes tipos de acoso, para el caso del sector público el tipo de acoso que

predominó fue el descendente (casos 2, 3 y 4), ya que se dio de un jefe hacia el subordinado, sin embargo se presentó un caso de acoso ascendente (caso 5) ya que el acosador era subordinado de la víctima, y un caso de tipo horizontal (caso 1), es decir, el acoso mobbing se dio entre compañeros con la misma posición jerárquica. Por otro lado, en el sector privado, todos los casos presentan acoso laboral de tipo descendente.

En este estudio, las conductas que se observaron al analizar los casos, tanto sector público como sector privado, se presentan de manera idéntica a las conductas o actitudes del acoso descritas por Leymann, Hirigoyen y Piñuel y Zabala (1996, 1999, 2001).

Para finalizar la sección de discusión de resultados, es necesario mencionar que en los diez casos que se analizaron en el presente estudio, las víctimas reflejaron consecuencias en las tres esferas: físico (consecuencias en la salud), emocional y social (consecuencias a nivel laboral y familiar), semejantes a las descritas por Leymann, Piñuel y Zabala y Riquelme (1996, 2001, 2006). De igual forma, las diez víctimas analizadas reflejaron el avance progresivo del acoso laboral que se describe en los tres estadios (autoafirmación, descontento y depresivo) del síndrome de acoso descrito por Riquelme (2006).

CONCLUSIONES

Por lo anteriormente descrito a lo largo del presente estudio, se puede llegar a las siguientes conclusiones:

En el acoso laboral (mobbing), se ven reflejados los factores mencionados en la literatura. Sin importar el sector al que pertenezca la empresa, ni el rango que ocupen víctima y acosador, género, religión, edad o antigüedad laboral. Todo trabajador está en riesgo de experimentar el mobbing, por ello es necesario prestar atención a los problemas que se suscitan dentro de una organización. Lamentablemente en nuestro país, el trabajador no cuenta con un marco legal a favor en caso de que llegase a ser víctima del acoso laboral.

Algunas características del sector privado, como son: las exigencias de producción, dirección autoritaria que de manera sistemática presiona a los subordinados para obtener una rentabilidad máxima, nuevas formas de trabajo y omisión del factor humano cuando se pretende optimizar resultados desembocan en el incremento de casos que presenten el acoso laboral, además de que se presenta de una manera más severa afectando fuertemente a la víctima en sus esferas físicas, emocionales y sociales.

En cambio en el sector público el acoso laboral se presenta de diferente forma debido a las características de

esta organización, como son: giro, dinámica, políticas y prestaciones. Sin olvidar la presencia constante y elevada de la burocracia y la forma en que el empleado se gana los ascensos o cambios de código.

El presente estudio tiene algunas limitaciones que deben ser tomadas en cuenta para la siguiente investigación de acoso psicológico en el trabajo. Probablemente, la limitación más grande que esta investigación tiene es podría tomarse como afirmaciones subjetivas, ya que no existía una prueba que midiera la presencia y las dimensiones del daño causado por el mobbing.

Otro punto importante es que no se encontró fácilmente un acervo del cual se pudiera obtener información acerca del tema.

El acceso a los participantes fue difícil y en algunas ocasiones se tuvo que apresurar el tiempo dedicado a la entrevista porque el participante manifestaba desagrado por la grabadora y se mostraba inhibido.

Otra limitación es que los participantes ponían muchas barreras durante la entrevista, provocando que el tiempo dedicado al rapport se extendiera.

Dicho lo anterior se recomienda realizar más trabajos de investigación que ayuden a mejorar las condiciones de ambiente laboral dentro de una organización, así como crear campañas de información en los diferentes

sectores con el objetivo de prevenir el acoso laboral e informar a los empleados sobre las características del acoso laboral y las posibles soluciones que se pueden dar sin necesidad de que la víctima pierda su empleo.

Anexos

ANEXO I

ENTREVISTA ESTRUCTURADA.



GUÍA DE ENTREVISTA
MOBBING (ADO)



FECHA: / /

PRIMERA PARTE

A) DATOS DEMOGRÁFICOS

1. Nombre (iniciales):

2. Sexo:

- 1) Masculino
- 2) Femenino

3. Edad: _____ años.

4. Lugar de Nacimiento:

5. Estado Civil:

- 1) Pareja
- 2) Sin Pareja

6. Tiene Hijos:

- 1) Sí
- 2) No

7. N° de Hijos: _____

8. Usted tiene hermanos:

- 1) Sí
- 2) No

9. Lugar que ocupa entre sus hermanos: ___ de entre ___ Hnos.

10. Actualmente vive:

- 1) Solo

2) Papás

3) Pareja

4) Otros

11. Escolaridad:

- 1) Primaria
- 2) Secundaria
- 3) Bachillerato
- 4) Carrera Técnica
- 5) Licenciatura
- 6) Posgrado
- 7) Sin escolaridad

12. Tipo de escuela:

- 1) Pública
- 2) Privada

13. Pertenece a algún tipo de religión:

- 1) Sí
- 2) No

14. Practica algún deporte:

- 1) Sí
- 2) No

15. Tiene algún pasatiempo:

- 1) Sí
- 2) No

16. Actualmente trabaja:

- 1) Sí
- 2) No

17. ¿Cuántos empleos tiene?

18. La empresa pertenece al Sector:

- 1) Público
- 2) Privado

19. Giro de la empresa:

- 1) Producción
- 2) Servicios
- 3) Comercializadora

20. Puesto que desempeña:

- 1) Operativo
- 2) Medio
- 3) Ejecutivo

21. En qué consistía (e) su trabajo:

—

22. Antigüedad en esa empresa (último o actual): _____ Años

23. Sueldo (último): \$ _____
(mensual)

B) ESTADO DE SALUD

24. Su estado de Salud es:

- 1) Bueno
- 2) Regular
- 3) Malo

25. Padece los siguientes malestares y con qué frecuencia, según sea el caso:

1. Nunca
2. Algunas veces
3. Frecuentemente
4. Siempre

Malestar	1	2	3	4
Dolor de Cabeza				
Migraña				
Gastritis				
Colitis				
Dermatitis				
Ansiedad				

Nerviosismo				
Tristeza				
Miedos				
Desmayos				
Dolor de articulaciones				
Dolor de espalda o muscular				
Otros ¿Cuál?				

26. Con qué frecuencia consume lo siguiente:

1. Nunca
2. Algunas veces
3. Frecuentemente
4. Siempre

Sustancia	1	2	3	4
Café				
Refresco				
Bebidas Energetizantes				
Tabaco				
Alcohol				
Marihuana				
Medicamentos				
Otros ¿Cuales?				

SEGUNDA PARTE

C) IDENTIFICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN CON PREGUNTAS ABIERTAS (ASOCIACIÓN LIBRE)

27. Actividades que realiza la empresa y desde cuándo:

28. ¿Cuenta con los recursos necesarios para realizarlas?

29. ¿Cómo son las políticas que hay en la empresa?

30. Costumbres (cultura) que tiene la empresa

31. ¿Cómo es la autoridad que hay en la empresa?

32. ¿Cómo es la supervisión que recibes?

33. ¿Cómo son los dueños de la empresa (nacionalidad, costumbres etc.)?

34. Hay Sindicato en la empresa (cómo funciona, influencia en la empresa y en los empleados)

35. Organigrama (¿cómo esta constituida su empresa?, ¿qué áreas hay, jefes, empleados etc?.)

36. En la organización, ¿quién tiene el poder?

37. ¿Cómo son sus compañeros de trabajo?

38. ¿Cómo son sus jefes?

39. ¿Cómo son sus subordinados?

40. ¿Cómo percibe el ambiente de la empresa?

41. ¿Ha estado en algún conflicto dentro de la empresa? (¿Cuál fue, con quienes se dio y por qué?)

D) IDENTIFICACIÓN DEL AFECTADO (ADO) CON PREGUNTAS ABIERTAS (ASOCIACIÓN LIBRE)

42. •Definición de acoso.
•Historia, cómo, cuándo, dónde, por qué, por quién ocurrió.
•Efectos que tuvo a nivel laboral y emocional.
•Sentimientos que tuviste
•Posibles Soluciones que tomó
•¿Cómo crees que son las personas a las que les gusta acosar y cómo actúan?
•Identificar tiempo y frecuencia de la estrategia

E) AUTOCONCEPTO

43. •Descripción de sí mismo
•Cualidades y Defectos
•¿Cómo se concibe como jefe, empleado, cómo eres en tu trabajo?
•¿Cómo se concibe cómo persona, cómo es con su familia, hijos, pareja?
•En general, ¿cómo se relaciona con la demás gente?
• ¿Cómo cree que los demás lo perciben?
•¿Cómo se visualiza a futuro cómo persona y cómo trabajador?

ANEXO II

ENTREVISTAS DEL SECTOR PÚBLICO

CASO 1

Entrevistador: vamos a comenzar esta entrevista, todos los datos que nos proporcionen van a ser totalmente confidenciales y para uso de una investigación. Si hay alguna pregunta, en la cual no te sientas con la seguridad de responder estas en todo tu derecho de no hacerlo ¿está bien?

Entrevistador: ¿me puedes proporcionar tu nombre solo con iniciales?

Entrevistado: M. C. L.

Entrevistador: ¿cuántos años tienes?

Entrevistado: 42.

Entrevistador: ¿en donde naciste?

Entrevistado: nací en el Distrito Federal.

Entrevistador: ¿actualmente vives con alguna pareja, eres casada?

Entrevistado: si con pareja.

Entrevistador: ¿tienes hijos?

Entrevistado: si, uno.

Entrevistador: ¿tienes hermanos?

Entrevistado: si, cuatro hermanos.

Entrevistador: ¿qué lugar ocupas entre ellos?

Entrevistado: soy la más chica.

Entrevistador: ¿cuál es el nivel máximo de escolaridad?

Entrevistado: secundaria.

Entrevistador: ¿tipo de escuela donde te desarrollaste?

Entrevistado: gobierno.

Entrevistador: ¿tienes preferencia por algún tipo de religión?

Entrevistado: soy católica.

Entrevistador: ¿algún deporte que tengas en preferencia?

Entrevistador: no

Entrevistador: ¿tienes algún pasatiempo?

Entrevistado: no

Entrevistador: ¿trabajas?

Entrevistado: si

Entrevistador: ¿solamente cuentas con este empleo o trabajas en otro más?

Entrevistado: no, nada más este.

Entrevistador: ¿la empresa es un sector público?

Entrevistado: si

Entrevistador: ¿cuál es el giro de la empresa, producción, servicios, etc.?

Entrevistado: servicios.

Entrevistador: ¿qué puesto desempeñas?

Entrevistado: soy técnico de anfiteatro.

Entrevistador: ¿en qué consiste tu trabajo?

Entrevistado: recibo productos, fetos y todo eso.

Entrevistador: ¿qué antigüedad tienes en la empresa?

Entrevistado: 21 años.

Entrevistador: ¿cuál es tu sueldo actual?

Entrevistado: netos tres mil pesos mensuales

Entrevistador: ahora te vamos a hacer unas preguntas respecto a tu estado de salud, ¿cómo consideras que tu estado de salud actual: bueno, malo, regular?

Entrevistado: regular.

Entrevistador: te voy a hacer una serie de preguntas donde te voy a dar algunos malestares y me vas a decir con qué frecuencia los tienes. Las opciones son: nunca, algunas veces, frecuentemente o siempre.

Entrevistador: ¿dolor de cabeza?

Entrevistado: nunca.

Entrevistador: ¿migraña?

Entrevistado: nunca.

Entrevistador: ¿gastritis?

Entrevistado: sí.

Entrevistador: ¿cada cuanto?

Entrevistado: frecuentemente.

Entrevistador: a la semana, ¿cuántas veces tienes malestares por gastritis?

Entrevistado: pues dos o tres veces a la semana.

Entrevistador: ¿colitis?

Entrevistado: sí, yo creo que también tengo.

Entrevistador: ¿en la misma frecuencia o diferente?

Entrevistado: sí, en la misma frecuencia.

Entrevistador: ¿dermatitis?

Entrevistado: no

Entrevistador: ¿ansiedad?

Entrevistado: no

Entrevistador: ¿nerviosísimo?

Entrevistado: sí, nerviosismo

Entrevistador: ¿con que frecuencia las tienes?

Entrevistado: regular.

Entrevistador: ¿tristeza?

Entrevistado: en ocasiones.

Entrevistador: miedos, ¿algo que te inquiete?

Entrevistado: no

Entrevistador: ¿desmayos?

Entrevistado: no

Entrevistador: ¿dolor en las articulaciones, codos, rodillas?

Entrevistado: pues sí porque tengo artritis.

Entrevistador: ¿tienes algún dolor en la espalda o cadera?

Entrevistado: no

Entrevistador: ¿presentas algún dolor en la espalda o en algún otro musculo?

Entrevistado: no

Entrevistador: ¿tienes algún otro malestar que no te haya mencionado?

Entrevistado: no, nada más es eso, artritis, colitis y gastritis.

Entrevistador: ¿con que frecuencia consumes café?

Entrevistado: no, casi no.

Entrevistador: ¿con qué frecuencia consumes bebidas energetizantes, como es el redbull o algunas otras que conozcas?

Entrevistado: no, no consumo nada de eso.

Entrevistador: ¿tabaco?

Entrevistado: sí, cigarros.

Entrevistador: ¿con que frecuencia lo consumes?

Entrevistado: pues son unos seis cigarros al día.

Entrevistador: ¿alcohol?

Entrevistado: no

Entrevistador: ¿mariguana?

Entrevistado: no

Entrevistador: ¿tienes algún tipo de tratamiento a base de fármacos para controlar lo de algún malestar?

Entrevistado: sí, lo de la artritis.

Entrevistador: ¿qué fármaco es con el que te controlan la artritis?

Entrevistado: *calcor*. Es medicamento para desinflamar.

Entrevistador: ahora vamos a hacer preguntas referentes al tipo de organización donde trabajas.

Entrevistado: si

Entrevistador: ¿qué actividades realiza la empresa donde trabajas, y si tienes algún conocimiento, desde cuando viene realizando estas actividades?

Entrevistado: no se qué tiempo tenga el hospital, pero las actividades que se realizan aquí son meramente para la mujer, todo lo que conlleva una enfermedad de la mujer.

Entrevistador: ¿cuentas con los recursos necesarios para realizar tu trabajo?

Entrevistado: si

Entrevistador: ¿cómo son las políticas que rigen la organización?

Entrevistado: servir al usuario o bueno, no se le dice usuario se le dice paciente, a todas sus necesidades, este servicio es primero para los pacientes.

Entrevistador: ¿en la empresa se toman en cuenta las fechas, culturas como por ejemplo, se les da énfasis a esas fechas como son navidad, día de muertos, día de las madres?

Entrevistado: si, tenemos en el día de las madres nos lo dan por dos días, nos dan un pago por ese día, el 24 y el 31 los trabajamos pero nos los dan después, posteriormente. Todas las fechas conmemorativas son respetadas.

Entrevistador: ¿cómo es la autoridad que hay en la organización, es rígida, fácil de burlar, cómo percibes su función?

Entrevistado: es muy flexible, pues si podemos hacer de todo, venimos a trabajar, la jefa de nosotros si nos da chance, oportunidades de salir, días económicos y permisos de salir.

Entrevistador: ¿cómo es la supervisión que recibes de tus superiores?

Entrevistado: pues si, es un poco rígida, pero también muy flexible.

Entrevistador: ¿es frecuente?

Entrevistado: no.

Entrevistador: ¿cómo son los dueños de la empresa o en este caso el director?

Entrevistado: pues también es muy buena persona, muy consciente

Entrevistador: ¿hay sindicato en esta organización?

Entrevistado: si

Entrevistador: ¿cómo funciona?

Entrevistado: pues, los problemas laborales si nos los resuelven, si nos ayudan.

Entrevistador: ¿todos los empleados de esta organización pertenecen al sindicato o te dan la opción al momento de entrar de no pertenecer al sindicato?

Entrevistado: todos pertenecemos

Entrevistador: ¿cómo está organizada esta institución?

Entrevistado: es el director, subdirector, subdirector administrativo, subdirector médico y bueno osea los altos mandos

Entrevistador: ¿y qué áreas hay dentro de este hospital?

Entrevistado: gineco-obstetricia, oncología, tumores de ovario, consulta externa, rayos x, patología que es este servicio donde estoy yo y endoscopías, urgencias y utq.

Entrevistador: ¿en esta organización, quien tiene el rango más alto?

Entrevistado: el director.

Entrevistador: ¿cómo son tus compañeros de trabajo?
Entrevistado: me llevo bien con algunos
Entrevistador: ¿es más grande el porcentaje con los que te llevas bien que con los que te llevas mal?
Entrevistado: si, de un 100% te puedo decir un 90% me llevo bien con ellos
Entrevistador: ¿cómo es tu superior, tus jefes como son?
Entrevistado: pues son, te digo muy flexibles, muy conscientes, muy buenos.
Entrevistador: ¿tienes personas que estén bajo tú mando?
Entrevistado: no.
Entrevistador: ¿cómo percibes el ambiente en la empresa?
Entrevistado: agradable.
Entrevistador: ¿has estado involucrada en algún conflicto dentro de esta organización con algún otro empleado, o superior?
Entrevistado: bueno con una, no generalizo porque con nadie he tenido problemas ni conflictos, solamente con una persona.
Entrevistador: ¿y esta persona tenía o tiene un rango superior al tuyo?
Entrevistado: no, era igual.
Entrevistador: ¿el mismo?
Entrevistado: si, administrativo igual que yo.
Entrevistador: y, ¿se puede saber por qué se dio ese conflicto?
Entrevistado: pues yo creo que, porque le caigo mal o porque no puede, o sea lo que le caía mal a esta persona era que yo sacaba más trabajo que ella o hacía más cosas que ella, y pues eso le molestaba porque ella no puede hacer más de lo que le pedían. Siempre se estancaba a unas cuantas cosas y era lo contrario a mí.
Entrevistador: ¿me podrías decir que es lo que tu entiendes por acoso?
Entrevistado: bueno que no vengas a gusto a trabajar porque alguna persona te está molestando, y eso se te haga fastidioso, estar conviviendo con esta persona. Pues para mí ya no era satisfacción venir a trabajar, porque esta persona ni me cae ni le caigo.
Entrevistador: bueno ahora necesitamos que nos brindes un poco mas de información acerca de este conflicto que tuviste, es decir, ¿como empezó?, ya nos platicaste que el núcleo de todo fue la producción de trabajo, que tú eras más productiva que ella, pero, ¿eso desde siempre fue así?
Entrevistado: no, no fue siempre. Empezó cuando entre al servicio de patología
Entrevistado: entonces cuando yo llegue aquí, apenas empezaban los movimientos del servicio yo era muy lenta y conforme fue pasando el tiempo, yo fui agarrando experiencia, fui haciendo más cosas, supe más cosas y eso fue lo que le empezó a molestar.
Entrevistado: porque yo ya me metía más en el trabajo, ya las doctoras, las patólogas con las que trabajábamos ya me pedían más trabajo a mí que a ella, entonces desde ahí empezó.
Entrevistador: entonces, ¿tú tenias mas reconocimiento con tus superiores?
Entrevistado: si
Entrevistador: ¿cuánto duro este problema?
Entrevistado: fueron como unos 6 o 7 años.

Entrevistador: ¿hace 7 años te cambiaste de departamento?
Entrevistador: no, fue apenas.
Entrevistador: ¿siete años duró esta situación?
Entrevistado: si, siete años duro todo esto y yo apenas tengo como siete meses que me cambié ya del servicio.
Entrevistador: ¿cuándo tú saliste del departamento en el que estabas, tuviste algún conflicto con ella?
Entrevistado: con ella sí, porque supuestamente ella había pedido antes el cambio y no se lo habían dado, no se lo dieron porque me lo dieron a mí, entonces ella empezó a levantarse en armas y a decir ¿que porque a mí; si ella tenía más tiempo?, que no se le hacía justo que ella tenía tiempo que había pedido el cambio y que no se lo habían concedido y que ¿porque a mi si?
Entrevistador: entonces tú saliste del departamento en el que laboraste, ¿cuál era el departamento?
Entrevistado: yo estaba como administrativo en el departamento de patología. Con los administrativos en el área secretarial, pero ya de ahí me pase al anfiteatro y fue mi cambio porque ya se me hacía muy tedioso estar con esta persona.
Entrevistador: mientras tú estabas en este problema ¿cambio algo de ti, en tu forma de desempeñar tu trabajo?
Entrevistado: no, sigue igual e incluso también hubo problemas porque igual cuando yo llegué al anfiteatro llegué a cambiar muchas cosas porque, digo, la gente que estaba ahí casi no le echaba muchas ganas, pues entonces ya empecé a echarle ganas y eso también les molesto.
Entrevistador: mientras tú estabas en el otro departamento esta persona se mostraba ante ti hostil o te trataba de cargar más el trabajo, ¿cómo era tu rendimiento laboral en ese departamento?
Entrevistado: si, lo que pasa es que ella era de las personas que decía: "yo hago 3 y ya no hago más", entonces eso era lo que le molestaba a ella. Qué bueno ¿no lo quieres hacer tu?, bueno pues lo hago yo a ella le molestaba eso porque decía que yo quería abarcar todo el trabajo y que a ella la dejaba en mal.
Entrevistador: pero, entonces, ¿ella no te ordenaba que tú hicieras el trabajo?
Entrevistado: no
Entrevistador: ¿tú lo hacías?
Entrevistado: yo lo hacía porque ella lo dejaba y porque me guastaba hacerlo
Entrevistador: y mientras estaban en este problema, ¿te afectó a ti en las ganas que tú tuvieras para hacer tu trabajo? Bueno, digamos ¿bajó la cantidad de trabajo al día?
Entrevistado: no, siempre fue la misma porque en si no me afectaba lo que ella me decía, o lo que ella hablaba de mi yo seguía trabajando normal. Si me cambie de servicio porque ya me molestaba tan encajosa y sus comentarios de "díganle a sofí"
Entrevistador: entonces, ¿ya todo el trabajo que le llegaba lo ligaba a ti?
Entrevistado: si
Entrevistador: ¿directamente te dejaba a ti todo el trabajo?
Entrevistado: si
Entrevistador: y a nivel emocional, ¿cómo te sentías mientras duró este conflicto?

Entrevistado: lo que pasa es que mira, yo me cambié porque yo dije: "no, le voy a seguir haciendo su trabajo", pero emocionalmente no me afecto porque a mí me valía lo que decía. En algunas ocasiones si me llegó a afectar porque sí se metía mucho pero yo le daba la vuelta no me interesaba mucho lo que ella dijera.

Entrevistador: las veces que te llevo a afectar, ¿cómo lo expresaste?, ¿que sentiste en ese momento?

Entrevistado: pues una vez si me hizo llorar, porque me lo dijo directamente, y en esa ocasión la verdad como no me pude desahogar de otra forma me hizo llorar, pero fue la única ocasión que si me lo dijo directamente porque siempre era así debajo del agua, entonces en esa ocasión fue muy, muy directo y fue la única ocasión que si me hizo llorar.

Entrevistador: cuando tú estabas dentro de este problema, ¿qué soluciones veías tu?, ¿intentabas hablar con ella?

Entrevistado: no, es que no hay solución, porque así como tú ves que ahorita te estoy hablando de ella, si tu vas y le preguntas a otro compañero te va a decir lo mismo. Es que ella se mete con todo mundo, entonces te digo no te puedo decir que haya sido así muy chocante conmigo no pero si con varios de aquí.

Entrevistador: ¿cómo fue que saliste de ese conflicto?

Entrevistado: se me dio la oportunidad de cambiarme al anfiteatro, la doctora me lo propuso, y yo también ya le había dicho a ella, que, quería mi cambio para el anfiteatro, le comente que yo quería estar ahí, nunca le dije el por qué a la doctora. Pero en realidad si era por el problema que había entre la persona y yo.

Entrevistador: ¿este problema que tuviste con esta compañera de trabajo lo llegaste a comentar con el jefe en turno o con algún otro superior para que tomara cartas en el asunto?

Entrevistado: yo le dije a la doctora, quiero mi cambio y ya se me dio ahora sí que aquí estoy.

Entrevistador: ya nos comentaste cuales fueron los cambios en el trabajo, en la cantidad de trabajo que sacabas, ¿cómo te sentías?, ¿pero ese problema que tu tenias con tu compañera que tanto afecto el entorno del departamento con los compañeros de trabajo?

Entrevistado: pues mira, ¿cómo te diré? Es que navega bajo el agua como que no saca las uñas directamente, entonces pues no sabias cuando te iba a llegar el trancazo. Ella de repente entraba con la jefa y bla, bla, bla y ya la jefa salía y ya te decía, aunque sabía que tu trabajabas, que tú estabas trabajando por ella luego salía y nos regañaba simplemente nos decía: "que dice esta fulanita de tal que no se hacen bien las cosas...está mal esto...", ya no era directamente ella sino que entraba con la jefa.

Entrevistador: ¿sentías que era para ti directamente?

Entrevistado: sí.

Entrevistador: ¿aunque el regaño era general tu sentías que era para ti?

Entrevistado: si, más bien era para mí, pero la doctora lo generalizaba para no hacerme sentir tan mal no, obviamente sabía que es para mí, tampoco ella decía es para ti sofí, ella lo decía también general pero yo sabía que era directamente para mí.

Entrevistador: tus compañeros de trabajo, ¿qué reacción tenían? o ¿llegabas a sentir rechazo del grupo donde trabajabas?

Entrevistado: si, si hubo ocasiones en que ella trataba de alejarme del grupito, porque nos salíamos a fumar, y luego ella preguntaba "¿va a ir sofí?". O si no estaba yo, luego mi otra compañera decía: "¿pero vamos a esperarla?" Y ella decía: "ay no vámonos ya", y cositas así de ese tipo que me llegaba a separar del grupito.

Entrevistador: ¿cómo te sentías al momento de convivir con ella en el mismo departamento?

Entrevistado: pues si ya era muy molesto llegar y encontrarla, por el hecho de simplemente verla, también ella, pero como te digo ella no lo notaba, no lo daba a notar si no que debajo del agua, pero ya llegaba pensando en ojala no este, ojala no vaya, ojala no esté junto a mí, no se pero fue totalmente el cambio cuando yo me cambie de servicio, ya se acabo todo eso, ya ahorita ya no tengo contacto con ella.

Entrevistador: vamos hacer unas preguntas referentes a ti es decir, ¿cómo te describes como persona?

Entrevistado: pues sumamente tranquila, no me gusta meterme en problemas, me gusta mi trabajo, me gusta lo que hago no soy conflictiva.

Entrevistador: ¿qué cualidades te reconoces?

Entrevistado: pues eso, que me gusta trabajar, salvo esta persona con nadie más he tenido conflictos creo que me gusta ser amiguera.

Entrevistador: ¿qué defectos te encuentras?

Entrevistado: pues ese, es ser muy tranquila porque pues la mayoría de las veces la gente pues luego abusa, porque me quedo callada o porque hago las cosas sin decir nada.

Entrevistador: reconociendo este defecto ¿alguna vez has intentado modificar tu problema?

Entrevistado: pues sí, he tratado de modificarlo pero como mi modo es ser tranquila, relajada, no me gusta ser agresiva.

Entrevistador: ¿tú como empleada, como te percibes, porque ya me dijiste como te consideras como persona y en el ambiente específico del trabajo como te consideras?

Entrevistado: pues, te lo voy a repetir a mí me gusta trabajar, no tengo conflictos con nadie, me gusta platicar.

Entrevistador: ¿en tu seno familiar como te percibes, como mama, como, esposa, como hermana, como hija?

Entrevistado: pues en el aspecto familiar soy igual que aquí en mi trabajo, soy sumamente tranquila, tanto con mi pareja como con mi hijo, con mis hermanos igual platicamos nuestros problemas pero soy igual de tranquila.

Entrevistador: ¿como pareja, como madre, como hermana?

Entrevistado: soy igual, como pareja, como madre, como hermana soy igual.

Entrevistador: además de tu ambiente laboral en el exterior, ¿te relacionas fácilmente con otras personas?

Entrevistado: no.

Entrevistador: ¿en el ámbito laboral si te relacionas fácilmente o también te cuesta trabajo?

Entrevistado: también me cuesta un poco de trabajo soy un poco antisocial.

Entrevistador: ¿cómo crees que los demás te perciban?

Entrevistado: pues de esta misma forma, una persona muy tranquila, muy trabajadora.

Entrevistador: ¿a futuro como te visualizas, como persona y como trabajadora, como te ves?

Entrevistado: pues ojala no enferma, que siga trabajando ¡no! , que siga siendo igual como hasta ahora porque me a resultado muy bien he hecho muchas amigas a pesar de que sea muy, muy cañada.

Entrevistador: hay algo más que quieras agregar respecto a tu forma de ser, respecto al conflicto que viviste, respecto a cómo te sientes en tu trabajo, hay algo más que quisieras agregar.

Entrevistado: no, pues yo creo que ya me desahogue. Ja, ja, ja.

Entrevistador: a ok. Ja, ja, ja.

Entrevistado: ya salió lo que tenía que salir.

Entrevistador: pues muchas gracias, pues tus datos son totalmente confidenciales. Gracias.

Entrevistado: gracias.

CASO 2

Entrevistador: vamos a hacer una entrevista acerca de cómo se siente usted en su área de trabajo, vamos a empezar con los datos biográficos, cualquier información que nos brinde va a ser completamente confidencial y utilizada para nuestra investigación.

Entrevistado: si esta bien.

Entrevistador: ¿cuántos años tiene?

Entrevistado: 57

Entrevistador: ¿en donde nació?

Entrevistado: Bogotá, Colombia.

Entrevistador: ¿actualmente cual es su estado civil?

Entrevistado: casada.

Entrevistador: ¿tiene hijos?

Entrevistado: si dos uno de 24, varones los dos y otro de 21.

Entrevistador: ¿tiene hermanos?

Entrevistado: si, tengo una hermana que radica en Tijuana y un hermano que está en Colombia.

Entrevistador: ¿qué número ocupa usted entre sus hermanos?

Entrevistado: bueno hay dos muertos, yo soy la segunda

Entrevistador: ¿hasta qué grado de escolaridad llegó?

Entrevistado: bueno kínder, primaria en Colombia, era el bachillerato cuenta en 6 años que vendrían siendo 3 de secundaria y 3 de preparatoria, la carrera de enfermería instrumentista y la carrera de técnico en citología.

Entrevistador: ¿la escuela en la que estudió era pública o privada?

Entrevistado: privada.

Entrevistador: ¿pertenece a algún tipo de religión?

Entrevistado: no

Entrevistador: ¿práctica algún deporte?

Entrevistado: bueno hago ejercicio.

Entrevistador: ¿aeróbico?

Entrevistado: no, bicicleta estática.

Entrevistador: ¿algún pasatiempo?

Entrevistado: me gusta leer.

Entrevistador: ¿qué tipo de lectura le gusta?

Entrevistado: novelas.

Entrevistador: ¿este es el único empleo que usted tiene?

Entrevistado: ¿en mi transcurso de trayectoria de vida?

Entrevistador: no actualmente.

Entrevistado: a actualmente sí.

Entrevistador: ¿a qué sector pertenece la empresa?

Entrevistado: salud.

Entrevistador: el giro de la empresa es: producción, servicios o comercialización.

Entrevistado: atención de servicios al público.

Entrevistador: ¿el sector es público privado?

Entrevistado: público.

Entrevistador: ¿qué puesto desempeña usted?

Entrevistado: medios

Entrevistador: ¿en qué consiste su trabajo?

Entrevistado: diagnosticar a microscopio.

Entrevistador: ¿qué antigüedad tiene en esta institución?

Entrevistador: 25 años.

Entrevistador: ¿cuál es su sueldo mensual?

Entrevistado: ¿aproximado?

Entrevistador: si aproximadamente.

Entrevistado: siete mil pesos.

Entrevistador: ahora vamos a entrar a la sección de preguntas acerca de su salud, ¿cómo considera usted sus estado de salud?

Entrevistado: ¿ahorita en la actualidad?

Entrevistador: si en la actualidad

Entrevistado: bueno.

Entrevistador: le voy a decir una serie de malestares y usted me va a decir si los presenta.

Entrevistado: ¿en la actualidad?

Entrevistador: si en la actualidad, en el caso de presentarse me dirá con qué frecuencia los presenta.

Entrevistador: ¿dolor de cabeza?

Entrevistado: no.

Entrevistador: ¿migraña?

Entrevistado: tampoco.

Entrevistador: ¿gastritis?

Entrevistado: a veces, cuando como algo irritante me molesta un poquito.

Entrevistador: ¿colitis?

Entrevistado: no.

Entrevistador: ¿ansiedad?

Entrevistado: tampoco.

Entrevistador: ¿dermatitis?

Entrevistado: si, dermatitis si en la actualidad.

Entrevistador: ¿nerviosismo?

Entrevistado: no.

Entrevistador: ¿tristeza?

Entrevistado: no

Entrevistador: ¿sentimientos de miedo?

Entrevistado: nada.

Entrevistador: ¿desmayos?

Entrevistado: nada.

Entrevistador: ¿dolor en las articulaciones?

Entrevistador: no

Entrevistador: ¿en la espalda o algún dolor muscular?

Entrevistado: no.

Entrevistador: ¿algún otro tipo de molestia?

Entrevistado: bueno, como lo mayor parte del tiempo la paso aquí sentada toda la mañana y viendo al microscopio, procuro pararme a caminar porque si no lo hago después de determinado momento la posición en esta parte molesta.

Entrevistador: ok

Entrevistado: pero no es que sea persistente.

Entrevistador: le voy a leer una serie de sustancias y me dice si las consume y en con qué frecuencia o si no la consume.

Entrevistador: ¿café?

Entrevistado: pero es casi agua café.

Entrevistador: ¿muy bajo?

Entrevistado: si, una sola taza cada tercer día, una tacita.

Entrevistador: ¿refrescos?

Entrevistado: no.

Entrevistador: ¿bebidas energetizantes?

Entrevistado: no

Entrevistador: ¿tabaco?

Entrevistado: no.

Entrevistador: ¿alcohol?

Entrevistado: los domingos, claro si me invitan a unos quince años una copita, una cubita y ya.

Entrevistador: ¿pero no es algo continuo verdad?

Entrevistado: no
Entrevistador: ¿mariguana?
Entrevistado: no.
Entrevistador: ¿medicamentos?
Entrevistado: si, tomo novotidad porque no tengo tiroides, entonces es como el sustituto de mi tiroides, es un placebo. Para la presión arterial el captopril, es lo único que tomo.
Entrevistador: ahora vamos a hablar acerca de la organización de tu trabajo, ¿qué actividades realiza la empresa y desde cuando viene realizando este servicio?
Entrevistado: es un hospital y los servicios que brindan es a la población, en especial a las mujeres, todo tipo de padecimientos de la mujer.
Entrevistador: ¿cuenta con todos los recursos para realizar su trabajo?
Entrevistado: insumos, materiales y físicos, si.
Entrevistador: ¿cómo son las políticas dentro de la organización?
Entrevistado: bueno tenemos un director, subdirector, personal administrativo, recursos humanos y en sí, aquí en el laboratorio el jefe directo.
Entrevistador: ¿en esta institución se respetan las culturas o las tradiciones?
Entrevistado: si
Entrevistador: ¿cómo es la autoridad en esta institución?
Entrevistado: bueno nos han inculcado disciplina, responsabilidad y son como te diré, cuando se amerita toman medidas pues drásticas, si hay alguna amonestación que hacer, pues si son enérgicos
Entrevistador: ¿cómo es el director?
Entrevistado: Es una persona muy accesible, tiene un trato hacia sus empleados en caso así personal, procura siempre, como tú lo acabas de mencionar, trata de inculcar esas tradiciones, en convivios a fin de año.
Entrevistador: ¿hay sindicato dentro de esta organización?
Entrevistado: si
Entrevistador: ¿cómo funciona el sindicato?
Entrevistado: bueno de una forma muy personal con los que estamos ya sindicalizados nos hacen también eventos sociales y nos festejan el día de la madre, festejan el día del niño con incentivos económicos.
Entrevistador: ¿el sindicato responde a las necesidades del trabajo?
Entrevistado: si ante el trabajador sí.
Entrevistador: ¿cómo son sus compañeros de trabajo?
Entrevistado: bueno, ahorita en la actualidad como en todos lados hay muchas dificultades, hay quienes con el jefe directo trabajan más, hay quienes no lo hacen. Digo ya la política que se ha manejado últimamente es que tengo que sacar el trabajo para eso me contrate, prácticamente es una relación de mucha amistad o que sea como hay en todos lados de hipocresías y envidias.
Entrevistador: ¿sus jefes, su supervisor cómo es?
Entrevistado: yo nada más con el trabajo porque me tiene que supervisar, los buenos días, hasta mañana, y ya.
Entrevistador: ¿cómo?
Entrevistado: no me involucro a ciertas cosas, nada más de trabajo.
Entrevistador: dentro de este mismo contexto de trabajo ¿cómo lo percibe usted, enérgico, flexible o accesible?
Entrevistado: pues flexible.
Entrevistador: ¿usted tiene subordinados?

Entrevistado: no.

Entrevistador: en general, ¿cómo percibes el ambiente de esta organización?

Entrevistado: pues nos llevamos como compañeros de trabajo eso es todo.

Entrevistador: ¿ha estado en algún conflicto que le haya hecho a pensar, o incluso, en abandonar el trabajo ya sea con compañeros de trabajo?

Entrevistado: sí bueno esa situación, se suscitó casualmente con el jefe de trabajo anterior.

Entrevistador: a ok.

Entrevistado: hubo como que tierra hacia mi, lucha de poder que quería como que me ubicaran a otro lado, y en cuanto al diagnóstico de trabajo mucha discrepancia, nunca se coincidía con lo que uno veía a lo que él decía, nos acosaba en el sentido de que muchos memorándums, porque si se salía uno ya nos ofendía. Porque ofendía, burlón se la pasaba riéndose como si estuviera mal pues.

Entrevistador: ¿en algún momento llego a sentir que tenía cierto rechazo ante usted?

Entrevistado: sí.

Entrevistador: en cuanto a las tareas dentro del trabajo, ¿había información que era necesaria para usted y no llegaba a sus manos?

Entrevistado: sí, se dio el caso.

Entrevistador: ¿aproximadamente cuanto duro ese conflicto?

Entrevistado: cómo un año.

Entrevistador: ¿y en ese año como se sentía usted en su trabajo?

Entrevistado: yo venía ahora si como dicen a la defensiva, y no venía con mucho gusto al trabajo, por la presencia de él, pues lógico lo tenía cerca y ese hostigamiento laboral constante.

Entrevistador: ¿hasta qué punto influyo en usted ese conflicto?

Entrevistado: llego alterarme hasta el punto de que en casa yo solo hablaba de esta persona, de lo que me hacía y no me hacía, el tema principal era el trabajo, no dejaba los problemas del trabajo sino estaba involucrando a mi esposo y a mis hijos con ese tipo de situación.

Entrevistador: ¿en su calidad de trabajo sintió que cambio?

Entrevistado: no, no, estaba consciente de lo que estaba haciendo.

Entrevistado: con la responsabilidad de que siempre lo he sacado.

Entrevistador: ¿a nivel emocional su autoestima se vio afectada por este conflicto?

Entrevistado: muy poco, porque pues si ya venía yo predispuesta o algo nerviosa si, si estaba alterándome la situación pero a la vez me dio seguridad por la antigüedad que quizás llevo y que nunca, hasta ahora, he tenido ningún problema de que haya muerto algún paciente o haya dado yo algún mal diagnostico, afortunadamente.

Entrevistador: entonces por lo que me dice, ¿la persona con la que usted tuvo este conflicto fue una persona que llego a incorporarse a su grupo de trabajo?

Entrevistado: sí.

Entrevistador: ¿llega y tiene conflicto?

Entrevistado: sí

Entrevistador: ¿qué solución puso?

Entrevistado: no solo fue conmigo, fue con todos mis compañeros de servicio, entonces nosotros con hechos sacamos una relación de todas las cosas que el sobrediagnosticaba, porque el sobrediagnosticaba, les

ponía cosas que realmente no se veían en la laminilla. Entonces reunimos todo esa documentación y nos fuimos directamente con las personas de la secretaria de salud y quedo como una persona que no era responsable y menos como jefe.

Entrevistador: claro.

Entrevistado: porque vino a alterarnos yo creo que no nada más a mi si no a todos y a cada uno de sus trabajadores. Entonces ya nos reunimos y reunimos las pruebas, lo reubicaron en otra área, o sea nos lo quitaron, y lo ubicaron en otra área.

Entrevistador: ¿cómo se siente usted cuando se termina este conflicto?

Entrevistado: tranquilidad.

Entrevistador: ¿todo volvió a ser como antes?

Entrevistado: si tranquilidad.

Entrevistador: ¿alguna cosa más que quiera agregar?

Entrevistado: mmm

Entrevistador: retomando la información que nos ha brindado, me platicó que antes de que se diera solución al conflicto, por su cabeza paso el abandonar el trabajo o cambiarse de trabajo, ¿cómo fue esta idea?

Entrevistado: pues porque yo pensé que si nos lo iban a dejar, y yo alcance a pensar y alcance a hablar con los jefes de otros servicios para poder hacer mi cambio si esta persona quedaba definitivamente en el servicio

Entrevistador: las omisiones que el llegaba a tener hacia su persona eran laboral o también había omisiones, en sentido de convivencia dentro del servicio.

Entrevistado: todos eran laborales.

Entrevistador: ¿cómo de que tipo?

Entrevistado: nos citaban por decir en algún congreso o había la forma de que llegaba la invitación para el personal que tenía el a cargo para asistir o alguna conferencia o un congreso y nunca me lo hacía saber, yo me llegaba a enterar mucho después de que ya había pasado el evento.

Entrevistador: ¿había otro tipo de omisión hacia usted, el aviso o algo más?

Entrevistado: pues si, llego el momento en que el ya como para el yo también ya era nefasto o como te explique que le molestaba mi presencia.

Entrevistado: y entonces era con el fin de siempre no y entonces atacando.

Entrevistador: ¿sus compañeros se daban cuenta esta reacción?

Entrevistado: si y de las ofensas y de las burlas sí.

Entrevistador: ¿alguna vez usted pensó tomar cartas en el asunto y llego el conflicto a niveles más altos?

Entrevistado: si

Entrevistador: ¿cuál fue la reacción?

Entrevistado: y la respuesta fue que logramos o bueno lograr que ya lo reubicaran en otro lado después de tres meses.

Entrevistador: ahora vamos a hacer algunas preguntas acerca de su persona, ¿cómo se describe a sí misma?

Entrevistado: una persona responsable, una persona de carácter de que lo que me propongo lo logro y sociable o sea no me cuesta trabajo entrar en conversación en platicas.

Entrevistador: ¿qué cualidades reconoce de su persona?

Entrevistado: bueno las cualidades, es que soy muy alegre, me gusta la música de todo tipo en mi tierra las cumbias y las salsas.

Entrevistador: con más ritmo.
Entrevistado: sí con mas ritmo y así en lo personal pues me preocupo y procuro mucho a mi esposo y a mis hijos.
Entrevistador: ¿qué defectos se encuentra?
Entrevistado: el carácter, que es un carácter duro, fuerte.
Entrevistador: ¿cómo empleada o como laborante como te percibes?
Entrevistado: bueno te repito, una persona segura y responsable, eficiente
Entrevistador: como mamá, como hermana, como hija, ¿cambia esta percepción que tienes?
Entrevistado: bueno como mamá fui enérgica, algo de estricta de estirar y aflojar y yo creo que debido a eso tengo los hijos que tengo, le doy gracias a dios de los hijos que tengo que nunca me fallaron en nada sacaron sus carreras, son gente productiva y de bien para el país ¡pues! Para la sociedad.
Entrevistador: muy bien bueno en general me acaba de comentar que no le cuesta trabajo entablar conversación con una persona ¿es así en todos los aspectos?
Entrevistado: sí soy muy abierta, no soy insegura, fácil y adaptada a toda la situación pues.
Entrevistador: ¿cómo cree que los demás lo vean, la perciban?
Entrevistado: con envidia y algo de coraje ja, ja, ja,
Entrevistador: ¿cree que esta envidia es causante de algún conflicto o algo más?
Entrevistado: bueno mira desde que yo estoy aquí en México, mientras estudie porque yo aquí en México estudie esto de la citología en el instituto de cancerología. A raíz de que yo empecé a trabajar porque cuando estuve de estudiante no tímidamente pero a raíz que empecé a trabajar empecé a notar como que el rechazo o la envidia porque no soy mexicana.
Entrevistador: ¿discriminar?
Entrevistado: exactamente y cosa que continua a la fecha con compañeros de trabajo.
Entrevistador: ¿cómo es su actitud ante estas personas?
Entrevistado: ignorarlas yo ignoro, yo cumpla con las normas del estado. Porque como dicen la educación no se hereda si no se hace desde chico uno la adquiere en casa. Buenos días si contestan bien, hasta mañana y ya.
Entrevistador: ¿a futuro como se ve como trabajadora, como mamá, como hermana?
Entrevistado: pues igual como he sido hasta la fecha, en el presente así apoyar como he apoyado a mis hijos, a mi esposo, a mi familia, hermanos, primos, tíos y siempre apoyando así sea al amigo o al compañero.
Entrevistado: mientras se pueda en mi van a encontrar una persona siempre igual para apoyarlas y ayudarlas.
Entrevistador: bueno por el momento seria todo, ¿hay algo que usted quisiera comentar?, respecto al conflicto que experimento algún cambio que le haya traído hacia su persona, o algo más acerca de usted.
Entrevistado: mira me altero mucho mi sistema nervioso, incluso después de que lo ubicaron a él en otra área, en otro servicio yo pedí vacaciones extras y yo salí de México porque lo necesitaba, porque yo me sentía así como que mal por la situación.
Entrevistador 1: muy bien pues eso sería todo.

Gracias

CASO 3

Entrevistador: vamos a empezar la entrevista todos los datos que nos proporcionen son para uso de una investigación y son totalmente confidenciales. Ahora, ¿ahora me podrías proporcionar tu nombre en iniciales nada más?

Entrevistado: A.O.L.R.

Entrevistador: ¿cuántos años tienes?

Entrevistado: cuarenta y tres.

Entrevistador: ¿cuál es tu lugar de nacimiento?

Entrevistado: D.F.

Entrevistador: ¿cuál es tu estado civil?

Entrevistado: viuda.

Entrevistador: ¿tienes hijos?

Entrevistado: dos.

Entrevistador: ¿tienes hermanos?

Entrevistado: sí

Entrevistador: ¿qué lugar ocupas entre ellos?

Entrevistado: tercera.

Entrevistador: ¿actualmente con quién vives?

Entrevistado: con mis 2 hijos.

Entrevistador: ¿tu nivel de escolaridad hasta donde abarca?

Entrevistado: secretaria.

Entrevistado: carrera técnica.

Entrevistador: ¿estudiaste en escuelas públicas o privadas?

Entrevistado: públicas y secretaria en escuela privada.

Entrevistador: ¿perteneces algún tipo de religión?

Entrevistado: católica.

Entrevistador: ¿practicas algún deporte?

Entrevistado: no.

Entrevistador: ¿tienes algún pasatiempo tejer, pintar, etc.?

Entrevistado: no.

Entrevistador: ¿actualmente trabajas?

Entrevistado: sí.

Entrevistador: ¿cuántos empleos tienes?

Entrevistado: uno.

Entrevistador: ¿la empresa donde trabajas pertenece al sector público o privado?

Entrevistado: público.

Entrevistador: ¿cuál es el giro de la empresa?

Entrevistado: servicios.

Entrevistador: ¿qué puesto desempeñas?

Entrevistado: secretaria.

Entrevistador: ¿en qué consiste tu trabajo?

Entrevistado: en hacer oficios, informes y pues también apoyo a lo técnico.

Entrevistador: ¿cuántos años tienes trabajando en esta empresa?

Entrevistado: veintiséis años.

Entrevistador: ¿cuál es el sueldo que percibes por tu trabajo mensualmente?

Entrevistado: mensual cuatro mil cuatrocientos.

Entrevistador: vamos hacer preguntas respecto a tu salud.

Entrevistador: ¿cómo consideras tu estado de salud, bueno, malo, regular?

Entrevistado: regular.

Entrevistador: te voy a leer algunos malestares y me dices con qué frecuencia los presentas o sino los presentas.

Entrevistador: ¿dolor de cabeza?

Entrevistado: casi la mayoría de veces.

Entrevistador: ¿aproximadamente cuantas veces a la semana?

Entrevistado: dos días.

Entrevistador: ¿estos dolores son digamos solo jaquecas o migraña?
Entrevistado: migraña.
Entrevistador: ¿gastritis?
Entrevistado: de vez en cuando pero si.
Entrevistador: ¿colitis?
Entrevistado: pues yo digo que también. Ja, ja
Entrevistador: ¿tienes el malestar de la colitis?
Entrevistado: si.
Entrevistador: ¿dermatitis?
Entrevistado: si.
Entrevistador: ¿con qué frecuencia la tiene?
Entrevistado: no, apenas últimamente yo creo que tanta tensión que tengo.

Entrevistador: ¿ansiedad?
Entrevistado: no.
Entrevistador: ¿nerviosismo?
Entrevistado: no.
Entrevistador: ¿tristeza?
Entrevistado: si.
Entrevistador: ¿con qué frecuencia?
Entrevistado: últimamente, seguido.
Entrevistador: ¿sientes alguna sensación de miedo, angustia?
Entrevistado: miedo, angustia bueno anteriormente si pero se me ha quitado.

Entrevistador: ¿desmayos?
Entrevistado: no.
Entrevistador: ¿dolor en las articulaciones?
Entrevistado: no.
Entrevistador: ¿dolor en la espalda o algún tipo de dolor muscular?
Entrevistado: ¿pero frecuentemente?, porque últimamente me ha dado dos días un dolor de piernas nada más, pero de ahí en fuera no.

Entrevistador: ¿es algo constante?
Entrevistado: no
Entrevistador: ¿algún otro malestar que tengas en tu vida cotidiana?
Entrevistado: no.
Entrevistador: ahora te voy a leer una serie de sustancias y me dices si las consumes y en qué frecuencia o si no las consumes.

Entrevistado: si.
Entrevistador: ¿café?
Entrevistado: huy sí, soy cafetera.
Entrevistador: ¿todos los días?
Entrevistado: todos los días.
Entrevistador: ¿refresco?
Entrevistado: como una o dos veces a la semana.
Entrevistador: ¿algún tipo de energetizantes como redbull o gatorade?
Entrevistado: no.
Entrevistador: ¿tabaco?
Entrevistado: si.
Entrevistador: ¿con qué frecuencia?
Entrevistado: diario.
Entrevistador: ¿aproximadamente cuántos al día?
Entrevistado: unos 12 o 13 al día.
Entrevistador: ¿alcohol?
Entrevistado: pues solamente ocasional una o dos copas.
Entrevistador: ¿marihuana?
Entrevistado: no para nada.
Entrevistador: ¿algún medicamento fármaco?

Entrevistado: me tomo la ergotamina, cuando esta la migraña muy fuerte

Entrevistador: ¿algún otro medicamento o fármaco o sustancia que tomes o consumes?

Entrevistado: no, bueno pero la aspirina pero es para la migraña para no usar tanto la protamina porque la protamina está muy fuerte entonces tomo la cafiaspirina.

Entrevistador: ahora vamos a hacer unas preguntas de la empresa o la organización donde laboras.

Entrevistador: ¿qué actividades realiza la empresa, y aproximadamente desde cuando las viene realizando?

Entrevistado: ¿cómo? En mi servicio.

Entrevistador: no en si la institución donde trabajas.

Entrevistado: pues es el sector salud el hospital de la mujer y bueno realizamos lo de las citologías y lo técnico que es seguir las citologías para que las doctoras revisen si hay cáncer o negativos o displacias.

Entrevistador: ¿dentro de tu lugar de trabajo cuentas con los recursos necesarios para realizarlo plenamente?

Entrevistado: si.

Entrevistador: ¿cómo son las políticas dentro de tu organización?

Entrevistado: ¿cómo son las políticas? No entiendo la pregunta.

Entrevistador: por ejemplo. Los regaños, horarios, sanciones que recibe el empleado, vaya las reglas que pone la organización. Por ejemplo aquí una es no puedes fumar dentro del edificio.

Entrevistado: aja

Entrevistador: por ejemplo ese tipo de reglas que impone el sector salud en este caso.

Entrevistado: a bueno pues lo que está imponiendo ahorita es lo del tabaquismo que no se puede fumar en las áreas, los servicios y las reglas pues llegar a tu horario y trabajar tus horas que te corresponden.

Entrevistador: ¿cómo podrías tu calificar estas reglas te parecen flexibles, estrictas?

Entrevistado: yo digo que flexibles, la verdad dentro de los servicios no debemos fumar, no debemos fumar dentro del servicio, sabemos que está mal porqué no todos los compañeros fuman.

Entrevistador: ¿en esta organización se respetan o fomentan las costumbres por ejemplo: día de muertos, navidad, día de reyes?

Entrevistado: si. Adornamos el servicio y convivimos los días festivos

Entrevistador: ¿cómo es la autoridad?

Entrevistado: ¿aquí en el servicio cómo es la autoridad?, pues yo a veces no estoy de acuerdo porqué algunas veces unos trabajamos más y unos menos, no es parejo el servicio.

Entrevistador: ¿no hay equidad?

Entrevistado: no hay equidad, aquí la verdad no hay equidad, aquí la verdad a unos si los regañan y a otros no, a unos les llaman la atención y a otros no.

Entrevistador: ¿tú has estado en estos casos?

Entrevistado: si

Entrevistador: ¿cómo es la supervisión en tu trabajo?

Entrevistado: bueno pues yo cumplo con mi trabajo pero lo que no me gusta es que cuando me salgo si me tardo un poquito a veces se molesta mi jefa y no se vale que otras personas se tarden un montón y no les diga nada.

Entrevistador: ¿cómo son las personas que tienen el mando en esta organización?

Entrevistado: pues que no son parejas.

Entrevistador: ¿cómo crees tú que distribuyen su autoridad, como crees que la manejen?

Entrevistado: pues yo quisiera que hicieran una junta y nos llamaran la atención a cada uno o nos dijeran nuestro trabajo y lo que nos corresponde porque a veces a mí me gusta apoyar a mis compañeras pero a ellas no. Cuando yo llego encuentro mi trabajo, me voy de vacaciones y ahí esta mi trabajo, nadie me saca nada, nadie hizo nada yo no estoy de acuerdo con eso.

Entrevistador: ¿hay sindicato en esta organización?

Entrevistado: pues el sindicato si lo tenemos pero es como si no tuviéramos nada; porque ayuda a los flojos a los faltistas, a los que les dan problemas son a los que ayudan en todo y cuando tú tienes un problema y siempre has cumplido con tu trabajo los trescientos y tanto días del año y no te ayudan.

Entrevistador: ¿no te resuelven el problema a ti como empleado?

Entrevistado: al contrario los premian a ellos con vales, con días extras y todo eso, no hacen nada y faltan un montón, les dan incapacidades y todo eso y no estoy de acuerdo con eso, con el sindicato no.

Entrevistador: ¿cómo está organizada esta institución los directivos, los técnicos, los de intendencia?

Entrevistado: ¿parte del servicio o de todo?

Entrevistador: ¿de la organización es decir de este hospital?

Entrevistado: de este hospital, bueno los directivos no hacen nada se la pasan sentaditos en su trono; porque nunca vienen a ver sus servicios, que les falta, o que hace falta, como trabaja el personal o si trabajan bien o no trabajan entonces los directivo no ayudan en nada.

Entrevistador: por ejemplo: están los directivos y después de los subdirectores ¿quiénes están?

Entrevistado: los jefes de personal, que también les ayudan a la gente problemática y a los que trabajamos pues no tenemos estímulos en esta institución.

Entrevistador: bueno pues de estos jefes de personal ya vienen los demás trabajadores o vaya la jerarquía de puestos.

Entrevistado: ¿la jerarquía de puesto no te entendí?

Entrevistador: por ejemplo esta el director después del director esta los jefes de personal y después que otras.

Entrevistado: a bueno ya después viene mi jefa de servicio y ya después vienen empleados y el jefe de intendencia y al último los de intendencia.

Entrevistador: ¿en esta organización quién tiene el poder?

Entrevistado: depende, cada servicio tiene un jefe.

Entrevistador: y en general del hospital

Entrevistado: en general del hospital pues director del hospital.

Entrevistador: ¿cómo son tus jefes?

Entrevistado: bueno, mi jefa si es buena onda pero como que a veces no estoy de acuerdo porque consiente mas a unos que a otros, no les dice nada pero si estoy a gusto con ella, estoy contenta con ella.

Entrevistado: pero de todos los jefes pues ella y otra doctora son muy lindas, los otros si de plano nada que ver.

Entrevistador: ¿tienes subordinados personas que trabajan bajo tu mando?

Entrevistado: no.

- Entrevistador: ¿cómo percibes el ambiente en esta organización, en el servicio?,
- Entrevistado: pues a veces está muy bien pero a veces regularmente esta así porque no todos se llevan bien, no todos convivimos.
- Entrevistador: ¿por qué crees tú que sea esto?
- Entrevistado: pues porque yo creo que ya son asuntos personales que se traen las compañeras; esto viene a que si le hablas más, porque le hablas a ella, porque no me hablan a mí, porque platicas mas con ella es lo que a mí no me gusta, porque debería de haber unión en todos los servicios y carece de unión.
- Entrevistador: alguna vez, bueno vaya dentro de este servicio tú has tenido algún conflicto con alguna otra persona con compañeras de la misma categoría de puesto o de algún jefe.
- Entrevistado: con un jefe, un doctor que fue mi jefe y la verdad fue muy mula me tenía trabajando desde la siete de la mañana que entraba hasta las dos de la tarde y con memorándums que no valían la pena en lugar de hacer una reunión con todo el personal y decir así se va a trabajar y así quiero esto no era tirar como niño chiquito como un bebe hazme un memorándum para fulanito porque lo voy a reportar en el caso de él a veces me decía, entonces llego tanto el acoso de él y después me decía ponte a estudiar inglés y yo le decía me lo va a pagar pues adelante, porque no tengo para un curso de inglés y le dije además aquí no hay secretarias bilingües y si quiere secretaria bilingüe pues búsquela en otro lado era muy majadero muy burlón y muy grosero.
- Entrevistador: ¿el conflicto en si por que se dio, porque te cargaba de trabajo?
- Entrevistado: no
- Entrevistador: ¿descalificaba el trabajo como fue?
- Entrevistado: el doctor era pues una persona enferma yo creo no psicológicamente, psiquiátricamente, porqué era muy grosero te humillaba muy feo, el quería sentirse superior a todos si es un Dr. severo estudio más que uno pero no por eso te va a humillar y a tratar mal y a decir que tu trabajo no vale, a veces me decía es que tu ortografía está mal, le decía yo discúlpeme la busque del diccionario (garnadela) por decir una palabra, no garnadela se escribe así búsquela Dr. Y me decía no y al día siguiente llegaba si es cierto tenías razón pero de eso no importa.
- Entrevistador: ¿nunca te pidió una disculpa?
- Entrevistado: no, a él no le gustaba pedir disculpas al contrario era burlarse de las personas y tratarla mal como a unos criados.
- Entrevistador: ¿recibiste humillación de parte de él, tu trabajo fue descalificado?
- Entrevistado: sí a veces, a veces era descalificado pero lo que no me gustaba era que me llenaba de trabajo, que no lo amerita no era para tener tanto.
- Entrevistador: ¿había más cosas que hacer aparte?
- Entrevistado: si, por qué si una planta estaba mal formada o en ese lugar no le gustaba un memorándum, o porque la compañera la movió y la puso ahí otro memorándum yo decía son niñerías.
- Entrevistador: ¿este conflicto tuvo alguna consecuencia?

Entrevistado: hay si me mando al hospital una migraña tremenda y la verdad si estuve ahí internada por qué tanta presión de él y después de las compañeras que querían saber que me dictaba y yo me sentía mal pues soy secretaria y uno no tiene que decir lo que hace.

Entrevistador: ¿pero cómo te sentías tú en el aspecto emocional?

Entrevistado: muy mal.

Entrevistador: ¿tú autoestima bajo?

Entrevistado: sí, por qué se secreteaban hasta me dejaron de hablar hasta que pedí mi cambio.

Entrevistador: ¿y cuanto tiempo fue esto?

Entrevistado: aproximadamente unos 8 meses

Entrevistador: 8 meses, y entonces llegaste al punto de pedir un cambio o salir de la organización te llevo a tal extremo.

Entrevistado: si yo quería pedir mi cambio de servicio.

Entrevistador: ¿y por qué no lo pediste?

Entrevistado: ¿por qué no lo pedí?, porque tenía que ver supongamos como yo tenía mi hijo que estaba en la primaria no me acuerdo si en la primaria o en la guardería el servicio en donde no me dieran permiso de salir por mi hijo porque hay servicios en donde de plano no puedes salir.

Entrevistado: y me gustaba, me gusta lo que hago me gusta aprender lo de la atención y por eso mas en no pedir el cambio.

Entrevistador: ¿cómo sobrellevaste este problema, como actuaste ante el problema?

Entrevistado: como actué pues no meterme con mis compañeras ni con él y si me dejaban de hablar pues ni modo, algún día me iban a hablar, no toda la vida iban a seguir así, y pues si te sentías mal y pues la verdad a veces me apuraba a mi trabajo medio salía y me decía el Dr. ¿a dónde vas? Voy al tocador pero no voy ir aquí verdad voy a ir abajo, pero para desaburrirme y quitarme tantita tensión que yo sentía.

Entrevistador: ¿para cambiar el ambiente vaya?

Entrevistado: si estaba muy mal el ambiente

Entrevistador: ¿cómo pensaste tu solucionar el problema, que soluciones ideaste?

Entrevistado: varias ocasiones yo le dije al Dr., que porque no hacia una junta para que conviviéramos mejor, nos lleváramos mejor y trabajáramos en armonía y el nunca quiso al contrario se burlaba de y yo decía "no hay otra que usted va a tener que salir algún día". No es eterno los puesto de los directivos. Entonces procure mejor hacer lo que él me decía, si me decía que la planta está mal está bien le pongo su memorándum y la paz entonces hice por ya no entrar en conflicto ya todo lo que me mandaba hacer lo hacía, todo lo que me hacía es más que hacer memorándums.

Entrevistador: ¿y cuando te fuiste al hospital fue por eso?

Entrevistado: a claro me fui porque ya no aguantaba tanta presión imagínate soportar 7 horas y que se esté burlando de ti, que digan ¿esos ineptos no saben? A veces lo decía entre pensamiento porque no se lo decía a uno.

Entrevistador: ¿no recuerdas que diagnostico te dijeron en el hospital?

Entrevistado: no la verdad no.

Entrevistador: ¿pero si fue por eso?

Entrevistado: si, fue por tanto estrés a mi me dijo el Dr. Que era por tanto estrés y que tenía que relajarme, pero relajarme ¿cómo? Si hay un Dr. Que ahí está que me acosa.

Entrevistador: ¿supongo que tú estuviste hospitalizada?

Entrevistado: si.

Entrevistador: ¿tu jefe se entero porque fue o no se entero que estuviste internada?

Entrevistado: si mis compañeras le dijeron que me había mandado al hospital por tanto estrés y como me tenia trabajando

Entrevistador: ¿y el que hizo?

Entrevistado: dijo que tenía que trabajar. Te digo que era muy burlón.

Entrevistador: ¿y a tu regreso igual seguía burlándose de ti?

Entrevistado: si, igual era igual él nunca cambio bueno quien sabe si ha cambiado.

Entrevistador: ¿cómo fue que te cambiaste de departamento o de plano no lo viste a ver y o lo corrieron?

Entrevistado: no a él lo sacaron del servicio y se juntaron y pedimos un cambio de Dr. Y ya no lo queríamos aquí.

Entrevistador: ¿llevaron el problema con personas de más alta jerarquía?

Entrevistado: si pero yo no me quise involucrarme porque cuando yo supe que iba a venir aquí al servicio un no vayas a decir nada. ¿Hay en que me quede?

Entrevistador: ¿que no quisiste participar?

Entrevistado: hay ha yo no quise participar porque cuando el venia para acá mis compañeras de otros servicios me dijeron que no lo admitiéramos entonces yo vine y se los dije a mis compañeros pero ellos no me hicieron caso, entonces yo les dije que iba a hacer neutral en todo lo que pasara después, entonces me puse neutral no los apoye al último, cuando me pidieron firmas si las apoye pero cuando yo vi que el Dr. Se iba para afuera pero antes no.

Entrevistador: por ultimo entre tus compañeros, ellos ¿se dieron cuenta de cómo te acosaba bueno de cómo te maltrataba psicológicamente?

Entrevistado: si ellos se daban cuenta porque también se los hacía a ellos pero también ellos me lo hacían a mí.

Entrevistado: o sea por no juntarme con ellos

Entrevistador: ¿fue por no unirme vaya para quererlo sacar?

Entrevistado: si

Entrevistador: ¿por qué consideras tu que te lo hicieron a ti, en que aspecto?

Entrevistado: por el simple hecho de ser la secretaria de un jefe.

Entrevistador: ¿pero qué reacciones tenían hacia a ti?

Entrevistado: me dejaron de hablar no me hablaban se secreteaban y cuando hacían sus reuniones se encerraban, entonces que dices te están haciendo a un lado, porque tu no les apoyaste y yo no estaba de acuerdo porque yo desde un principio se los dije que no lo admitiéramos al entrar porque ya para sacarlo nos iba a costar un trabajo y fue lo que paso entonces yo no estuve de acuerdo con lo que hicieron ellos si ya me lo habían dicho de otros servicios como era el Dr. Y ellas no me hicieron caso no estaba de acuerdo

Entrevistador: ¿en juntas reuniones y todo eso, festejos que ellos hacían?

Entrevistado: nada

Entrevistador: ¿te omitían completamente?

Entrevistado: sí me omitían porque uno yo era la secretaria del Dr. Y querían nada más saber que memorándums me decía, dictaba, pues yo no podía decirles.

Entrevistador: ¿tú que sentías?

Entrevistado: horrible o sea se sentía una tensión horrible, a veces lloraba de coraje pero pues me aguantaba

Entrevistador: ¿al salir el Dr. Tus compañeras como reaccionaron?

Entrevistado: cambiaron conmigo toda su actitud y desde ahí nos llevamos mejor

Entrevistador: ¿hace cuanto pasó todo esto?

Entrevistado: híjole que te diré como 10 años, 9 años aproximadamente

Entrevistador: entre que se juntaron a juntar firmas hasta que el Dr., sale ¿cuánto tiempo paso?

Entrevistado: para que el Dr. Se fuera del servicio pues aquí estuvo nada más 8 meses ya que ya no aguantaron y lo sacaron rapidito; porque se fueron con las autoridades más altas y empezaron a ver que el Dr., tenía mas antecedentes de varios servicios que estaba como jefe y lo sacaba el personal.

Entrevistador: algo más que quieras agregar a cerca del problema

Entrevistado: no que ojala y ya no se suscite nada de eso que sigamos mejor así estamos más tranquilos porque eso de que te pongan un jefe que no te tome en cuenta es feo, a también otra cosa cuando yo hable con la subdirectora me dijo pues sabe qué pues pida su cambio para que no haya problemas porque no querían quejas y quería la subdirectora seguir apoyando al Dr., yo le dije no Dra., no voy a pedir mi cambio el que va a salir algún día va a ser el no yo porque yo no he hecho nada y él es quien nos trata mal y nos humilla

Entrevistador: unas preguntas breves acerca de ¿cómo te percibes tu cómo persona vaya cómo te describirías a ti misma?

Entrevistado: yo como me describiría a mi misma híjole si va a estar en chino ja, ja, ja soy muy noble, me gusta mucho ayudar a la gente cuando alguien me hace algo si soy vengativa.

Entrevistador: ¿qué cualidades te ves como persona?

Entrevistado: cualidades hay pues quien sabe que cualidades tenga la verdad mira como te dijera, cuando he estado pasando por muchas situaciones difíciles con mi familia bueno con mis hijos, pues dicen que soy muy gruñona muy gritona y todo eso pero soy muy noble y tal vez por eso por noble se está pasando de listo un hijo mío.

Entrevistador: ¿entonces tus defectos podrían ser tu carácter fuerte o cual crees que sería?

Entrevistado: pues eso es lo que digo tengo carácter pero a la vez no, soy muy débil, pero como que quisiera ser fuerte y de carácter más fuerte pero no soy noble soy bien mensa.

Entrevistador: ¿como empleada como te percibes?

Entrevistado: como empleada pues me gusta trabajar, me gusta aprender y me gusta tener todo en orden

Entrevistador: ¿te catalogas entonces como una persona eficiente en tu trabajo?

Entrevistado: pues no tanto, tampoco porque no eso lo tiene que calificar un jefe, pero no tanto.

Entrevistador: ¿en tu ambiente familiar, vaya como mamá como hermana, como te catalogas?

Entrevistado: pues mira en ambiente familiar, como hermana me considero muy buena onda, los apoyo mucho pero a veces me dan trancazo mis hermanos, entonces de ser tan noble me ven la cara y mis hijos también.

Entrevistador: ¿cómo te relacionas con las demás personas en el ambiente laboral tu casa, tu vecindario como te desarrollas?

Entrevistado: casi por mi casa yo soy de las personas que llego y me encierro no me gusta convivir con la gente para no tener pleitos.

Entrevistador: ¿en un futuro como te ves tú como mama, como hermana, como empleada como te ves tú?

Entrevistado: en un futuro como me veo, pues viejita ja, ja,ja en un futuro como me veo pues yo quisiera que todos nos lleváramos mucho mejor y bien padre y todos pensáramos diferente entonces quien sabe en un futuro como me vea. La verdad no sé cómo me vea ni como abuelita, ni como mama, si así le hecho ganas y me falla lo de mama pues entonces en un futuro que te puedo decir mejor así que transcurra para ver como circula la situación.

Entrevistador: algo más que quieras agregar acerca de tu persona, del conflicto, de la empresa.

Entrevistado: no muchas gracias eso es todo

Entrevistador: muy bien muchas gracias eso es todo

CASO 4

Entrevistador: Vamos a hacer una entrevista, toda la información que tu nos proporcionas es totalmente confidencial, es para uso de una investigación, ahora ¿me podrías decir tu nombre? Solamente las iniciales.

Entrevistado: D.A.B.

Entrevistador: ¿Cuántos años tienes?

Entrevistado: 33.

Entrevistador: ¿En dónde naciste?

Entrevistado: En el estado de Michoacán

Entrevistador: ¿Cuál es tu estado civil?

Entrevistado: Soltero.

Entrevistador: ¿Tienes hijos?

Entrevistado: No

Entrevistador: ¿Cuántos hermanos tienes?

Entrevistado: Sí, 4

Entrevistador: ¿Qué lugar ocupas entre ellos?

Entrevistado: El último

Entrevistador: ¿Actualmente con quien vives?

Entrevistado: Con mis padres.

Entrevistador: ¿Qué grado escolar tienes?

Entrevistado: La secundaria terminada.

Entrevistador: En qué tipo de escuelas estudiaste ¿públicas o privadas?

Entrevistado: Públicas.

Entrevistador: ¿A qué tipo de religión perteneces?

Entrevistado: Soy creyente.

Entrevistador: ¿Practicas algún tipo de deporte?

Entrevistado: El futbol soccer

Entrevistador: ¿Tienes algún otro pasatiempo?

Entrevistado: Leer

Entrevistador: ¿Actualmente cuántos empleos tienes?

Entrevistado: Uno

Entrevistador: ¿Tu trabajo pertenece al sector público o privado?

Entrevistado: Al sector público

Entrevistador: ¿A qué se dedica la empresa?

Entrevistado: Pues ahora sí que es un hospital.

Entrevistador: ¿Se dedica a servicios?

Entrevistado: Sí a servicios.

Entrevistador: ¿Qué puesto desempeñas?

Entrevistado: Archivo clínico.

Entrevistador: ¿En qué consiste tu trabajo?

Entrevistado: En archivar expedientes médicos de los pacientes.

Entrevistador: ¿Alguna función extra?

Entrevistado: Extra, sí.

Entrevistador: ¿Cuántos años llevas laborando ahí?

Entrevistado: Cumplí 11 años.

Entrevistador: Me podrías decir ¿Cuál es tu sueldo mensual?

Entrevistado: \$6,000.00 pesos

Entrevistador: Respecto a tu estado de salud, cómo lo catalogarías como malo, regular, bueno o excelente, ¿cómo crees tú?

Entrevistado: Regular.

Entrevistador: A continuación te voy a mencionar una serie de malestares y tú me dices si las sufres, y si es así con qué frecuencia, por ejemplo tres días a la semana o algunas veces

Entrevistador: ¿Dolor de cabeza?

Entrevistado: Algunas veces

Entrevistador: ¿Migraña?

Entrevistado: No
Entrevistador: ¿Gastritis?
Entrevistado: No
Entrevistador: ¿Colitis?
Entrevistado: No
Entrevistador: ¿Dermatitis?
Entrevistado: No
Entrevistador: ¿Ansiedad?
Entrevistado: Algunas veces
Entrevistador: ¿Nerviosismo?
Entrevistado: Algunas veces
Entrevistador: ¿Tristeza?
Entrevistado: No
Entrevistador: ¿Miedo?
Entrevistado: Algunas veces.
Entrevistador: ¿Angustia?
Entrevistado: Un poquito.
Entrevistador: ¿Has tenido desmayos?
Entrevistado: No
Entrevistador: ¿Dolores en alguna de tus articulaciones, como rodillas, tobillos?
Entrevistado: Pues eh tenido algunas lesiones en los tobillos pero es a causa del deporte que práctico.
Entrevistador: ¿Dolor en la espalda o en algún musculo?
Entrevistado: Algunas veces.
Entrevistador: ¿Algunos otros malestares que tengas?
Entrevistado: Pues no.
Entrevistador: Te voy a leer una serie de sustancias y me dices si las consumes y con qué frecuencia.
Entrevistador: ¿Café?
Entrevistado: Diario
Entrevistador: ¿Refresco?
Entrevistado: Diario
Entrevistador: ¿Bebidas energetizantes?
Entrevistado: De vez en cuando.
Entrevistador: ¿Tabaco?
Entrevistado: No
Entrevistador: ¿Alcohol?
Entrevistado: No
Entrevistador: ¿Marihuana?
Entrevistado: No
Entrevistador: ¿Medicamentos?
Entrevistado: No
Entrevistador: ¿Alguna otra sustancia?
Entrevistador: Ahora vamos a hacer unas preguntas acerca de la organización en donde trabajas.
Entrevistado: Si
Entrevistador: ¿Qué actividades realiza la empresa dónde trabajas?
Entrevistado: Es un hospital federal que se encarga de dar servicios ginecológicos, ayuda a las pacientes a tratar o aliviar algunos padecimientos, por ejemplo dar a luz a las mamás, algunas cirugías como quitar la matriz, tumores si se pueden quitar y algunos otros servicios que se pueden dar.
Entrevistador: Dentro de tu trabajo ¿Cuentas con todos los recursos para realizar adecuadamente tu trabajo, materiales e instalaciones?
Entrevistado: Si
Entrevistador: ¿Cómo son las políticas que hay en la empresa?
Entrevistado: Las políticas que hay en la empresa hay mucho conflictos muchos problemas laborales como son, están

Entrevistador: mucho hostigando al personal presionando mucho en cuestión de trabajo obligan a quedarse tiempo que uno no debe y humillan a uno delante de la gente.

Entrevistado: Dentro de esta institución como se manejan las costumbres, por ejemplo el 10 de mayo, el día de muertos, ¿se fomenta, cómo es la dinámica?

Entrevistador: Hay unos días que se quitaron para darnos esos días, pero el 10 de mayo nada más se las dan a mamás y los demás días festivos, por ejemplo día de muertos, semana santa el día de trabajo, son obligatorios.

Entrevistado: La autoridad en esta institución como es, ¿crees que falta autoridad en esta institución?

Entrevistador: La autoridad que hay en la empresa no le pone mucha atención al personal de base que tiene el hospital deja que se hagan más problemas laborales no dan solución en ningún problema laboral, no dan lo suficientemente el apoyo a todo el personal de base.

Entrevistado: ¿Cómo es la supervisión que recibes?

Entrevistador: Es mala por que el jefe que yo tengo el no tiene experiencia en mantenimiento y a él se le hace muy sencillo resolver los problemas de mantenimiento donde por ejemplo nos manda hacer servicio y nada más nos manda así sin que el vaya a supervisar pues ya como caiga.

Entrevistado: ¿Cómo son los dueños de la empresa en cuestión de nacionalidad costumbre?

Entrevistador: No son muy atentos esas cuestiones de las costumbres sí no que son muy reservados muy cortantes muy humillantes no brindan el apoyo que se debe.

Entrevistado: ¿Hay sindicato en la empresa donde tu laboras?

Entrevistador: Sí.

Entrevistado: ¿Cómo funciona?

Entrevistador: El sindicato funciona apoya al personal de base que tiene conflictos con las autoridades en este caso con el director o los jefes en cuestiones laborales le ayudan cuando uno tiene problema y falta uno le ayudan a uno la asistencia el día que uno falto da información sobre toda la base que se va saliendo cada día información general para todo el personal de base.

Entrevistado: ¿Cómo está organizada esta institución hay quien posee mas poder?

Entrevistador: Esta la dirección, la subdirección medica, subdirección administrativa y está el sindicato que nos ampara a nosotros entre comillas así son los mandos y ya luego siguen los jefes de servicios.

Entrevistado: ¿En esta organización quien es la persona con mayor rango?

Entrevistador: El director tiene el máximo poder de la institución.

Entrevistado: ¿Cómo son tus compañeros de trabajo?

Entrevistador: Son políticos y son que les gusta mucho opinar pero sin que tengan la razón en este caso son muy conflictivos muy humilladores muy prepotentes así son, no son parejos.

Entrevistado: ¿Cuentas con un jefe?

Entrevistador: Sí con un jefe y subjefe

Entrevistado: ¿Cómo son?

Entrevistador: Son conflictivos les gusta mucho la política en este caso pues que no saben nada del mando laboral del puesto de jefes son muy prepotentes no son parejos en cuestión del manejo del personal

- Entrevistador: ¿Cómo sientes tú el ambiente en tu trabajo?
- Entrevistado: Hay mucho conflicto desde los jefes hasta los compañeros de trabajo que hay en el departamento por que los jefes que están de responsables en el área de mantenimiento son muy altaneros muy groseros no saben pedir el trabajo nada mas ve hazlo y ya el ambiente está muy tenso muy pesado muy hostil hay mucho conflicto muchos problemas laborales que hay en mantenimiento envidias chismes groserías de todo hay ahí.
- Entrevistador: ¿Alguna vez has tenido algún conflicto dentro de esta institución, ya sea con una persona de tu mismo puesto un cargo más alto o uno más bajo?
- Entrevistado: El problema laboral que tuve yo fue porque yo empezaba a trabajar luego llegaba el jefe y llegaba con modo genio fuerte que empezaba a presionarme más en cosas y trabajos que no me correspondían y empezaba a decirme Groserías, huevón, a ofenderme fuertemente, me humillaba me fue agarrando de encargo, hemos tenido varios conflictos seguidos de lo mismo que me exige trabajos que no me corresponden de acuerdo a mi servicio, yo en realidad el puesto que yo tenía yo vigilaba las calderas donde se maneja agua caliente y vapor entonces a él se le hace fácil pedir apoyo no sabiendo que las calderas son aéreas muy peligrosas y él me exigía que hiciera las dos cosas al mismo tiempo pero con un modo muy fuerte muy pesado muy humillante no se valía.
- Entrevistador: ¿En qué aspecto te ofendió?
- Entrevistado: El me empezó a ofender verbalmente casi físicamente me amenazo de muerte, quería ya pegarme llegar a los golpes, me decía groserías y muchas majaderías, el trae carácter que el maneja es carácter muy fuerte quiere dar una orden como las que él ha recibido en sus trabajos anteriores y el quería hacer lo mismo conmigo de humillarme de exigirme trabajos que no me correspondía pero ya no eran de palabra si no eran ordenes más fuertes, las amenazas de muerte fueron indirectas por lo mismo que discutí con él y le dije que no se valía que fuera parejo con todos pero él me decía que no que hace venia yo a trabajar y a gozar de un sueldo y que tenía que hacer lo que el quería si no me iba a pasar algo grave como desaparecerme matarme.
- Entrevistador: ¿Cómo reaccionaron tus compañeros acerca del conflicto en el que te encontrabas?
- Entrevistado: Ellos se burlaban de mi y no se metían se salían y luego ya regresaban mas al rato y se empezaban a reír decían indirectas que me lo merecía que ellos apoyaban al jefe hubo mucha humillación de ellos hacia mi persona.
- Entrevistador: ¿Cómo crees que te haya afectado emocionalmente el conflicto?
- Entrevistado: Emocionalmente pues quede mal llegaba muy tenso a mi casa llegaba con un genio bastante fuerte, me desquitaba con mis papas y me desquitaba de mi familia llegaba muy tenso muy desesperado, me dolía la cabeza se me subía la presión me daba escalofrío, gripa.
- Entrevistador: ¿Cuánto tiempo duro el conflicto?
- Entrevistado: aproximadamente como 2 años

Entrevistador: ¿Cómo describes a la persona con la tuviste el conflicto?

Entrevistado: Esta persona tiene el carácter muy fuerte que desafortunadamente él no tiene experiencia de ninguna él quiere traer un arreglo a su manera de arreglar las cosas pero él es muy altanero tiene su genio muy fuerte así es muy prepotente.

Entrevistador: ¿Qué es lo que entiendes por acoso?

Entrevistado: El acoso es que me exigía trabajos que no me correspondían funciones que no me tocaban a mí que luego me decía que tomara bebidas alcohólicas que fumara si no iba a tener problemas que hiciera cosas que no me correspondían si no yo iba a tener problemas con el que me quedara más horas de lo que me correspondían así entiendo el acoso.

Entrevistador: ¿Cómo crees que te afecto el conflicto a nivel laboral?

Entrevistado: Me afecto mucho en lo laboral me humillo bastante me dijo groserías fuertes quede lastimado laboralmente quede mal emocionalmente y mentalmente quede muy nervioso muy tenso.

Entrevistador: ¿Este conflicto lo llevaste a reportarlo a jerarquías mayores que tú?

Entrevistado: Yo este problema lo lleve primero con el sindicato exponer mi problema que tuve con el jefe de servicio donde les dije que me amenazaba de muerte y muchas amenazas de otro tipo donde me tenían acosado y no me podían dar el cambio y así me traían y así es como me decidí ir al sindicato y ya posteriormente el sindicato lo manejo con las autoridades donde me tenían que dar una solución al problema laboral que tenía yo y me dieron resultado hasta que me dieron mi cambio de servicio de mantenimiento a archivo clínico donde actualmente laboro ahorita ya me siento más tranquilo no me siento tenso me siento bien

Entrevistador: ¿Cómo te describes como persona?

Entrevistado: Yo soy una persona que me gusta mucho trabajar no meterme en problemas me considero muy tranquilo pongo mucha atención en lo que me dicen para luego no meterme en problemas con los jefes.

Entrevistador: ¿Qué cualidades y defectos te encuentras?

Entrevistado: Tengo un carácter más o menos fuerte donde ahí me salen mucho los nervios, me considero así que tengo un carácter fuerte.

Entrevistador: ¿Cómo trabajador como te describes?

Entrevistado: Pues yo trato de ser lo que más se pueda, de laborar de ayudar aquí a la institución y luchar con todo para que salga bien el trabajo, si yo veo que no puedo pues pedir ayuda y si no ayudar a otros compañeros para que se haga bien todo.

Entrevistador: ¿Cómo hijo como te describes?

Entrevistado: Como hijo pues si tengo también carácter, pues algo fuerte con mis hermanos con toda mi familia

Entrevistador: ¿En las reuniones de tu trabajo, cómo te relacionas con las personas?

Entrevistado: Pues yo trato de no relacionar la casa con el trabajo, por ejemplo con la diversión, con los amigos si tenemos confianza platicarlo, -sabes que me paso esto en la casa y pues que vamos a hacer-, sacamos opiniones y todo para mejorar, normal ahora si como que cualquier persona.

Entrevistador: Eso sería todo de mi parte hay algo más que quieras agregar acerca del problema.

Entrevistado: Ahorita actualmente me siento bien por el cambio que me dieron al archivo es un área más tranquila y echarle ganas.

Entrevistador: Muchas gracias.

Caso 5

Entrevistador: vamos a hacer una entrevista y todos los datos que nos proporcione van a ser totalmente confidenciales y para uso de una investigación.

Entrevistado: si

Entrevistador: ¿me podría proporcionar su nombre sólo dándome sus iniciales?

Entrevistado: M.B.M.B.

Entrevistador: ¿cuántos años tiene?

Entrevistado: 60

Entrevistador: ¿en donde nació?

Entrevistado: en León, Nicaragua, Centroamérica

Entrevistador: ¿actualmente cual es su estado civil?

Entrevistado: casada

Entrevistador: ¿tiene hijos?

Entrevistado: si

Entrevistador: ¿cuántos?

Entrevistado: 1

Entrevistador: ¿tiene hermanos?

Entrevistado: si

Entrevistador: ¿qué número ocupa entre sus hermanos?

Entrevistado: la mayor

Entrevistador: ¿cuántos hermanos tiene?

Entrevistado: éramos cinco

Entrevistador: ¿actualmente con quien vive?

Entrevistado: con mi esposo

Entrevistador: ¿hasta donde llegó su nivel de escolaridad?

Entrevistado: posgrado

Entrevistador: en las escuelas donde usted recibió instrucción, ¿eran públicas o privadas?

Entrevistado: hasta la carrera fueron públicas

Entrevistador: ¿y el posgrado?

Entrevistado: y en la del posgrado y la especialidad, porque tengo dos especialidades y una subespecialidad. He estado en el seguro social, en el Instituto Nacional de Pediatría aquí en México y en Nicaragua estuve en el hospital materno infantil.

Entrevistador: ¿pertenece a algún tipo de religión?

Entrevistado: si, a la religión metodista evangélica

Entrevistador: ¿practica algún deporte?

Entrevistado: no, practicar no

Entrevistador: ¿tiene algún pasatiempo?

Entrevistado: siempre estoy ocupada trabajando aquí o en mi casa, pero me gusta descansar oyendo música

Entrevistador: ¿cuántos empleos tiene?

Entrevistado: trabajo aquí y en forma particular

Entrevistador: la empresa donde actualmente trabaja, ¿es de sector público o privado?

Entrevistado: aquí es el sector salud

Entrevistador: ¿pertenece al gobierno?

Entrevistado: si

Entrevistador: ¿cuál es el giro de la empresa?, ¿producción, servicios o comercializadora?

Entrevistado: aquí es servicio

Entrevistador: ¿qué puesto desempeña?

Entrevistado: jefa del servicio de patología

Entrevistador: ¿en qué consiste su trabajo?

Entrevistado: planear, coordinar, dirigir todas las actividades del servicio

Entrevistador: ¿cuántos años lleva en esta institución?

Entrevistado: 20
Entrevistador: ¿cuál es el sueldo mensual que recibe por sus servicios?
Entrevistado: ¿quincenal?
Entrevistador: si no la quiere responder no hay ningún problema
Entrevistado: si, \$21 000
Entrevistador: ahora vamos a hacer una serie de preguntas para evaluar su salud.
Entrevistador: actualmente, ¿cómo califica usted su estado de salud?
Entrevistado: bueno
Entrevistador: le voy a leer una serie de malestares, me dice si los padece y más o menos en que frecuencia los padece a la semana o si no los padece.
Entrevistador: ¿dolor de cabeza?
Entrevistado: ocasional
Entrevistador: ¿migraña?
Entrevistado: no
Entrevistador: ¿gastritis?
Entrevistado: ocasional
Entrevistador: ¿colitis?
Entrevistado: no
Entrevistador: ¿dermatitis?
Entrevistado: no
Entrevistador: ¿nerviosismo?
Entrevistado: no
Entrevistador: ¿ansiedad?
Entrevistado: a veces
Entrevistador: ¿miedos?
Entrevistado: no
Entrevistador: ¿desmayos?
Entrevistado: no
Entrevistador: ¿dolor en las articulaciones?
Entrevistado: a veces
Entrevistador: ¿dolor en la espalda o en otros músculos?
Entrevistado: a veces también
Entrevistador: ¿algún otro malestar que padezca?
Entrevistado: bueno, tengo diabetes e hipertensión arterial, pero estoy controlada
Entrevistador: le voy a leer una serie de sustancias e igual me dice si las consume o si no las consume
Entrevistador: ¿café?
Entrevistado: a veces
Entrevistador: ¿refresco?
Entrevistado: muy poco
Entrevistador: ¿bebidas energetizantes?
Entrevistado: no
Entrevistador: ¿tabaco?
Entrevistado: no
Entrevistador: ¿alcohol?
Entrevistado: no
Entrevistador: ¿marihuana?
Entrevistado: no
Entrevistador: ¿medicamentos?
Entrevistado: si
Entrevistador: ¿para controlarse supongo?
Entrevistado: mi azúcar y presión arterial
Entrevistador: ahora vamos a hacer una serie de preguntas para saber más a cerca de la institución donde labora
Entrevistador: ¿qué actividades realiza esta institución y cuánto tiempo lleva realizándolas?

Entrevistado: es una institución de asistencia, docencia e investigación y está integrada en esta área física desde 1960 más o menos

Entrevistador: usted en su lugar de trabajo, ¿cuenta con los recursos necesarios para realizar bien su trabajo?

Entrevistado: si

Entrevistador: ¿cómo son las políticas dentro de esta institución?

Entrevistado: las leyes son flexibles

Entrevistador: las costumbres que tienen los empleados de esta institución, ¿son respetadas y fomentadas?, por ejemplo, el 10 de mayo, navidad, etc.

Entrevistado: son respetadas

Entrevistador: en cuanto a la autoridad, ¿cómo siente la autoridad aquí? No solamente en el servicio, en la institución.

Entrevistado: necesaria

Entrevistador: ¿cree que si cumple con su trabajo la autoridad aquí?

Entrevistado: si

Entrevistador: ¿usted tiene supervisor?

Entrevistado: tengo inmediato superior, si

Entrevistador: ¿cómo es la supervisión que recibe?

Entrevistado: bueno yo reporto todas las incidencias, los problemas del servicio, las necesidades, y sí me escuchan. No en abundancia tengo todo, pero si me resuelven mis problemas, si me los resuelven.

Entrevistador: la persona que tiene aquí el rango más alto en el hospital, ¿cómo es?

Entrevistado: si nos está revisando bien y si le importa

Entrevistador: ¿hay sindicato en esta institución?

Entrevistado: si

Entrevistador: ¿usted cree que el sindicato tiene influencia sobre los trabajadores?

Entrevistado: si

Entrevistador: y usted como trabajadora, ¿qué opina del sindicato?

Entrevistado: la verdad, apoya a los que menos cumplen su trabajo

Entrevistador: ¿usted cree que el sindicato resuelve los problemas de los empleados?

Entrevistado: generalmente, aquí los que resolvemos los problemas son los jefes de servicio. Ya cuando se pasa más allá, si me han auxiliado, pero no el sindicato.

Entrevistador: ¿cómo está organizada esta institución?

Entrevistado: bueno entonces, en la organización el director general, luego el jefe de subdirecciones de gineco, pediatría y servicios auxiliares, de diagnóstico como es este.

Entrevistador: ¿cómo son sus compañeros de trabajo?

Entrevistado: ¿intra o extra?

Entrevistador: en el servicio

Entrevistado: en el servicio, en general hemos logrado que todos cumplan y que haya armonía, pero habrá alguna vez que algunos se salgan, ja ja ja, entonces hay que platicar con ellos y con el resto de los trabajadores

Entrevistador: ¿usted tiene jefes es decir personas superiores?

Entrevistado: si

Entrevistador: ¿cómo son ellos?

Entrevistado: bueno, yo afortunadamente me he llevado bien con todos

Entrevistador: las personas que trabajan bajo su mando, ¿también entran en ese mismo deseo de tener un buen ambiente?

Entrevistado: si y de dar el servicio que es el de dar el diagnóstico a la paciente. Todos saben que al final,

siempre debemos dar el servicio a la mujer que lo solicite.

Entrevistador: en general, en toda esta institución, ¿cómo usted percibe el ambiente de trabajo?

Entrevistado: a mi me parece que es flexible el hospital y que depende más de uno que de los compañeros llevarse bien.

Entrevistador: ¿usted ha tenido algún conflicto o problema dentro de esta institución? Con algún compañero, colega o persona que usted lleve bajo su mando

Entrevistado: si, con un colega

Entrevistador: ¿cómo fue el problema?, ¿cómo se origino?

Entrevistado: el problema se origino porque yo confiaba de que iba a responder realizando su trabajo que se le asignaba, lo que paso es que no cumplía bien con su trabajo, se tardaba en el diagnóstico y siempre andaba echándole la culpa a todo el personal, sobre todo a los técnicos que son los responsables de la elaboración de las laminillas para diagnóstico.

Entrevistador: ¿y con usted?

Entrevistador: ¿qué relación tenía usted y él?

Entrevistado: el era especialista y yo su jefa de servicio entonces él argumentaba que él era el que sabía, el especialista mejor.

Entrevistado: qué no me correspondía a mí estar en este lugar porque le correspondía a él, entonces trataba de que no me salieran bien las cosas para hacerme quedar mal.

Entrevistador: ¿en qué aspecto le hacía quedar mal?

Entrevistado: bueno, que le echaba la culpa a los demás compañeros de que atrasaban el trabajo y luego cuando yo le llamaba la atención para que estuviera el reporte a tiempo me irrespetó verdad, y me hacía sentir mal. Sentía...sentía que no lo podía resolver, yo se los puse en reportes, por escrito a mi inmediato superior que en aquel entonces, era el subdirector médico, porque ahora hay un jefe de división de servicios auxiliares. Entonces, en aquel entonces él iba con el subdirector y él decía que yo no era capaz, que todos los problemas eran porque yo no supervisaba bien como debía de ser, que no tenía autoridad con el personal y que entonces los técnicos no cumplían y el tampoco podía cumplir.

Entrevistador: ¿llegó algún momento en el que él le haya faltado el respeto?

Entrevistado: si porque, hablábamos aquí en la oficina y entonces al final ya no quería el hablar conmigo y salió tirando la puerta, y siempre diciendo que él era el capaz y que él debería de estar en ese puesto. Y como, accidentalmente, él tenía el código de jefe, porque esa era la plaza que teníamos, yo soy médico especialista y no tengo código de jefe, pero si tengo nombramiento del hospital

Entrevistador: ¿cómo jefe?

Entrevistado: si como jefe de servicio, y en todas las reuniones o comités, yo aparezco como jefe

Entrevistador: ¿cómo reaccionaba su colega?

Entrevistado: se burlaba, se reía, no solamente de mí, sino del resto de las personas

Entrevistador: ¿cómo reaccionaba usted ante sus burlas?

Entrevistado: bueno al principio pues, hablábamos, luego llego el momento en el que opte por no decirle nada, todo era reportarlo.

Entrevistador: ¿no llego a afectarla emocionalmente?

Entrevistado: si me afectó porque me sentía enojada, devaluada, difamada, porque no solamente hablaba acá, sino que afuera del hospital; con personal desde luego que yo no conocía, no me afectaba tanto pero si me molestaba.

Entrevistador: ¿llego a haber algunas ocasiones en las que esta persona le omitiera información importante del servicio, informes?

Entrevistado: si llego alguna vez que se extraviaron todos los reportes y hubo que volver a hacerse el trabajo de nuevo y ya no lo quiso hacer, lo tuve que dividir y junto con otros especialistas para poder hacer de nuevo el trabajo. Porque como se lleva todo por escrito y número progresivo, no podíamos dejar de sacar ningún caso.

Entrevistador: ¿usted tiene la sospecha de que fue él, el que los extravió?

Entrevistado: si, porque no solamente se extraviaba un documento, sino también se extraviaba cualquier cosa de valor que se hubiese encontrado. Y luego ya nadie sabía, él nunca sabía, pero solo sucedía cuando él estaba.

Entrevistador: ¿cuánto tiempo duro este problema?

Entrevistado: bueno, fueron en dos épocas. Fueron primero dos años y después porque todo llegó hasta la autoridad del sindicato, porque la segunda vez que lo reinstalaron hubo un acuerdo con el sindicato de que él iba a estar bajo mis indicaciones, y que él iba a disciplinarse y obedecer todo lo que se le mandara. Pero el primer tiempo si logramos sacar todo el trabajo, pero ya después volvieron otra vez los problemas y se tardaron tres años y ya el sindicato de aquí no lo pudo apoyar y hubo que ir al sindicato nacional con todo el personal. Pero como decían que eran personales los problemas y como yo era la jefa, yo no me inmiscuí en nada la segunda vez, sino que fue el personal el que logró que lo sacaran y desde entonces ya no está con nosotros.

Entrevistador: ¿la solución que usted vio al problema fue?

Entrevistado: que lo quitaran

Entrevistador: ¿alguna vez usted pensó en moverse de lugar, para no tener que convivir con esta persona?

Entrevistado: si, si pero pensando en que hemos trabajado muchísimo para salir adelante, no iba yo a dejar todo lo logrado por él, entonces lo mejor era que él se fuera. Y luego, afortunadamente, llegaron otras personas a sustituirlo, todavía dos personas más verdad, porque la primera vez llegó una persona a sustituirlo y la segunda vez otra vez llegó otra persona y logramos incluso la remodelación actual.

Entrevistador: en ese momento, en el que usted estaba en ese problema, ya nos contó que su estado emocional se vio afectado; en cuanto a su eficiencia en el trabajo, ¿afectó este problema?

Entrevistado: puede ser que sí, sobre todo cuando se perdieron los reportes porque tuvimos que emplear más tiempo, duplicar el trabajo y entonces el reporte llegó más tarde al expediente.

Entrevistador: ¿cómo se sentía ante los desplantes del Dr.?, no ante sus insultos y humillaciones hacia usted.

Entrevistado: me sentía molesta y también deprimida, llegaba yo muy cansada a mi casa, ya no quería saber nada, ni hablar, solo era descansar, pero incluso fue en aquel entonces, trastornos de sueño porque volver otra vez a pensar en lo mismo me costaba dormir.

Entrevistador: y por ejemplo, en las mañanas cuando llegaba la hora que usted tenía que estar en el trabajo, ¿tenía deseos de llegar a su trabajo? O ¿cambio esto?

Entrevistado: bueno si, tenía que llegar porque era mi trabajo, pero si me sentía con la molestia de sentirme así y otra vez encontrarme con el.

Entrevistado: llego el momento que no quería ni hablarle ni decirle nada, y yo le dije: "mire, ya que no es posible platicar con usted, ni hablar con usted, entonces yo ahora no oigo, no veo, no siento; haga usted lo suyo y no tiene problemas, pero ya no lo voy a tratar".

Entrevistador: ¿las personas que trabajan en este servicio, se daban cuenta de estas ofensas?

Entrevistado: a pues claro, la vez que tiro la puerta, al salir estaban las secretarias afuera y si vieron que tiró la puerta

Entrevistador: y la personas que vieron, ¿qué reacción tuvieron ante este problema?

Entrevistado: en este caso todo el personal elaboró escritos para documentar que no podía continuar aquí con nosotros.

Entrevistador: ¿tuvo apoyo?

Entrevistado: si

Entrevistador: ¿algo más que usted nos quiera agregar del problema?

Entrevistado: bueno, afortunadamente terminó, bueno lo quitaron del servicio y entonces aunque anda afuera de aquí, aunque siempre tarta de molestarnos o en las sesiones siempre tarta de hacernos quedar mal. Ya hemos adquirido fortaleza para que no nos llegue la molestia porque al fin y al cabo ya no está aquí.

Entrevistador: claro

Entrevistado: y nosotros seguimos aquí en éste servicio que es nuestra especialidad.

Entrevistador: para finalizar esta entrevista, vamos a hacer algunas preguntas acerca de su autoestima.

Entrevistador: ¿cómo se describe usted?

Entrevistado: una gente positiva, muy profesional, con mucho amor a lo que hago diario en la vida.

Entrevistador: ¿a nivel personal?

Entrevistado: a nivel personal, me siento muy contenta conmigo misma porque he logrado mis metas, claro que nunca se te olvida verdad.

Entrevistador: claro

Entrevistado: y siempre pasan los momentos, actualmente ya llevo el segundo diplomado en administración, porque como hubo un puesto y a demás operativo y como nunca he dejado de ser operativo pues quise saber cómo llevarme con el personal

Entrevistador: ¿qué cualidad usted se ve en su persona?

Entrevistado: cualidades, ja ja ja, amo a las personas que me rodean, en mi vida siempre ha sido el primer lugar, ríe pues. En los valores de mi vida está siempre el amor, y luego otros valores que serían la responsabilidad, la certeza, la calidez, el trabajar en equipo.

Entrevistador: ¿en cuanto a sus defectos?
Entrevistado: en mis defectos, soy muy perfeccionista, me molesto cuando las cosas no salen bien. Y tengo que hacer todo el tiempo, tratar de autocontrolarme verdad. ¿Qué otra cosa?, mis defectos, soy muy estricta a pesar de que trato de ser tolerante y si las cosas no salen y las personas han hecho las cosas mal, entonces tengo que ser dura con ellos. Y entonces ahí es donde puedo caer en el otro extremo, soy bien dura, puedo ser bien dura y es bien difícil volver para atrás y entonces hasta siento que puedo ser cruel en ese momento

Entrevistado: ja ja ja
Entrevistador: ja ja ja
Entrevistado: si porque las personas me han dado tantas problemas verdad, que he tolerado y tolerado, pero llega un momento que ya no puedo ser y entonces caigo del otro lado y me vuelvo intolerante verdad...si...si

Entrevistador: ok
Entrevistado: esos son los negativos y sigo luchando contra ellos, sobre todo con lo de la violencia. Sí, porque eso lo aprendes en todos lados, en todas partes hay violencia.

Entrevistador: claro
Entrevistado: imagínense, siempre tener que ser tolerante, condescendiente, más sin embargo, me considero muy tolerable eh sí.

Entrevistador: ¡muy bien!, a nivel familiar, como mamá, como hermana, ¿cómo se ve usted?
Entrevistado: pues soy débil, cuanto a los que quiero porque digo: "no voy a perdonar, no voy a disculpar, pero al final luego uno es madre y sabe ceder". Aunque si me mantengo bastante, pero siempre cedo; a mí me convence una persona siempre con afecto que amenaza.

Entrevistado: ja ja ja
Entrevistador: claro
Entrevistado: si nos llevamos bien ustedes y yo y ustedes necesitan algo o quieren convencerme de algo, sí lo logran con afecto.

Entrevistador: a nivel general, ¿cómo se relaciona con las demás personas?
Entrevistado: a mi me gusta llevarme bien con todas las personas y como he aprendido mucho con mis diplomados, verdad, desde la mañana que llego yo saludo a todo el mundo, verdad, ¡ja ja ja! Desde el que hace la limpieza hasta la autoridad que me encuentre

Entrevistador: en futuro ¿cómo se ve usted?, como jefa, como madre, como hermana, ¿cómo se ve usted?
Entrevistado: pues quiero conservar lo que ya he alcanzado y quisiera tener otras cosas, pues para que cuando ya no esté eso le quede a mi hijo, para solventar, que le quede porque en un principio pensé que nada más iba a trabajar aquí en el hospital, pero como ahorita estoy trabajando en lo personal, quisiera llegar a tener un lugar, una oficina, aunque sea pequeña, como esta, pero bien bonita, con microscopio nuevo, lograr un lugar donde pudiéramos trabajar en equipo, mi esposo y mi hijo.

Entrevistador: con esto terminamos la entrevista y solamente quisiera pedirle, si nos podría brindar acerca de las

diferencias que existen entre el sector público y privado.

Entrevistado: bueno, en el sector privado hay mas exigencia, más disciplina, es decir, se tiene que hacer esto y es una obligación. Y aquí en el sector público verdad, como que es más flexible, hay más ventajas, hay más prestaciones, en el sector privado no vamos a tener un periodo de altos riesgos que son prácticamente tres periodos vacacionales, allá si acaso una semana o una quincena verdad, en el, porque yo he andado precisamente yo pensaba trabajar ehh vaya!, en un hospital de alta alcurnia, pero no estuve de acuerdo con las prestaciones porque al principio ni siquiera tienes ni dos días de vacaciones, tiene que buscar a una persona que le sustituyera y además no gana. Yo puedo ausentarme, me pueden dar permisos pero no me pagan.

Entrevistador: en cambio acá yo tengo mi periodo vacacional y regreso de vacaciones y ahí está mi cheque verdad, o depositado en el banco.

Entrevistador: y con respecto al ambiente de trabajo, al compañerismo

Entrevistado: a los compañeros, yo creo que uno puede ser bueno o mal compañero en cualquier lugar verdad, que en verdad yo he recibido un buen trato en las áreas privadas y las personas siempre están ahí, nada de que me voy a escapar y es muy disciplinado y exigente.

Entrevistador: ok

Entrevistado: como aquí es muy flexible, yo les digo que el que trabaja aquí en el hospital de la mujer tenemos muchas ventajas que debemos cuidar.

Entrevistador: cuidar y valorar

Entrevistado: y de valorar el personal, aquí internamente si nos llevamos bien y no me van a dejar abandona el servicio, quien sabe cuando yo no esté verdad. Pero yo les digo si hacen algo y yo no estoy pues no están siendo sinceros conmigo verdad. ¡ja ja ja!, pero si lo logramos.

Entrevistador: ok bueno

Entrevistado: de hecho yo tengo mucha amistad con doña Perita y con ellas.

Entrevistador: bueno

Entrevistador: bueno pues muchas gracias

Entrevistado: y yo les felicito a ustedes porque la verdad que me parece que son unos muchachos muy sanos y que disfruten mucho lo que están haciendo.

Entrevistador: gracias

Entrevistado: verdad, es bien importante y con la misma sonrisa van a enfrentar todo lo que vaya a salir adelante.

Entrevistador: ¡muchas gracias doctora!

Entrevistador: ¡gracias!

ENTREVISTAS DEL SECTOR PRIVADO

CASO 6

Entrevistador: esta es una investigación que estamos haciendo para un ejercicio de la facultad de psicología. La información es anónima, por favor omite los nombres de personas y de la empresa.

Entrevistado: ¿me puedes dar tu nombre?, con iniciales nada más

Entrevistado: B.C.P.

Entrevistador: ¿cuántos años tienes?

Entrevistado: 24.

Entrevistador: ¿dónde naciste?

Entrevistado: México D.F.

Entrevistador: ¿estado civil?

Entrevistado: soltera.

Entrevistado: ¿tienes hijos?

Entrevistado: no.

Entrevistador: ¿tienes hermanos?

Entrevistado: sí.

Entrevistador: ¿el lugar que ocupas entre tus hermanos?

Entrevistado: el segundo.

Entrevistador: ¿actualmente vives sola, con tus papás u otros?

Entrevistado: con mis papás.

Entrevistador: ¿cuál es tu escolaridad?

Entrevistado: superior trunca.

Entrevistador: ¿tipo de escuela a la que has asistido?

Entrevistado: pública

Entrevistador: ¿perteneces algún tipo de religión?

Entrevistado: sí, católica.

Entrevistador: ¿practicas algún deporte?

Entrevistado: no

Entrevistador: ¿tienes algún pasatiempo?

Entrevistado: dormir.

Entrevistador: ¿actualmente trabajas?

Entrevistado: sí.

Entrevistador: ¿cuántos empleos tienes?

Entrevistado: uno.

Entrevistador: ¿a qué sector pertenece la empresa donde trabajas?

Entrevistado: privado.

Entrevistador: giro de la empresa, ¿producción, servicios o comercializadora?

Entrevistado: servicios.

Entrevistador: ¿qué puesto desempeñas?

Entrevistado: cajera.

Entrevistador: ¿en qué consiste tu trabajo?

Entrevistado: en atender al cliente, estar cobrando los artículos que van a adquirir.

Entrevistador: ¿cuántos años tienes de antigüedad en la empresa?

Entrevistado: siete meses.

Entrevistador: ¿cuál es tu sueldo aproximado?

Entrevistado: tres mil pesos al mes.

Entrevistador: vamos hacer unas preguntas sobre cómo te encuentras en tu salud actualmente.

Entrevistado: sí

Entrevistador: ¿cómo consideras tu estado de salud? bueno, regular o malo

Entrevistado: regular.

Entrevistador: ahora te voy a leer una serie de malestares y me vas a decir en que frecuencia las tienes, si es que las

Entrevistado: pues no siempre, hay veces que bueno, algunas máquinas no están al 100% y pues una tiene que hacer esfuerzo propio.

Entrevistador: ¿cómo son las políticas de la empresa?

Entrevistado: friega al cajero, ja, ja, ja, ja

Entrevistador: no, o sea las políticas que tú conozcas

Entrevistado: ¿con respecto a mi puesto?

Entrevistador: no, las políticas en general de la empresa ¿cuáles son?

Entrevistado: no se, pues atender bien al cliente, el cliente siempre tiene la razón, hacer todo lo posible para que el cliente se lleve más artículos.

Entrevistador: ¿cuáles son las costumbres o la cultura que tiene la empresa?

Entrevistado: ¿a qué te refieres?

Entrevistador: a la cultura no sé, puede ser lo que tu dijiste primero el cliente.

Entrevistado: servicio, debe ser excelente, rápido, amable.

Entrevistador: ¿cómo es la autoridad en la empresa?

Entrevistado: mala, bueno es mi jefe inmediato, es muy poco razonable con sus encargados, bueno con las personas que lleva a su cargo.

Entrevistador: ¿cómo es la supervisión que recibes?

Entrevistado: la supervisión es muy rígida, todo el día esta sobre de uno, nos dice: "se más rápida, haz bien el trabajo"; siempre está ahí dando vueltas y ven que tu estés haciéndolo rápido.

Entrevistador: ¿cómo son los dueños de la empresa, nacionalidad, costumbres?

Entrevistado: los dueños de la empresa son muy personalistas se podría decir, porque sólo se preocupan en vender sus artículos y en sus empleados darles lo esencial.

Entrevistador: ¿hay sindicato en la empresa donde trabajas?

Entrevistado: no.

Entrevistador: ¿cómo esta constituido el organigrama de su empresa?

Entrevistado: ¿por las jerarquías?

Entrevistador: sí.

Entrevistado: pues hasta donde yo se, primero es el de recursos humanos, bueno a quién yo me puedo dirigir sobre todo es con el de recursos humanos, después estan los gerentes, después esta mi jefe inmediato y el subjefe esas son las jerarquías.

Entrevistador: en la organización donde tú laboras, ¿quién tiene el poder?

Entrevistado: se supone que es el de recursos humanos, pero el que lo ejerce es el jefe de cajas, el jefe inmediato.

Entrevistador: ¿cómo son tus compañeros de trabajo en general?

Entrevistado: son accesibles y agradables

Entrevistador: ¿tú cuentas con un jefe?

Entrevistado: sí

Entrevistador: ¿subjefe o los dos?, ¿cómo esta constituido?

Entrevistado: el jefe y el subjefe de cajas

Entrevistador: ¿con los dos tienes trato?

Entrevistado: sí

Entrevistador: ¿cómo son?

Entrevistado: el subjefe es una persona que si piensa en nosotros como personas y en nosotros como empleados, el jefe es una persona que solamente piensa en nosotros como la persona que le va a sacar adelante su trabajo, lo que él necesita, lo que él quiere para lo que él está ahí.

Entrevistador: ¿cómo es con sus empleados?
Entrevistado: es mala persona, es muy agresivo y es muy sarcástico y trata de intimidar a la gente

Entrevistador: ok
Entrevistado: bueno a él le gusta intimidarnos.
Entrevistador: ¿cuentas con subordinados?
Entrevistado: no
Entrevistador: ¿cómo percibes tú el ambiente en la empresa?
Entrevistado: pues con mis compañeras es ameno pero con mis jefes es muy tenso y no es agradable.

Entrevistador: ¿has estado en algún conflicto dentro de la empresa?
Entrevistado: yo con mi jefe sí, con la empresa en si no, con mi jefe.

Entrevistador: ¿cómo cuál?
Entrevistado: tuve problemas con él por un compañero, él empezó a tratarme mal, me tachó que era yo una loca, porque decía que yo andaba atrás de él siendo él un hombre casado, pero eso no es cierto él muchacho era mi amigo mi jefe me agredió verbalmente en frente de mis compañeras, diciéndome eso que yo era una zorra que andaba detrás de este muchacho y este muchacho está casado tiene hijos y siendo que no es verdad él es mi amigo.

Entrevistador: ¿cómo inició el conflicto?
Entrevistado: porque mi compañero y yo nos apoyábamos mucho, entonces para todo lo que yo necesito yo le pido consejo, que él me oriente entonces pues nos ve mucho tiempo platicando o juntos y pues todo lo que yo necesito yo acudo a él.

Entrevistador: ¿en qué aspecto lo necesitas?
Entrevistado: en que tengo alguna duda de que si hay alguna oferta o algunas tarjetas o cosas así que necesito información de la empresa o que me auxilie en algo, que me oriente en como tramitar mis días de descanso o algo así todo lo que necesito le pido consejo a él.

Entrevistador: y ese compañero, ¿qué puesto tiene?
Entrevistado: es un supervisor.
Entrevistador: ¿está permitido que tú le hagas ese tipo de preguntas?
Entrevistado: si.
Entrevistado: de hecho mi jefe nos dice que lo que necesitemos le preguntemos a ellos porque son nuestros supervisores, por eso mismo al que más confianza le tengo y se que me va a contestar lo que yo necesito y de buena manera y la verdad por eso mismo yo siempre le pido orientación cuando necesito que alguien me oriente acudo a él.

Entrevistador: ¿fue entonces cuando tu jefe inmediato interpretó mal las cosas?
Entrevistado: si fue cuando interpretó mal las cosas.
Entrevistador: ¿qué acciones tiene tu jefe hacia ti?
Entrevistado: pues como de quererme hacer menos ante la gente.
Entrevistador: ¿por qué?
Entrevistado: el querer intimidarme ante los clientes al principio, cuando este no tenía mucho pues yo no era muy rápida y siempre me decía que marcara mas rápido que era muy lenta que no era capaz y enfrente de los clientes me decía todo eso, habían veces que nos dejaban 8 hrs y no nos daban hora de comida y pues había veces que comía estando atendiendo a los clientes y me decía

que me veía muy mal y que daba mal aspecto pero de una manera despectiva.

Entrevistador: ¿se lo decía a tus demás compañeros o a ti personalmente?

Entrevistado: a mi personalmente no enfrente de mis compañeras sí porque mis compañeras están siempre enfrente y otra atrás y el empacador y están los clientes. Es decir, a mi personalmente no me lo dice siempre es enfrente de la de más gente.

Entrevistador: y tú ¿sientes que tu jefe se la este agarrando en contra de ti?

Entrevistado: más que nada siento que ha tomado represalias en contra de mi.

Entrevistador: ¿qué más sientes que te ha hecho?

Entrevistado: pues por lo mismo su manera es hacernos, bueno a mí personalmente, es hacerme menos, no tomarme en cuenta para nada, si llego a hacer un comentario él hace como que no me escuchaba, me daba siempre las peores cajas y eso no me gusta hacer, a eso es a lo que me manda y este no me informa de cuando hay juntas o cuando hay cursos.

Entrevistador: ¿te omite la información?

Entrevistado: si

Entrevistador: ¿en qué aspecto?

Entrevistado: no me informa cuando hay cursos o cuando me van a cambiar de horario, o cuando me van a cambiar de supervisor y me entero porque ya lo hizo.

Entrevistador: y los cursos que te omite, ¿quién te avisa?

Entrevistado: no pues ya no asisto.

Entrevistador: ¿y eso no te causa otros problemas?

Entrevistado: no porque son cursos que da la comercial.

Entrevistador: a ok.

Entrevistado: pero solamente hubo uno al que asistí y eso fue porque los jefes de él fueron los que convocaron a ese curso entonces si yo no hubiera asistido a ese curso el regaño hubiera sido para él porque no aviso a sus cajeras.

Entrevistador: ¿solamente te aviso porque si no lo hubieran regañado?

Entrevistado: si, porque si no el regaño hubiera sido para él.

Entrevistador: aproximadamente ¿cómo cuanto tiempo lleva esto?

Entrevistado: como seis meses aproximadamente

Entrevistador: ¿cómo te sientes emocionalmente con respecto a este problema?

Entrevistado: fuera del trabajo trato de no pensar en todo eso, pero dentro de mi área laboral si es mucha tensión, es mucho estrés, mucho nerviosismo de hacer algo mal y que él me vaya a regañar en frente de todos o que vaya a tratar o que me haga quedar en mal enfrente de todos me siento muy incómoda ya trabajando ahí.

Entrevistador: ¿has pensado abandonar el trabajo?

Entrevistado: si.

Entrevistador: ¿cuál es el motivo?

Entrevistado: por él primeramente, por él porque esto sí es mucho el estrés que me provocó.

Entrevistador: ¿qué te provocó?

Entrevistado: si, que me provoca y pensar que en cualquier momento el va a tratar de correrme, o de que me corran y pues si he pensado mucho en irme, de hecho eso es lo que quiero.

Entrevistador: ¿has pensado en llevar este problema a recursos humanos, reportar el caso?

Entrevistado: sí he pensado en reportarlo, pero más que nada ya estoy ahí por adquirir experiencia laboral y precisamente por eso, porque quiero tener un empleo mejor y salirme de ahí, no quiero buscarme problemas y más que nada por las recomendaciones y todo es, por eso me siento como atada para no tomar las represalias contra él.

Entrevistador: en tu entorno, ¿tus compañeros ven como es el trato de tu jefe hacia ti?

Entrevistado: sí

Entrevistador: ¿ellos cómo actúan?

Entrevistado: pues solamente me dicen: "pues ya sabes cómo es él, también es así conmigo no le hagas caso".

Entrevistador: ¿se lavan las manos?

Entrevistado: sí, cada quien sus problemas pues hay tu lo que quieras hacer, lo que debería hacer es contestarle pero pues al momento cuando a ellos les hace lo mismo ellos tampoco dicen nada.

Entrevistador: claro

Entrevistado: es indiferencia de que somos compañeras y hasta ahí a que yo te apoye o de que yo te ayude o de que vamos a reportarlo o algo así no.

Entrevistador: ¿algo más que quieras agregar a esta entrevista con respecto a tu jefe, a tu empresa o de cómo te sientes?

Entrevistado: pues el cómo me siento, yo creo que si valdría la pena porque si me ha hecho sentir una persona poco capaz, que no soy buena, que no soy buen elemento o que no sirvo, que soy poca cosa.

Entrevistador: ¿te ha insultado verbalmente?, ¿qué te ha hecho para que tú sientas que no vales nada?

Entrevistado: yo le había pedido ayuda porque mi lugar de trabajo estaba fallando, entonces él se quedo ahí, estaba ahí junto con mi amigo y entonces mi jefe me dijo que mi cabello era feo y que mi aspecto era de una persona como de poca cosa y como que hizo gestos de repulsión como si fuera un asco y a mí me hizo sentir poca cosa, me hizo sentir mal.

Entrevistador: ¿otra cosa que quieras agregar?

Entrevistado: pues los primero días cuando yo entre a laborar ahí yo me le acerque a hacerle una pregunta, no recuerdo cual fue la pregunta ni lo que necesitaba, el caso es que él al principio me hizo sentir que él era mi jefe y que le tuviera confianza, que le preguntara lo que yo quisiera, que él era buena persona, buena onda, él caso es que yo llegue con la confianza y pues le hable de tú, llegué y le dije "oye Humberto una pregunta" y él me hizo una cara y me dijo: "¡Humberto, para ti soy señor Humberto!", después me siguió hablando así de ahí mi jefe tu eres una cajera y yo soy tu jefe y enfrente estaba el subjefe de cajas y otros compañeros y todos hicieron caras y se rieron, él se fue y pues me hizo sentir mal, me intimidado, fue como que a marcar la diferencia de que el jefe y yo su empleada bueno yo la empleada.

Entrevistador: ¿ese comentario tú lo sentiste personal?

Entrevistado: sí, pero también cuando yo recién entre era de que yo soy yo voy a ser tu jefe y tu pregúntame lo que necesites, y con todos tus supervisores y tu les

puedes preguntar y todo eso y yo por eso llegue con la confianza de decirle:" ¡Humberto una pregunta!" y fue cuando el me respondió así, solo porque le hable en frente de todos, bueno en frente de unos compañeros.

Entrevistador: ok

Entrevistado: y si fue así, como de marcar la raya de yo soy tu jefe y no me vas a venir a hablar así, tu cajera cualquiera

Entrevistador: otra cosa que quieras comentar.

Entrevistado: no.

Entrevistador: ahora vamos a pasar con unas preguntas sobre tu autoconcepto, es decir cómo te ves a ti misma.

Entrevistado: si

Entrevistador: ¿te puedes describir a ti misma?

Entrevistado: pues yo soy una persona alegre, optimista, con ganas de superación, con metas, propósitos y positiva.

Entrevistador: ¿me puedes mencionar cuáles son tus cualidades y tus defectos?

Entrevistado: mis cualidades son, pues que soy muy constante, si no me salen las cosas las intento hasta que las logro soy alegre, soy buena persona, soy buena amiga, buena compañera, soy sincera.

Entrevistador: ¿cuáles son tus defectos?

Entrevistado: soy algo floja, distraída, que más... casi no tengo, ja, ja, ja.

Entrevistador: ¿cómo te consideras como empleada, como hija, como hermana, como novia?

Entrevistado: como empleada muy fiel, nunca digo no, si los veo que necesitan apoyo, que necesitan personal, que necesitan personas veo la manera si está en mis manos el ayudar lo hago nunca digo no, como hija puedo ser algo buena, soy algo rebelde me gusta salir con mis amigos y tal vez eso a mis papás no les gusta mucho pero trato de ayudarlos si necesitan algo.

Entrevistador: ¿qué más?

Entrevistado: pues como novia pues soy muy cariñosa que más puedo decir soy buena novia.

Entrevistador: en general, ¿cómo crees que te relacionas con la gente?

Entrevistado: muy fácil y me llevo a confiar mucho en la gente por lo mismo pues muy rápido me encariño y tengo confianza y les platico cosas muy personales, me relaciono muy fácilmente con las personas.

Entrevistador: ¿cómo crees que los demás te perciben a ti, como es que te ven los demás?

Entrevistado: a primera impresión creo es que soy muy sangrona, muy creída, muy fresa, y muy seria, muy reservada, tranquila esa es la primera impresión que creo ser.

Entrevistador: ¿cómo te visualizas en un futuro?

Entrevistado: con una carrera con un buen empleo, ganando un salario razonable de una empresa bien establecida, con mi pareja, con hijos y todo.

Entrevistador: bueno seria todo por mi parte muchas gracias por tu participación.

Entrevistado: no de que.

CASO 7

Entrevistador: te voy hacer una entrevista todos los datos que me proporcionen van hacer confidenciales.

Entrevistador: ¿Me puedes dar tu nombre con iniciales?

Entrevistado: S.V.N.

Entrevistador: ¿Cuántos años tienes?

Entrevistado: 23 años

Entrevistador: ¿Lugar de nacimiento?

Entrevistado: México D.F.

Entrevistador: ¿Cuál es tu estado civil actualmente?

Entrevistado: soltera.

Entrevistador: ¿Tienes hijos?

Entrevistado: No.

Entrevistador: ¿Tienes hermanos?

Entrevistado: sí

Entrevistador: ¿Cuántos hermanos tienes?

Entrevistado: 4

Entrevistador: ¿Qué lugar ocupas entre tus hermanos?

Entrevistado: La mayor

Entrevistador: ¿Actualmente con quien vives?

Entrevistado: con mi familia, con mi mama,

Entrevistador: ¿Cuál es tu escolaridad?

Entrevistado: Voy en la universidad.

Entrevistador: ¿tipo de escuela que cursaste pública o privada?

Entrevistado: publica

Entrevistador: ¿Pertenece algún tipo de religión?

Entrevistado: no

Entrevistador: ¿Practicas algún deporte?

Entrevistado: No

Entrevistador: ¿Tienes algún pasatiempo?

Entrevistado: sí

Entrevistador: ¿Cuál?

Entrevistado: Escuchar música y bailar.

Entrevistador: ¿Actualmente trabajas?

Entrevistado: sí

Entrevistador: ¿cuántos empleos tienes?

Entrevistado: solo uno.

Entrevistador: ¿la empresa pertenece al sector público o privado?

Entrevistado: privado.

Entrevistador: ¿en que consiste su trabajo?

Entrevistado: soy cajera de una tienda de autoservicio entonces es atender a la gente cobrarles mercancía.

Entrevistador: ¿qué antigüedad tiene en esta institución?

Entrevistador: 4 años 9 meses

Entrevistador: ¿cual es su sueldo mensual?

Entrevistado: tres mil doscientos.

Entrevistador: ahora vamos a entrar a la sección de preguntas acerca de su salud, ¿cómo considera usted sus estado de salud.

Entrevistado: bueno

Entrevistador: le voy a decir una serie de malestares y usted me va a decir si los presenta.

Entrevistador: si en la actualidad y si no los presenta y en el caso de presentarse con qué frecuencia los presenta.

Entrevistador: ¿dolor de cabeza?

Entrevistado: a veces

Entrevistador: ¿migraña?

Entrevistado: no

Entrevistador: ¿gastritis?

Entrevistado: si

Entrevistador: ¿colitis?
Entrevistado: no.
Entrevistador: ¿ansiedad?
Entrevistado: tampoco.
Entrevistador: ¿dermatitis?
Entrevistado: si, dermatitis si en la actualidad.
Entrevistador: ¿nerviosismo?
Entrevistado: a veces.
Entrevistador: ¿tristeza?
Entrevistado: no
Entrevistador: ¿sentimientos de miedo?
Entrevistado: no.
Entrevistador: ¿desmayos?
Entrevistado: no.
Entrevistador: ¿dolor en las articulaciones?
Entrevistador: no
Entrevistador: ¿en la espalda o algún dolor muscular?
Entrevistado: no.
Entrevistador: ¿algún otro tipo de molestia?
Entrevistador: le voy a leer una serie de sustancias y me dice si las consume y en que frecuencia o si no la consume.
Entrevistador: ¿café?
Entrevistado: tres veces por semana
Entrevistador: ¿refrescos?
Entrevistado: no
Entrevistador: ¿bebidas energetizantes?
Entrevistado: no
Entrevistador: ¿tabaco?
Entrevistado: no.
Entrevistador: ¿alcohol?
Entrevistado: una vez cada dos meses
Entrevistador: ¿mariguana?
Entrevistado: no
Entrevistador: ¿medicamentos?
Entrevistado: si solo cuando me enfermo.
Entrevistador: ¿Qué actividades realiza la empresa donde estas laborando? Y desde cuándo que tú sepas aproximadamente.
Entrevistado: son ventas, es un autoservicio, que tiene aproximadamente 32 años aproximadamente que se inicio se dedica a vender productos de abarrotes es un autoservicio.
Entrevistador: ¿Cuentas con los recursos necesarios para realizar tu trabajo?
Entrevistado: si
Entrevistador: ¿Cómo son las políticas que hay en tu empresa?
Entrevistado: las políticas que hay son diferentes para casa área de trabajo en el área en donde yo me encuentro su política es de servicio al cliente ayudar a que todos seamos un equipo de trabajo que haya honestidad, valoración hacia el recurso humano que somos nosotros.
Entrevistador: ¿Cuáles son las costumbres que tiene la empresa, como 10 de mayo, día de reyes etc.?
Entrevistado: solamente el 12 de diciembre cada año hacen un convivio dentro de la empresa y te invitan a que vayas a comer y convivir con los de la empresa y creo que el 10 de mayo para las mamás hacen un convivio para ellas.
Entrevistador: ¿Cómo es la autoridad dentro de la empresa?

Entrevistado: es un poco rígida pero dependiendo en algunos caso en ocasiones si es flexible pero hay ocasiones en las que por ejemplo cuando tu quieres acercarte a ellos y platicarles de algún problema si son flexibles y te entiendes y te dan la oportunidad, a lo mejor tienes un problema y faltas te dan algunos días para que soluciones tu problema y puedas ir y entras ocasiones rígida en robo etc.

Entrevistador: ¿Cómo es la supervisión que recibes tú?

Entrevistado: creo que mala.

Entrevistador: ¿Por qué?

Entrevistado: Lo que pasa es de que son varios supervisores a cargo de nosotros y algunos no son éticos y otros se puede decir que entre comillas es entre bueno y malo en algunas ocasiones algunos supervisores no respetan nuestras decisiones

Entrevistador: ¿Cómo son los dueños de la empresa? En cuestión de nacionalidad, costumbres etc.

Entrevistado: creo que son mexicanos no estoy segura en cuestión de costumbres no se.

Entrevistador: ¿Hay sindicato en la empresa donde tu laboras?

Entrevistado: No

Entrevistador: ¿Cómo está constituido el organigrama de tu empresa? En cuestión de aéreas jefes etc.

Entrevistado: esta el gerente general de la tienda que es el nivel máximo de autoridad, de ahí sigue los subgerentes que están a cargo de cada una de las áreas de la empresa, de ahí siguen los jefes de cada departamento, de ahí los auxiliares, de ahí son los empleados que no tienen más cargo, mas responsabilidad.

Entrevistador: ¿En la organización quien tiene el poder?

Entrevistado: el jefe de cajas.

Entrevistador: ¿Cómo son tus compañeros de trabajo?

Entrevistado: son accesibles, entre nosotros no hay envidias.

Entrevistador: ¿Cómo es tu jefe?

Entrevistado: el también es accesible nada más que en algunas ocasiones se deja manipular por algunos supervisores.

Entrevistador: ¿Cuentas con subordinados?

Entrevistado: No

Entrevistador: ¿tu como percibes el ambiente de la ambiente de la empresa?

Entrevistado: pues es un poco hostil, a veces como que se siente uno poco mal por algunas situaciones que pasan en la empresa y que a veces no sabes a quien recurrir o contarle eso que te está pasando.

Entrevistador: ¿Haz estado en algún conflicto dentro de la empresa?

Entrevistado: si

Entrevistador: ¿Cuál fue el motivo, con quien se dio y por qué crees tú que se dio?

Entrevistado: Empezó por que una de mis supervisoras me empezó a acosar a molestar en el trabajo, que no hacia bien mi trabajo que no era buena cajera, que hacia mal las cosas que yo nada más me la pasaba platicando que tenía que sacar más empeño y siempre estaba ahí conmigo y muchas ocasiones hemos peleado y discutido hemos tenido muchos conflictos a raíz de que ella empezó a molestarme y como que se la agarro conmigo y siempre me estaba molestando.

Entrevistador: ¿Tú crees que fue personal eso?

Entrevistado: si

Entrevistador: ¿Por qué?

Entrevistado: porque yo me daba cuenta que con otros cajeros no era lo mismo, si yo hubiera visto que a lo mejor que con todos los molestaba o exigía pero exigir de una manera coherente o sea no nada mas así por que si tal vez hubiera pensado que ella era así pero no porque con otros era así de hay si amigo y conmigo era de que llegara y si me veía platicando con alguien así aunque no estuviera platicando mucho tiempo me empezaba a molestar me empezaba a decir que me pusiera a trabajar que estaba de floja y por ejemplo había otros que los veía y estaban platica y platica todo el tiempo y no les decía nada, nada más porque eran sus amigos.

Entrevistador: ¿tu como defines acoso?

Entrevistado: es cuando invaden tu intimidad como que pasan los límites de lo que tú puedes tolerar y te empiezan a molestar tanto físico como emocionalmente.

Entrevistador: me puedes contar un poco más acerca del conflicto la historia como cuando y porque y por quien ocurrió.

Entrevistado: pues fue a raíz de que como te digo ella me empezó a molestar mucho de que no hacia bien no trabajo y muchas de las ocasiones estaba ahí tras de mi siempre y me estaba molestando y hacia que yo me sintiera mal me sentía humillada hasta en algunas ocasiones me hizo llorar porque ella como estaba ahí cualquier cosa que yo hiciera estaba mal y pues hacia que yo me sintiera mal por ejemplo una vez fui por cambio y hay una isla en la que tu nada mas tienes que estar ahí y como nadie iba a dejarme cambio tuve que ir al área de cajas y ahí estaba ella me empezó a decir que por qué me salía de ahí sí sabía que no podía pero muchas de las ocasiones muchos de los cajeros salen por cambio porque a veces nadie van no sé, se les olvidan o no les avisan que necesitamos cambio y pues vamos por el cambio hasta allá a línea de cajas y no nos dice nada nadie pero ella como estaba siempre ahí molestándome pues me empezó a decir de cosas me regrese pero después de eso pase a otro lado a dejar unas cosas pero era de paso para donde yo iba no me desviaba nada mas pasaba dejaba y me iba hasta al área donde yo estaba entonces ella fue hasta allá sacaba cosas que no tenían nada que ver me empezó me empezó a regañar que según yo me había salido que no debía hacerlo y luego empezó a sacar que yo era mal cajera y que no debería estar trabajando ahí que si ya no quería trabajar ahí que mejor me fuera siendo que la verdad yo me sentía a gusto por mis compañeros y me sentía bien ahí y nada más que cuando yo iba y veía que estaba ahí ella pues como que me sentía mal y la verdad no quería estar ahí pues fueron muchas humillaciones por que incluso en frentes de mis compañeros me llevo a decir de cosas y pues la verdad yo creo que era mejor que me lo dijera aparte.

Entrevistador: ¿Cómo repercutió en ti con aspecto a nivel laboral y emocional como te sentías tú?

Entrevistado: pues yo me sentía humilla me sentía inútil porque ella me hacía sentir que yo no servía para nada porque me empezaba a decir que hacia mal mi trabajo siendo que yo sentía que le echaba ganas y que hacia las cosas bien pero ella siempre estaba ahí atrás de mí y pues me sentía triste yo me sentía decepcionada

de que pues realmente aunque yo pusiera todo mi esfuerzo para ella nunca valía nada.

Entrevistador: ¿En lo laboral como te sentías?

Entrevistado: pues la verdad a veces ya ni quería ir porque sabía que estaba ahí ella y me iba a empezar a decir de cosas cuando sabía que no estaba pues si llegaba normal pero ya cuando sabía que le tocaba mi turno yo ya no quería llegar a trabajar porque sentía que me iba a estar molestando todo el día.

Entrevistador: ¿esto repercutió a nivel familiar?

Entrevistado: si en cierta manera si porque yo llegaba a mi casa, estaba con mi familia no quería salir mi mamá me decía que fuéramos a un lado yo llegaba triste llegaba así de que no quería estar con ellos me desahucé mucho de mi familia por el trabajo por que cuando llegaba como que ya no tenía ganas de hacer nada porque luego me hacía llorar entonces llegaba y desentendía a mi familia.

Entrevistador: ¿en cuestión de tus compañeros que es lo que te decían acerca del problema?

Entrevistado: pues ellos la verdad se desatendían pues como ella era la que me atacaba a mí entonces ellos tal vez si les importaba pero nunca hicieron nada para ayudarme ni nada así se apartaba de eso por ejemplo si nos veían a ella y a mí discutir nunca se metieron ni nada simplemente a lo mejor tal vez separados sin que ella estuviera presente me decía que se pasaba hasta ahí nunca me ayudaron nunca se metieron en el conflicto

Entrevistador: ¿ella trato de separarte del grupo social?

Entrevistado: si de hecho si me separo de ese grupo

Entrevistador: por qué.

Entrevistado: muchas veces les decía a mis compañeras que ya no me hablaban que si las veía conmigo que las iba a regañar que yo era una mala cajera en muchas ocasiones les decía que si la veían conmigo las iba a correr y les dijo también que yo era una mala cajera que ella iban a terminar siendo iguales que yo y a causa de eso muchas compañeras ya se apartaban y como que creían lo que ella les decía y hasta su actitud cambio mucho hacia a mí cualquier cosita que yo hiciera me hacían así de ella y pues les deje de hablar a muchos compañeros de trabajo.

Entrevistador: ¿tu como consideras que es esa persona?

Entrevistado: pues es una persona muy déspota, es una persona deshonesto, de su parte hay mucha humillación no es ética en algunas ocasiones es muy hiriente hacia las personas que se refiere porque su manera de hablar no es con hablar si no que trata de humillarte siempre.

Entrevistador: ¿Cuánto tiempo duro esto?

Entrevistado: proximadamente como tres años.

Entrevistador: ¿no has pensado en reportar este conflicto o llevarlo a las autoridades?

Entrevistado: pues si de hecho estaba pensando en ir a recursos humanos por que muchas veces me han dicho pero era un poco el temor de que ella es supervisora va hacer algo y al rato va hacer peor porque si yo la voy acusar indirectamente va hacer todo lo posible para que yo me valla de ahí pero si he pensado en ir a recursos humanos.

Entrevistador: ¿te ha omitido información?

Entrevistado: si realmente lo que ella a veces hacia es que por ejemplo había cosas que nos tenían que informar a los cajeros por ejemplo vales que ya no teníamos que aceptar y esas cosas no me las decía ya hasta que yo me enteraba por otras personas de que ese vale ya no aceptaba pero ya era demasiado tarde porque algunas ocasiones tuve que pagar dinero y ella era la encargada de pasar a decirle a todos por ejemplo vales cheque vales que estaban voletinados a veces no pasaba conmigo no me lo decía pasaba con todos y yo era la única que no sabía.

Entrevistador: ¿En este momento como te sientes?

Entrevistado: pues yo me siento decepcionada porque realmente de todo esto que ha pasado de todo esto que he vivido ahí en mi trabajo pues si ha sido algo humillante y que me ha dejado mal tanto como mi familia que ya ahorita las cosas han cambiado un poco pero cuando tenía estos conflictos con esta supervisora pues era algo que me afectaba mucho pues me siento decepcionada de mi trabajo y de ella también por que no pensé que fueran así las cosas en el ambiente de laboral.

Entrevistador: ¿algo más que quieras agregar a cerca del conflicto?

Entrevistado: pues si que realmente este tipo de personas si te afecta mucho en todo a nivel personal a nivel físico a nivel de familia porque a lo mejor como dicen no lo llevas como dicen de tu trabajo a tu vida personal no debes llevar los conflictos pero si te afectan por que están pensando no quiero ir a trabajar porque esta señora ahí me va a empezar a molestar que a cada rato que hago las cosas mal a cada rato te molesta que te va a correr y cosas así siendo que tú sientes y tratas de hacer tu desempeño lo mejor posible pues de alguna manera te sientes humillada de parte de ella porque te empieza a decir cosas que no viene al caso y también con tus compañeros por ejemplo yo tenía buena relación con muchos de mis compañeros y a esta persona ella como sabia que tenia mas jerarquía que yo y que varios de ahí de ahí agarraba como que para alejarme de estas personas , a muchas personas les dijo que ya no me hablaran que yo era de lo peor y realmente estas situaciones te afectan personal emocional también yo me sentí rechazada de muchas personas humillada y realmente ahorita me siento muy decepcionada de esta situación.

Entrevistador: ¿tú crees que esto te haya afectado a nivel salud?

Entrevistado: pues yo creo que si por que había veces en las que me sentía muy cansada no se si era el estrés y hubo muchos conflictos en los que luego llegaba a mi casa y pues llegaba hasta llorando me acostaba me sentía muy cansada que tal vez era mas como psicológico cuando llegaba a mi casa me sentía cansada me acostaba a dormir y al otro día no quería dormir luego ya no comía por que ya no me daba hambre siento que si me afecta físicamente y a nivel de salud porque todo ese estrés emocionalmente te afecta mucho y eso lleva a que te afecte tu salud.

Entrevistador: ¿Cómo te describes tu misma?

Entrevistado: yo misma en estos momentos

Entrevistador: tu autoconcepto, ¿Cómo te consideras tu misma?

Entrevistado: pues yo me siento pues en relación a esto me siento más fuerte, en este momento siento que soy fuerte en muchos aspectos y que también soy más tranquila ya no me altero tanto siento que a como antes tenía autoestima baja de que todas esas cosas que me decía ahorita ye me sentía capaz de hacer muchas cosas en relación con trabajo en mi escuela.

Entrevistador: ¿Cómo te describes ti misma ejemplo: sociable etc.?

Entrevistado: pues yo me describo sociable, soy alegre, me siento inteligente con un carácter más fuerte.

Entrevistador: ¿Qué cualidades y defectos te encuentras tú?

Entrevistado: pues cualidades es que soy muy paciente se escuchar también tengo habilidades en muchos afectos y defectos a veces soy un poco gritona.

Entrevistador: ¿Tu como te consideras como empleada?

Entrevistado: pues yo siento que soy muy buena en mi trabajo debido a que tengo mucha experiencia ya llevo más de cuatro años y medio trabajando ahí y pues a lo largo de todo este tiempo toda esta experiencia creo que se todo lo que se puede saber en el área de cajas es a lo que yo trabajo

Entrevistador: ¿Cómo persona, como hija como pareja como crees que eres?

Entrevistado: siento que soy noble que soy sincera en si yo me considero buena persona por que realmente me gusta mucho ayudar a la gente y como hija trato de dar lo mejor posible a mi familia y tanto a mi mama y hermanos ayudarlos como pareja también soy honesta y trato de poner de mi parte y que sea reciproco si recibo dar igual

Entrevistador: ¿en general como te relacionas con la demás gente?

Entrevistado: pues siento que soy muy sociable con las personas que no conozco a veces tengo la facilidad de palabra y trato de hablarles y nunca he sido grosera ni déspota por que no me gusta que sean así conmigo entonces trato de dar la mejor cara y si me están hablando bien yo igual hablo bien si no me quieren hablar está bien hasta ahí lo acepto y ya.

Entrevistador: ¿Cómo crees que la demás gente te percibe?

Entrevistado: pues creo que me perciben como una persona alegre sociable muy trabajadora que lucha por lo que quiere y algunas personas piensan que soy inteligente que trato de ayudar a la gente honesta.

Entrevistador: ¿tu como te visualizas a un futuro como persona como profesionista?

Entrevistado: pues me visualizo con mi carrera terminada trabajando en una empresa no se si este casada o no con hijos no sé, estar en el área que yo quiero desempeñarme y exitosa.

Caso 8

Entrevistador: Vamos a hacer una entrevista, toda la información que tu nos proporcionas es totalmente confidencial, es para uso de una investigación, ahora ¿me podrías decir tu nombre? Solamente las iniciales.

Entrevistado: M.E.C.F.

Entrevistador: ¿Cuántos años tienes?

Entrevistado: 24 años.

Entrevistador: ¿En dónde naciste?

Entrevistado: México DF

Entrevistador: ¿Cuál es tu estado civil?

Entrevistado: Soltera.

Entrevistador: ¿Tienes hijos?

Entrevistado: SI, 2

Entrevistador: ¿Cuántos hermanos tienes?

Entrevistado: 1

Entrevistador: ¿Qué lugar ocupas entre ellos?

Entrevistado: Segundo

Entrevistador: ¿Actualmente con quien vives?

Entrevistado: Con mi papá.

Entrevistador: ¿Qué grado escolar tienes?

Entrevistado: La secundaria.

Entrevistador: En qué tipo de escuelas estudiaste ¿públicas o privadas?

Entrevistado: Públicas.

Entrevistador: ¿A qué tipo de religión perteneces?

Entrevistado: Católica.

Entrevistador: ¿Practicas algún tipo de deporte?

Entrevistado: No

Entrevistador: ¿Tienes algún otro pasatiempo?

Entrevistado: No.

Entrevistador: ¿Actualmente cuántos empleos tienes?

Entrevistado: Uno

Entrevistador: ¿Tu trabajo pertenece al sector público o privado?

Entrevistado: Privado

Entrevistador: ¿A qué se dedica la empresa?

Entrevistado: Etiquetación y marbetación.

Entrevistador: ¿Qué giro tiene la empresa?

Entrevistado: Producción.

Entrevistador: ¿Qué puesto desempeñas?

Entrevistado: Etiquetadora.

Entrevistador: ¿En qué consiste tu trabajo?

Entrevistado: Etiquetar productos y marbetar vinos.

Entrevistador: ¿Alguna función extra?

Entrevistado: llevar el conteo de los productos.

Entrevistador: ¿Cuántos años llevas laborando ahí?

Entrevistado: 8 meses.

Entrevistador: Me podrías decir ¿Cuál es tu sueldo mensual?

Entrevistado: \$2,400 pesos

Entrevistador: Respecto a tu estado de salud, cómo lo catalogarías como malo, regular, bueno o excelente, ¿cómo crees tú?

Entrevistado: Bueno.

Entrevistador: A continuación te voy a mencionar una serie de malestares y tú me dices si las sufres, y si es así con qué frecuencia, por ejemplo tres días a la semana o algunas veces

Entrevistador: ¿Dolor de cabeza?

Entrevistado: No.

Entrevistador: ¿Migraña?

Entrevistado: No.
 Entrevistador: ¿Gastritis?
 Entrevistado: No.
 Entrevistador: ¿Colitis?
 Entrevistado: No.
 Entrevistador: ¿Dermatitis?
 Entrevistado: No.
 Entrevistador: ¿Ansiedad?
 Entrevistado: No.
 Entrevistador: ¿Nerviosismo?
 Entrevistado: Algunas veces.
 Entrevistador: ¿Tristeza?
 Entrevistado: Algunas veces.
 Entrevistador: ¿Miedo?
 Entrevistado: No.
 Entrevistador: ¿Angustia?
 Entrevistado: No.
 Entrevistador: ¿Has tenido desmayos?
 Entrevistado: No.
 Entrevistador: ¿Dolores en alguna de tus articulaciones, como rodillas, tobillos?
 Entrevistado: Si en la rodilla.
 Entrevistador: ¿Dolor en la espalda o en algún musculo?
 Entrevistado: Si, como tres veces a la semana.
 Entrevistador: ¿Algunos otros malestares que tengas?
 Entrevistado: no.
 Entrevistador: Te voy a leer una serie de sustancias y me dices si las consumes y con qué frecuencia.
 Entrevistador: ¿Café?
 Entrevistado: Diario.
 Entrevistador: ¿Refresco?
 Entrevistado: Diario.
 Entrevistador: ¿Bebidas energetizantes?
 Entrevistado: Diario.
 Entrevistador: ¿Tabaco?
 Entrevistado: Diario.
 Entrevistador: ¿Alcohol?
 Entrevistado: Una vez a la semana.
 Entrevistador: ¿Marihuana?
 Entrevistado: No.
 Entrevistador: ¿Medicamentos?
 Entrevistado: No.
 Entrevistador: ¿Alguna otra sustancia?
 Entrevistado: No.
 Entrevistador: Ahora vamos a hacer unas preguntas acerca de la organización en donde trabajas.
 Entrevistado: Si.
 Entrevistador: ¿Qué actividades realiza la empresa dónde trabajas?
 Entrevistado: Etiquetar y marbetar.
 Entrevistador: Dentro de tu trabajo ¿Cuentas con todos los recursos para realizar adecuadamente tu trabajo, materiales e instalaciones?
 Entrevistado: No.
 Entrevistador: ¿Cómo son las políticas que hay en la empresa?
 Entrevistado: Las políticas serian cumplir con el uniforme no llegar tarde llegar a la hora establecida.
 Entrevistador: Dentro de esta institución como se manejan las costumbres, por ejemplo el 10 de mayo, el día de muertos, ¿se fomenta, cómo es la dinámica?
 Entrevistado: No, siempre.

Entrevistador: La autoridad en esta institución como es, ¿crees que falta autoridad en esta institución?

Entrevistado: No hay mucha autoridad no hay mucha coordinación del jefe hacia los empleados por las actitudes del jefe no sabe cómo llevar su empresa.

Entrevistador: ¿Cómo es la supervisión que recibes?

Entrevistado: Es estricta por que nos checan la etiquetación que vaya derecha la etiqueta que vaya derecha el marbete no nos permiten errores.

Entrevistador: ¿Cómo son los dueños de la empresa en cuestión de nacionalidad costumbre?

Entrevistado: No llevan mucho las costumbres.

Entrevistador: ¿Hay sindicato en la empresa donde tu laboras?

Entrevistado: No.

Entrevistador: ¿Cómo está organizada esta institución hay quien posee más poder?

Entrevistado: El jefe de mi jefe.

Entrevistador: ¿En esta organización quien es la persona con mayor rango?

Entrevistado: El dueño de la empresa.

Entrevistador: ¿Cómo está constituida la organización por jerarquías?

Entrevistado: Empieza desde el dueño de la empresa, el supervisor que en este caso sería mi jefe la encargada de las etiquetadoras y nosotras.

Entrevistador: ¿Cómo son tus compañeros de trabajo?

Entrevistado: Hay clases, hay tipos de gente, hay desde las que inventan chismes nada más se andan ocupando de ver que hace la otra persona, hay las que si trabajamos en grupo, hay las que se apartan del grupo y trabajan individualmente.

Entrevistador: ¿Cuentas con un jefe?

Entrevistado: Sí.

Entrevistador: ¿Cómo es?

Entrevistado: Es una persona prepotente déspota muy perfeccionista también en ocasiones llega a humillar a las personas en cuestión de trabajo como vamos vestidos es una persona que no sabe llevar su empresa.

Entrevistador: ¿Qué es lo que entiendes por acoso?

Entrevistado: Para mí el acoso es cuando intimidan u hostigan a una persona en cuestión laboral personal familiar.

Entrevistador: ¿Cómo sientes tú el ambiente en tu trabajo?

Entrevistado: Hay mucho conflicto desde los jefes hasta los compañeros de trabajo que hay en el departamento por que los jefes que están de responsables en el área de mantenimiento son muy altaneros muy groseros no saben pedir el trabajo nada mas ve hazlo y ya el ambiente está muy tenso muy pesado muy hostil hay mucho conflicto muchos problemas laborales que hay en mantenimiento envidias chismes groserías de todo hay ahí.

Entrevistador: ¿Alguna vez has tenido algún conflicto dentro de esta institución, ya sea con una persona de tu mismo puesto un cargo más alto o uno más bajo?

Entrevistado: Si, el problema empezó cuando mi jefe me empezó a pedir mas producción empezó a exigirme horas extras a un grado que el me alejo de la gente para que yo cumpliera con los requisitos que él me pedía, empezó a hostigarme en la manera de que yo ni siquiera podía voltear a comentar algo con la persona que estaba a mi lado porque luego, luego iba y me gritaba me decía

oye que tu trabajo tienes que cumplir, no quiero que platiques no quiero que hagas nada más que tu trabajo cosa a lo que yo en un momento accedí pero pues es imposible dejar de comentar algo con los compañeros de trabajo, yo no podía ya comentar nada con nadie porque él se acercaba y me llamaba la atención, las veces que yo quería ir al baño el me gritaba a delante de todos me decía a ¿Dónde vas? no, no puedes ir tienes que trabajar a un grado a que el y yo llegamos a tener conflictos en ese aspecto y desde ahí empezó todo luego un momento en el que se volvió mas personal yo le comentaba algo o le hablaba y no me hacía caso , me aparto de las personas no podía ya ni siquiera respirar por que él se enojaba y me gritaba me ignoraba, hay veces que yo le hablo con cuestiones de trabajo y al momento de yo hablarle decirle oye pasa esto me alza los ojos o me grita que yo ya sé como son las cosas, pero me lo dice adelante de los demás compañeros no me lo dice ni si quiera en privado me llama la atención a delante de ellos.

Entrevistador: ¿Cómo te sientes emocionalmente?

Entrevistado: Emocionalmente si me ha afectado porque hay veces que yo ya no quiero ir a trabajar por que se a lo que voy, voy a que me griten a que me humillen allá en cuestión de que yo ya evito mejor hablarle ya no comentar nada con el más que nada me estresa la idea de presentarme en el lugar de mi trabajo.

Entrevistador: ¿Cómo reaccionaron tus compañeros acerca del conflicto en el que te encontrabas?

Entrevistado: Intrigan en mi contra van con él y van y le dicen ya está haciendo esto ya no esta trabajando ya está trabajando con tal, no me acusan directamente a mi van y le dicen a el, participan en el conflicto y no me ayudan a salir de este problema.

Entrevistador: ¿Cómo crees que te haya afectado a nivel familiar el conflicto?

Entrevistado: Si, por que luego estresada molesta, luego a mi casa sin querer saber nada de nadie y en este caso me desquito con las personas que no debería mi enojo lo desquito en mi casa, les grito regaño a mis niños porque ya me tiraron cosas de la casa me molesta y me desquito con ellos luego tan estresada que luego a mi casa y no saber nada de nadie luego y prefiero quedarme dormida sin saber nada de nada.

Entrevistador: ¿Cómo sientes en ambiente de trabajo?

Entrevistado: Hay días en el que voy bien al trabajo y luego luego al trabajo y siento el trabajo muy pesado en el aspecto que luego al trabajo y luego, luego sobre de mi tienes que hacer esto luego, luego sobre de mi, la carga es sobre de mi hay mucho chisme, no hay coordinación de trabajo, no hay organización de trabajo, no hay unión de grupo eso hace el día muy pesado y muy estresante.

Entrevistado: ¿A nivel salud como crees que te afecto el conflicto?

Entrevistado: Depresión, estrés.

Entrevistador: ¿Cuánto tiempo duro el conflicto?

Entrevistado: 7 meses.

Entrevistador: ¿Haz pensado en llevar este conflicto a jerarquías mayores o recursos humanos?

Entrevistado: Si, he pensado hablar en este caso con el dueño de la empresa, pero por circunstancias de que esta persona

a veces no va por que tiene mucho trabajo pues no he tenido la oportunidad de hablar con él pero si lo pienso llevar a cabo.

Entrevistador: ¿Cómo describes a la persona con la tuviste el conflicto?

Entrevistado: Prepotente, perfeccionista, no sabe manejar a su equipo de trabajo, su responsabilidad que tiene como jefe no la asume y nos carga esa responsabilidad a nosotros.

Entrevistador: ¿Este conflicto lo llevaste a reportarlo a jerarquías mayores que tú?

Entrevistador: ¿Cómo te describes como persona?

Entrevistado: Me considero segura de mi misma, sociable, trabajadora, sencilla, amable con la gente, responsable.

Entrevistador: ¿Qué cualidades y defectos te encuentras?

Entrevistado: Cualidades que soy una persona responsable sincera, honesta y defectos que también soy una persona que se calla muchas cosas por evitar un conflicto eso es un gran defecto.

Entrevistador: ¿Cómo trabajador como te describes?

Entrevistado: Buena trabajadora cumplidora.

Entrevistador: ¿Cómo hija como te describes?

Entrevistado: Como hija no soy dada al 100% a demostrar mi amor mi afecto hacia mi padre pero en otros aspectos yo considero que si soy buena hija.

Entrevistador: ¿Cómo mamá como te consideras?

Entrevistado: Como madre pienso que me falta mucho para ser una buena madre.

Entrevistador: ¿En las reuniones de tu trabajo, cómo te relacionas con las personas?

Entrevistado: Muy bien trato de llevarme bien con todos respetando ideas opiniones.

Entrevistador: Eso sería todo de mi parte hay algo más que quieras agregar acerca del problema.

Entrevistado: No gracias.

Entrevistador: Muchas gracias.

Caso 9

Entrevistador: vamos a hacer una entrevista y todos los datos que nos proporcione van a ser totalmente confidenciales y para uso de una investigación.

Entrevistado: si

Entrevistador: ¿me podría proporcionar su nombre sólo dándome sus iniciales?

Entrevistado: M.G. S.

Entrevistador: ¿cuántos años tiene?

Entrevistado: 29

Entrevistador: ¿en donde nació?

Entrevistado: en México, D.F.

Entrevistador: ¿actualmente cual es su estado civil?

Entrevistado: casada

Entrevistador: ¿tiene hijos?

Entrevistado: si

Entrevistador: ¿cuántos?

Entrevistado: 1

Entrevistador: ¿tiene hermanos?

Entrevistado: si

Entrevistador: ¿qué número ocupa entre sus hermanos?

Entrevistado: la última

Entrevistador: ¿cuántos hermanos tiene?

Entrevistado: nueve

Entrevistador: ¿actualmente con quien vive?

Entrevistado: con mi esposo, en casa de mis papás, en un cuarto aparte

Entrevistador: ¿hasta dónde abarca tu escolaridad?

Entrevistado: hasta lo que fue terminado secundaria y trunca la prepa, fue abierta

Entrevistador: la escuela en donde recibió su educación es ¿pública o privada?

Entrevistado: publicas

Entrevistador: ¿pertenece a algún tipo de religión?

Entrevistado: no

Entrevistador: ¿practica algún deporte?

Entrevistado: no

Entrevistador: ¿tiene algún pasatiempo?

Entrevistado: no

Entrevistador: ¿cuántos empleos tiene?

Entrevistado: uno

Entrevistador: la empresa donde actualmente trabaja, ¿es de sector público o privado?

Entrevistado: privado

Entrevistador: ¿pertenece al gobierno?

Entrevistado: no

Entrevistador: ¿cuál es el giro de la empresa?, ¿producción, servicios o comercializadora?

Entrevistado: comercializadora

Entrevistador: ¿qué puesto desempeña?

Entrevistado: recepcionista

Entrevistador: ¿en qué consiste su trabajo?

Entrevistado: como recepción, se supone que solo sería contestar el teléfono, pasar recados, recibir fax, pero tengo muchas funciones dentro de la empresa. Yo le ayudo a mi jefa a la elaboración de cheques, pagar a proveedores, llevo la caja chica, voy a hacer pagos al banco, teléfono, fax y a veces apoyo para hacer pagos personales de ellos en el banco.

Entrevistador: ¿cuántos años lleva en esta institución?
Entrevistado: 3
Entrevistador: ¿cuál es el sueldo mensual que recibe por sus servicios?
Entrevistado: 7000 mensuales
Entrevistador: ahora vamos a hacer una serie de preguntas para evaluar su salud.
Entrevistador: actualmente, ¿cómo califica usted su estado de salud?
Entrevistado: bueno
Entrevistador: le voy a leer una serie de malestares, me dice si los padece y más o menos en que frecuencia los padece a la semana o si no los padece.
Entrevistador: ¿dolor de cabeza?
Entrevistado: regular
Entrevistador: ¿migraña?
Entrevistado: no
Entrevistador: ¿gastritis?
Entrevistado: regular
Entrevistador: ¿colitis?
Entrevistado: regular
Entrevistador: ¿dermatitis?
Entrevistado: no
Entrevistador: ¿nerviosismo?
Entrevistado: no
Entrevistador: ¿ansiedad?
Entrevistado: a veces
Entrevistador: ¿miedos?
Entrevistado: si
Entrevistador: ¿desmayos?
Entrevistado: no
Entrevistador: ¿dolor en las articulaciones?
Entrevistado: en las rodillas, las dos rodillas las tengo mal
Entrevistador: ¿tuviste algún accidente?
Entrevistado: caídas, de rodillas totalmente, de cada una en diferentes lugares y ocasiones
Entrevistador: ¿tienes algún tratamiento para eso?
Entrevistado: no, sólo es cuidarme del frio y todo eso.
Entrevistador: ¿algún otro malestar que padezca?
Entrevistado: bueno, tengo diabetes e hipertensión arterial, pero estoy controlada
Entrevistador: le voy a leer una serie de sustancias e igual me dice si las consume o si no las consume
Entrevistador: ¿café?
Entrevistado: uno en las mañanas
Entrevistador: ¿refresco?
Entrevistado: si, en las mañanas y en las tardes un vaso, todos los días
Entrevistador: ¿bebidas energéticas?
Entrevistado: no
Entrevistador: ¿tabaco?
Entrevistado: no
Entrevistador: ¿alcohol?
Entrevistado: no
Entrevistador: ¿marihuana?
Entrevistado: no
Entrevistador: ¿medicamentos?
Entrevistado: no, solamente cuando llego a estar mala de la gastritis
Entrevistador: ahora vamos a hacer una serie de preguntas para saber más acerca de la institución donde labora

Entrevistador: la empresa donde actualmente trabajas, ¿es pública o privada?

Entrevistado: privada

Entrevistador: ¿a qué se dedica la empresa?

Entrevistado: fabricación y empaquetado de tintes para el cabello.

Entrevistador: ¿qué actividades realiza esta institución y cuánto tiempo lleva realizándolas?

Entrevistado: por comentarios que hacen, al parecer tienen como 50 años en el mercado

Entrevistador: usted en su lugar de trabajo, ¿cuenta con los recursos necesarios para realizar bien su trabajo?

Entrevistado: sí

Entrevistador: ¿cómo son las políticas dentro de esta institución?

Entrevistado: muy flexibles

Entrevistador: las costumbres que tienen los empleados de esta institución, ¿son respetadas y fomentadas?

Entrevistado: sí todas

Entrevistador: ¿cómo es la autoridad aquí?

Entrevistado: Flexible

Entrevistador: ¿cree que la autoridad cumple con su trabajo?

Entrevistado: sí

Entrevistador: ¿usted tiene supervisor?

Entrevistado: tengo a mi jefa, ella es quien supervisa mi trabajo, y a veces recibo ordenes de su hermano

Entrevistador: ¿cómo es la supervisión que recibe?

Entrevistado: es buena

Entrevistador: ¿Cómo es la persona que tiene el rango superior más alto?

Entrevistado: ella es muy buena persona, es muy tranquila. Su hermano es de un carácter muy especial, es muy payaso.

Entrevistador: ¿hay sindicato en esta institución?

Entrevistado: blanco, hay el que le llaman el sindicato blanco, pero no para los trabajadores de confianza, sino para los obreros.

Entrevistador: ¿usted cree que el sindicato tiene influencia sobre los trabajadores?

Entrevistado: no

Entrevistador: y usted como trabajadora, ¿qué opina del sindicato?

Entrevistado: pues esta a conveniencia de la empresa

Entrevistador: ¿usted cree que el sindicato resuelve los problemas de los empleados?

Entrevistado: no, solo resuelve los de la empresa

Entrevistador: ¿cómo está estructurada esta organización?

Entrevistado: la directora general, que al principio era la mamá de la que es mi jefa, pero como ya esta grande, le dejo el cargo a sus dos hijos, Alejandra (mi jefa) y Federico Aguirre. Ellos dos son la cabeza de la empresa.

Entrevistador: después de ellos dos, ¿quién viene?

Entrevistador: en eso podría decirse que está el contador, porque ellos así como que rangos no manejan, nada más te lo dan así por la confianza que te tengan. Por decir, están ellos, están los químicos, el contador que es la mano derecha de mi jefa, los de cobranza, la organizadora de eventos, facturación, recepción y finalmente los obreros.

Entrevistador: ¿cómo son sus compañeros de trabajo?

Entrevistado: son convenencieros, es difícil entablar una amistad con alguno de ellos aquí. Si interactuamos es fuera de la empresa.

Entrevistador: ¿usted tiene jefes, es decir, personas superiores?
Entrevistado: sí
Entrevistador: ¿cómo son ellos?
Entrevistado: pues te digo que mi jefa es muy buena persona, ella tiene un carácter muy tranquilo y se trabaja a gusto con ella.
Entrevistador: en general, ¿cómo usted percibe el ambiente de trabajo?
Entrevistado: pesado
Entrevistador: ¿por qué?
Entrevistado: yo creo que por lo mismo que no hay definición de jerarquías, todos se creen dueños de la empresa, y pues tú haces algo que piensas que está bien para la empresa y luego luego los compañeros empiezan a meterse con la jefa y empiezan a decirle "es que ella hizo esto" y a veces la jefa lo ve bien por parte tuya pero otras pues no le parece. Hay muchas envidias
Entrevistador: ¿alguna vez has tenido un conflicto o problema dentro de esta empresa? Con algún compañero o superior
Entrevistado: sí, con mi superior, el hermano de mi jefa
Entrevistador: ¿cómo fue este conflicto?, ¿cómo se desarrolló?
Entrevistado: se desarrolló porque, bueno ellos siempre tienen en sí, que uno no puede hacer amistad con los demás, que solamente vas a trabajar y que no debes tener compañeros, si te ven platicando mucho con alguien, ya piensan que tu estas mal, que estas planeando algo en contra de la empresa. Mi compañero el contador, pues éramos buenos amigos, nos llevábamos bien y había mucha confianza entre él y yo, yo le sabia muchas cosas y el sabía muchas cosas de la empresa, entonces surgieron problemas con él, porque la jefa se dio cuenta de que él estaba haciendo movimientos mal en cuanto a su dinero, él se estaba poniendo dinero de más a su favor y la jefa se dio cuenta. De ahí se empezó a desarrollar que curiosamente la jefa se puso a revisar la gente que estaba más allegada a él, en cuanto a su documentación, los recibos de nomina y todo lo que tenía que ver con el personal, entonces en lo que empezó a buscar se dio cuenta de que nos favorecía siempre, en cuanto a horas o en cuanto a dinero, de donde, quien sabe como lo hacía él, pero nos ponía siempre dinero de más a tres personas, entre ellas estaba yo. Y pues si fue una cantidad, por bastante tiempo, que resulto alrededor de unos diez mil pesos, porque fue durante muchos meses. Mi jefa se dio cuenta, cuan ella se dio cuenta de lo que había sido, de lo que había pasado, bueno mientras que ella hacia el recuento, las cosas se pusieron muy pesadas en la empresa, porque pues obviamente tu presentes cuando pasan las cosas, y como que te ven y siempre estas así como que "hay me vieron mal", "hay ya me van a correr". Se dio la ocasión en que ella hablo con nosotros y nos dijo que nos iba a dar una oportunidad, que nos iban a descontar el dinero de nuestra nomina, firmamos como un poder, un pagare y no lo descontaban de la nomina, pero el hermano, se burlaba de uno cada que podía; como yo estaba en la recepción hacía comentarios de que, por decir, si hacían cursos para la gente de no sé, tal vez compañerismo o cursos de no sé qué tantas

cosas hacía él, decía que solamente iban a ir a ese cursos la gente que se mereciera ir, las que no que mejor ni las iba a voltear a ver, hacía comentarios, haciendo menos a uno, pasaba y agarraba las cosas y me decía " Maribel, ten esto", así con una actitud de "te mando porque tienes que hacerlo", ni siquiera me preguntaba si estaba ocupada, como antes lo hacía, solo llegaba y me decía que le hiciera las cosas. Era muy grosero, me hacía sentir muy mal, porque yo sabía que había cometido un error, pero él lo recalca cada vez que podía.

Entrevistador:

¿Qué más hacía esta persona?

Entrevistado:

pues, creía mucho en los chismes de las compañeras, cosas que por decir, me decía mucho que me recalca era que yo no tenía que participar en las cosas, si pasaba de que fuera a haber una partida de pastel, le decía a todos menos a mí, siendo que yo estaba en la entrada y pues a fuerzas me veía pero no me decía nada. Invitaba a todos, les hablaba fuerte, les decía "Aimara, Consuelo, va a haber partida de pastel, vénganse"; a todos les decía menos a mí.

Entrevistador:

¿te omitía de eventos sociales?

Entrevistado:

si, había veces que por decir que se veían en la necesidad de dar un aventón al metro, el seleccionaba las personas que se iban con él, en cambio su hermana era diferente, era otra persona. El señor Federico, por ejemplo cuando hablaba por teléfono, yo contestaba el teléfono porque soy la recepcionista, y ni las buenas tardes me daba, él estaba en su plan de jefe y simplemente me decía "me comunicas con Alejandra" y le decía "sí señor, permítame" y él me decía "¡ya apúrate, me urge!"

Entrevistador:

¿cuál era tu reacción ante esto?

Entrevistado:

pues solamente una vez, si le dije, bueno es que surgió un chisme con una compañera, ella dijo que yo decía que no se merecía un incremento de sueldo cuando apenas llevaba seis mese de trabajo, y casi casi que yo le iba a pegar, entonces ella era su empleada directa de él y ella fue y se lo comentó a su manera. Yo si dije que ella no se merecía el aumento. Entonces él me mando llamar a su oficina, y me pregunto sobre el chisme, me pregunto si yo había dicho eso, y le dije que sí porque no se me hacía justo que ella con seis meses en la empresa ya le dieran aumento y yo que llevo 3 años no me habían dado nada, pero que jamás había dicho que le iba a pegar, entonces, él me respondió que si ya me había dado cuenta que no estaba en posición de pedir un aumento, que le habían dado el incremento de salario porque ella si tenía estudios. En fin, yo le respondí que si era por eso, que ella con sus estudios no podía hacer todo lo que yo hacía con la experiencia que tengo, y que no me iba a desgastar por una niña tonta, que si le habían dado el incremento a ella, pues que estaba bien, que finalmente es su dinero. El me dijo que pues, tristemente en un mal momento me había ocurrido el error con el compañero, y que no estaba en disposición de demandar un incremento de salario o algo a mi favor, que ahorita estaba yo para encarar el problema que yo tenía y nada más. Yo le

dije que sí, que así era y que no tenía ningún problema en afrontar las consecuencias de mi error. Después de eso, el me dijo que pues haber en qué términos quedábamos, porque Alejandra me dijo que ella me iba a apoyar, porque con el descuento que me hacían de la caja, del seguro, y del dinero que se me había estado depositando de más pues me quedaba yo con muy poco dinero y no me alcanzaba ni para mis pasajes. Entonces dijo Alejandra que me iban a dar un bono, dependiendo de que si los proveedores me entregaban a tiempo el material, ella se iba a encargar de darme un bono extra a mi favor cada vez que yo tuviera el material del proveedor puntual en la empresa. Y así habíamos quedado, inclusive en esta plática que tuvimos, Alejandra me dijo que también yo le ayudara a aportar ideas para mejorar el ambiente en la empresa. Que que ideas se me ocurrían a mí para mejorar la empresa, que podía tomar opiniones de los compañeros, y que se lo escribiera en una hoja y que del otro lado escribiera las cosas malas que había hecho en la empresa y que cosas buenas había hecho en la empresa. Obviamente eso no me dio buena espina, pero pues yo lo hice y se lo entregue a Alejandra. Yo puse que necesitábamos un espacio más grande, que cada quien tuviera su espacio de trabajo, y todo lo que ella me pidió. Alejandra quedo que eso iba a ser a mi favor, las ideas que le diera y que tuviera el material a tiempo en la empresa y que ella me iba a dar el bono. En eso habíamos quedado.

Entrevistador:

¿y qué paso después?

Entrevistado:

pues ya posteriormente, ayer me dijo Alejandra que unos abogados iban a venir para hablar conmigo, que querían ver en qué situación íbamos a quedar porque yo estaba en un plan en el cual me sentía yo ofendida por todos, que me sentía ofendida por todo lo que había pasado, que tenía yo muchos problemas con los empleados, osea ya me veían todos los errores, que ya no hacía yo bien mi trabajo.

Entrevistador:

¿desvaloraban tu trabajo?

Entrevistado:

si, totalmente. Entonces le dije yo a mi jefa Alejandra que sí, que estaba bien, me llevo con los abogados, y la licenciada, estando de frente mi jefa, me dijo que como era eso que yo estaba pidiendo unas oficinas mas grandes, que yo tenía que atenerme a lo que mi jefe me diera, que como era eso de que yo quería música, osea todo lo que yo había escrito en la hoja que Alejandra me pidió fue usado en mi contra. Alejandra no dijo nada.

Yo le dije a la licenciada que no quería problemas, que yo ya había hablado con Alejandra y que si no había más solución y ya no quería que yo siguiera en su empresa, que lo único que yo le pedía es que no me cerrara las puertas, que me diera una carta de recomendación. La licenciada me pregunto que que iba a pasar con la deuda que yo tenía con la empresa y le respondí que eso también ya lo había hablado con Alejandra y que habíamos quedado en que me lo descontara de mi finiquito, o que le firmara un pagare, o que simplemente no me diera nada de mi renuncia, pero que ya me diera mi renuncia con mi carta de recomendación y que de alguna manera yo le

iba a pagar el dinero que le debía a la empresa. Entonces pues la licenciada me dijo que ya no había más que hacer, le dijo a mi jefa que realizara la carta y pues que yo firmara mi renuncia, que teníamos que determinar y que hoy tenía que ir a dar las gracias a la empresa.

Entrevistador: ¿antes de llegar a lo de los abogados habías pensado en otra forma de solucionar las cosas?

Entrevistado: pues mira, es muy difícil convivir con una persona así, mira mi jefa no me hacía groserías, no me veía mal. A lo mejor y seca, o ya no era la misma confianza porque se valía, yo había truncado su confianza. Pero, en cuanto al jefe, no no no, era un ambiente muy pesado porque desde en las mañanas que llegaba, ni los buenos días de daba. Y dijéramos "es una persona más", pero no, estas dentro de una empresa con un ambiente de trabajo 8 horas, conviviendo con ellos, y la verdad es un ambiente de trabajo muy pesado. Yo tenía muchas cosas a mi favor, yo podía llegar temprano y estar sola en la oficina, porque como yo vivía lejos, me cambiaron el horario de 6 a 3 de la tarde, para que yo no me viera con la necesidad de llegar temprano y salir temprano para estar con mi hijo y no me fuera yo tan tarde, pues cuando paso todo esto, él andaba diciendo que yo no tenía porque tener privilegios y que tenía que tener los mismo horarios, entonces también ya pensaban en cambiarme de horario.

Entrevistador: ¿regresarte otra vez de 9 a 6?

Entrevistado: si, de 9 a 6

Entrevistador: él veía todo para estarme molestando, veía todos mis errores para estarme molestando.

Entrevistador: ¿Qué percepción tienes de esa persona?

Entrevistado: déspota, egoísta y amargado, no puede solucionar un error, siempre está a las faldas de su hermana, si tiene problemas con sus mismo empleados es de "Alejandra soluciona el problema, ve que vas a ser" tus compañeros de trabajo, ¿cómo reaccionaron?

Entrevistador: pues mira, la persona que me metió ahí a trabajar, como yo ya había pasado esto con otras personas cuando yo llegue, otras gentes ya las habían corrido, los jefes se empiezan a portar así como que serios, como que indiferentes contigo, ya no tomándote en cuenta, y las compañeras optaron por no decirme nada y me veían así como que "hay pobrecita", se portaban conrtaentes.

Entrevistador: ¿este conflicto te afecto en tu salud?

Entrevistado: si la verdad emocionalmente yo tenía mucha tristeza, estaba muy tensa, sobre todo cuando pensaba en lo que iba a pasar con el problema, hasta dolores de gastritis y colitis me llegaron a dar por un buen rato, ganas de no comer, lloraba y lloraba porque me daba mucho coraje y emocionalmente se te baja toda tu autoestima.

Entrevistador: ¿este problema te trajo consecuencias en tu familia?

Entrevistado: pues mi esposo me decía que ya si lo que quería era renunciar, que ya no estuviera pensando, que tratara de estar bien, porque yo llegaba a mi casa y era estar triste, tensa, discutiendo de cualquier cosa, llevaba cosas del trabajo a la casa.

Entrevistado: bueno, que le echaba la culpa a los demás compañeros de que atrasaban el trabajo y luego cuando yo le llamaba la atención para que estuviera el reporte a tiempo me irrespetó verdad, y me hacía sentir mal. Sentía...sentía que no lo podía resolver, yo se los puse en reportes, por escrito a mi inmediato superior que en aquel entonces, era el subdirector médico, porque ahora hay un jefe de división de servicios auxiliares. Entonces, en aquel entonces él iba con el subdirector y él decía que yo no era capaz, que todos los problemas eran porque yo no supervisaba bien como debía de ser, que no tenía autoridad con el personal y que entonces los técnicos no cumplían y el tampoco podía cumplir.

Entrevistador: ¿todo esto afecto la forma en que tú hacías el trabajo?

Entrevistado: no, la verdad hasta lo que fue ayer, yo deje todo bien.

Entrevistador: ¿aproximadamente cuanto duro este problema?

Entrevistado: un año

Entrevistador: ¿Hay algo más que quieras agregar?

Entrevistado: no, la verdad es que lo fui superando y me fui haciendo a la idea de que ya no había más que hacer.

Entrevistador: Ahora vamos a hacer una serie de preguntas sobre su autoestima, ¿cómo te describes?

Entrevistado: yo pienso que si soy inteligente, pero soy muy noble, si tengo el carácter fuerte pero soy muy dócil, habla más rápido mi enojo que mi razón.

Entrevistador: ¿Qué cualidades tienes?

Entrevistado: soy amigable, se escuchar, me adapto, puedo aprender de todo

Entrevistador: ¿Qué defectos reconoces en tu persona?

Entrevistado: impulsiva, sincera, siento que es un defecto porque a muchas personas se molestan cuando eres sincera.

Entrevistador: ¿cómo te ves como hermana, como trabajadora, como hija, como madre?

Entrevistado: como hermana yo me siento comprensible, amigable, se entender a la gente y apoyarla. Como mamá, a veces me paso de buena gente con mi hijo y me agarra de bajada porque es el único. Como hija, pues es la misma, desgraciadamente por no buscar problemas me callo, muy noble.

Entrevistador: ¿cómo crees que los demás te perciben?

Entrevistado: yo creo que igual, noble, buena onda.

Entrevistador: ¿cómo te ves en un futuro?

Entrevistado: pues mira yo quisiera tener un negocio propio, creo que tengo que buscar ese sueño mucho, quiero tener un negocio y no depender de la gente, siempre mi idea ha sido tener una papelería un café internet, no sé me veo como dueña de algo con un porvenir que no me preocupe por no tener para la comida.

Entrevistador: bueno pues eso sería todo, muchas gracias por acceder a la entrevista, ¿hay algo más que quieras agregar?

Entrevistado: no nada, muchas gracias a ti

Entrevistador: no, gracias a ti.

CASO 10

Entrevistador: vamos a empezar la entrevista, los datos que nos proporcione van a ser totalmente confidenciales y serán para una investigación.

Entrevistador: ¿me puede dar su nombre con iniciales?

Entrevistado: C.B.B.

Entrevistador: ¿nos puede dar su edad por favor?

Entrevistado: 47 años

Entrevistador: ¿lugar de nacimiento?

Entrevistado: D. F.

Entrevistador: ¿cuál es su estado civil?

Entrevistado: soltera

Entrevistador: ¿tiene hijos?

Entrevistado: no

Entrevistador: tiene hermanos

Entrevistado: si, 6 hermanos

Entrevistador: ¿qué número ocupa usted entre sus hermanos?

Entrevistado: la cuarta

Entrevistador: ¿actualmente vive con quien?

Entrevistado: con mi mamá y dos hermanos con sus respectivas familias

Entrevistador: ¿qué escolaridad tiene?

Entrevistado: secundaria

Entrevistador: ¿tipo de escuela a la que asistió?

Entrevistado: publica

Entrevistador: ¿pertenece algún tipo de religión?

Entrevistado: si católica

Entrevistador: ¿práctica algún deporte?

Entrevistado: no

Entrevistador: ¿tiene algún pasatiempo?

Entrevistado: si, tejo, bordo, escucho música

Entrevistador: ¿actualmente trabaja?

Entrevistado: si

Entrevistador: ¿cuántos empleos tiene?

Entrevistado: solo uno

Entrevistador: ¿a qué sector pertenece?

Entrevistado: privado

Entrevistador: ¿a qué se dedica la empresa?

Entrevistado: a la venta de refacciones para carros, motocicletas y camiones

Entrevistador: ¿puesto que desempeña?

Entrevistado: me encargo de ordenar las valijas

Entrevistador: ¿en qué consiste su trabajo?

Entrevistado: en recibir las valijas, ordenarlas y enviarlas a las sucursales que sean necesarias

Entrevistador: ¿cuántos años lleva laborando en la empresa?

Entrevistado: 19 años

Entrevistador: ¿cuál es el sueldo mensual que recibe?

Entrevistado: 6 mil pesos

Entrevistador: ¿usted cómo considera su estado de salud, bueno en la actualidad?

Entrevistado: regular

Entrevistador: le voy a leer una lista de padecimientos y usted me va a decir si los padece y con qué frecuencia, o en caso contrario si no los padece

Entrevistado: si

Entrevistador: ¿dolor de cabeza?

Entrevistado: si, frecuentemente

Entrevistador: ¿migraña?

Entrevistado: si

Entrevistador: ¿gastritis?
Entrevistado: si
Entrevistador: ¿colitis?
Entrevistado: no
Entrevistador: ¿dermatitis?
Entrevistado: a veces
Entrevistador: ¿ansiedad?
Entrevistado: si
Entrevistador: ¿nerviosismo?
Entrevistado: si
Entrevistador: ¿qué tanto?
Entrevistado: frecuentemente
Entrevistador: ¿tristeza?
Entrevistado: a veces
Entrevistador: ¿miedo?
Entrevistado: no
Entrevistador: ¿desmayos?
Entrevistado: no
Entrevistador: ¿dolor de articulaciones?
Entrevistado: si
Entrevistador: ¿dolor de espalda muscular?
Entrevistado: no
Entrevistador: le voy a leer una serie de sustancias, me va a responder con qué frecuencia las consume o si no las consume.
Entrevistador: ¿café?
Entrevistado: si, todos los días, como agua de tiempo
Entrevistador: ¿refresco?
Entrevistado: no
Entrevistador: ¿bebidas energetizantes?
Entrevistado: no
Entrevistador: ¿tabaco?
Entrevistado: no
Entrevistador: ¿alcohol?
Entrevistado: no
Entrevistador: ¿marihuana?
Entrevistado: no
Entrevistador: ¿medicamentos?
Entrevistado: si, para la hipertensión
Entrevistador: ¿con que frecuencia?
Entrevistado: diario
Entrevistador: ahora vamos a hacer una serie de preguntas para acerca de la empresa donde labora.
Entrevistador: ¿qué actividades realiza la empresa y desde cuando las lleva a cabo?
Entrevistado: vende refacciones para carros, motos y camiones, y no sé desde cuando las viene realizando.
Entrevistador: en su lugar de trabajo, ¿cuenta con los recursos necesarios?
Entrevistado: si
Entrevistador: ¿cómo son las políticas de la empresa?
Entrevistado: son muy rígidas
Entrevistador: ¿por qué?
Entrevistado: porque no te dejan hacer nada, ni descansar dos minutos, siempre te están vigilando que no hagas otra cosa que no se tu trabajo.
Entrevistador: ¿cuáles son las costumbres que tiene esta empresa?
Entrevistado: pues, son pocas. Solo nos dan estrictamente los días que se marcan en el calendario, y solo hacen una reunión en fin de año, pero solo son unos minutos porque hay que regresar a trabajar.

Entrevistador: ¿cómo es la autoridad en la empresa?
Entrevistado: dura. No te pasan nada, casi casi se molestan hasta porque vas al doctor y te enfermas.

Entrevistador: ¿cómo considera que es la supervisión?
Entrevistado: parecen perros de cacería jajaja

Entrevistador: en la empresa, ¿se respetan las costumbres?
Entrevistado: solo la navidad y el fin de año

Entrevistador: ¿esta institución cuenta con sindicato?
Entrevistado: sí

Entrevistador: ¿cómo funciona el sindicato?
Entrevistado: pues no ayuda a los empleados porque es pagado por la empresa

Entrevistador: en la empresa, ¿quien tiene el poder?
Entrevistado: el director

Entrevistador: ¿Cómo están las jerarquías en la empresa?
Entrevistado: pues primero está el director, después el de recursos humanos, después el abogado, después el contador y el contralor, el de ventas, después las secretarias, y después los trabajadores del almacén.

Entrevistador: ¿cómo son sus compañeros?
Entrevistado: la mayoría son muy pesados, es que son hombres. Pero con las mujeres es de mucha envidia. Uno no puede tener algo porque se lo roban o lo esconden, son muy envidiosos.

Entrevistador: ¿cómo es su jefe inmediato?
Entrevistado: es muy grosero, siempre le echa la culpa a los empleados, es déspota, es una persona que no es feliz y quiere que los demás tampoco lo sean. Además no deja crecer al empleado y cree que porque es jefe puede tratar como sirvientes a los demás.

Entrevistador: ¿cuenta con subordinados?
Entrevistado: no

Entrevistador: ¿cómo percibe el ambiente de la empresa?
Entrevistado: pesado, tantito por el trabajo que es mucho y tantito por los compañeros que no se prestan para nada bueno.

Entrevistador: ¿ha estado en algún tipo de conflicto con algún compañero o jefe?
Entrevistado: sí, con mi jefe

Entrevistador: ¿cómo se suscitó el problema?
Entrevistado: pues, desde hace como tres años, cuando yo enferme y me operaron de la matriz, mi jefe se molesto porque decía que yo pedía muchos permisos para salir, que tenía muchas enfermedades y que así enferma no le servía a la empresa. El decía que no estaba enferma y que solo era un pretexto para no trabajar o salirme temprano.

Entrevistador: ¿qué más paso?
Entrevistado: pues, me ponía más trabajo porque decía que así se me iba a quitar lo floja. Me tenía que quedar a trabajar horas extras y no me las pagaban. El me miraba feo, me decía que no servía para nada, que el dueño de la empresa no me corría porque le daba lástima, que era una vieja enferma. Me lo decía en frente de todos y me hacía sentir mal. Me criticaba como iba vestida, me decía que era una ridícula. Siempre se quejaba de mi trabajo y me hacía repetirlo dos o tres veces, nunca reconocía cuando yo hacía algo bien. Y cuando recién me operaron, yo no podía hacer mucho esfuerzo y él me puso a cargar cajas de papeles, un día que hubo inventario, ese día estuve más de 12 horas trabajando y solo me pagaron las 8 del turno. A raíz

de ese esfuerzo que hice de cargar cajas, se me abrió la herida y tuve que ir al hospital, me dieron más incapacidad y mandaron una carta donde decía que yo no podía hacer trabajos pesados. Cuando regrese a trabajar que mi incapacidad se me termino, y como la carta del seguro social decía que no podía hacer trabajo pesado, me quito de mi lugar, porque yo era recepcionista, y me mando a las valijas. Cuando empecé en las valijas, pasaba y se reía de mí, y decía que al fin estaba donde no daba pena, porque como estoy en la bodega, pues no tengo contacto más que con los almacenistas.

Entrevistador: ¿cómo te sentías ante este problema?

Entrevistado: pues, me sentía que valía poco, me sentía triste, no sabía qué hacer, una compañera me decía que tenía que denunciarlo, pero nunca me anime porque me dio miedo, no quiero perder mi trabajo porque yo mantengo a mi mamá, y si me quedo sin trabajo ¿en dónde me van a contratar?, si solo tengo la secundaria y ya estoy grande. Por eso nunca hice nada.

Entrevistador: ¿cómo reaccionabas ante la actitud de tu jefe?

Entrevistado: pues no hacía nada, me quedaba callada y quería taparle la boca, pero nunca me atreví, solo lo escuchaba y enseguida me ponía a hacer mi trabajo para terminar rápido y no quedarme más horas.

Entrevistador: ¿alguna vez te omitió información necesaria para realizar tu trabajo?

Entrevistado: si, en muchas ocasiones. El trataba siempre de fastidiarme y hacerme quedar en mal con todos los empleados y clientes.

Entrevistador: en las actividades sociales de la empresa, ¿te incluía?

Entrevistado: si, pero por ejemplo en el brindis de año nuevo, solo me dejaba ir cuando el patrón daba unas palabras a los empleados, una vez terminado esto, me decía "Carmen, regrésate a tu lugar porque qué tal si alguien llama por teléfono y no hay nadie que le conteste el teléfono", o algo así, siempre me limitaba.

Entrevistador: ¿Cuánto tiempo duro este conflicto?

Entrevistado: duró más o menos 3 años

Entrevistador: ¿alguna vez se te ocurrió alguna forma de terminar con el problema?

Entrevistado: si, cuando me di cuenta que a la nueva recepcionista también la trataba así, pero esa muchacha si le respondía y le fue a levantar una demanda administrativa, la muchacha lo evidenciaba frente a los demás empleados, jefes y clientes, entonces alguien le dijo todo lo que a mí me había hecho y ella se acerco a mí, me pidió que la ayudara, que contara lo que me había hecho el jefe, y así fue como nos juntamos y fuimos a hablar con el patrón, el dueño de la empresa, para que nos ayudara. El patrón le dio la orden al encargado de recursos humanos de que lo vigilara, y pasaron como 4 meses. Hasta que me entere que ya lo iban a correr, el dijo que no lo habían corrido, que él había encontrado un mejor trabajo y que por eso se iba. Pero yo creo que no era cierto, yo creo que le daba pena decir que lo habían corrido. Cuando él se fue, no me regresaron a mi puesto, me dejaron en valijas. Pero eso ya no me

interesa, lo único que me importa es conservar mi trabajo.

Entrevistador: ¿cómo reaccionaban tus compañeros de trabajo ante lo que tu jefe te hacía?

Entrevistado: no decían nada, algunos se reían, pero mis amigos, los que tengo desde que entre a trabajar ahí, ellos me decían que no me dejara, que no le hiciera caso, que le dijera algo para que ya me dejara de molestar; pero siempre, todo eso me lo decían cuando el jefe no los veía, pero cuando estaban presentes cuando el jefe me decía de cosas, ellos no hacían nada. Es lógico, ellos también cuidan su trabajo y ¿quién se va a arriesgar por ti?, nadie, todos ven por sí mismos y nada más.

Entrevistador: ¿el problema que viviste con tu jefe te trajo consecuencias a nivel emocional?

Entrevistado: sí, claro que sí, en el tiempo que duro ese problema, me sentía muy mal, me sentía poca cosa, yo creo que hasta me veía amargada. La verdad es que no tenía ganas de hacer nada. Me volví muy apática.

Entrevistador: ¿a nivel familiar te trajo consecuencias?

Entrevistado: si, porque mi familia se enojaba porque no podía estar en las reuniones familiares, o porque mi mamá les contaba que me trataban mal en el trabajo y mis hermanos se enojaban conmigo, me regañaban. También perdí muchos momentos con mi familia porque cuando llegaba de trabajar, lo único que quería era encerrarme y acostarme y dormir, la vida se me iba en dormir.

Entrevistador: ¿hubo consecuencias a nivel laboral?, es decir, ¿este problema afecto la forma en la que realizas tu trabajo?

Entrevistado: si, porque tenía miedo de hacer las cosas, tenía miedo a equivocarme y a que el jefe me regañara en frente de todos los demás, aunque él decía que mi trabajo estaba mal, yo creo que no era así.

Entrevistador: ¿cómo percibes a la persona con la que tuviste el problema?

Entrevistado: la verdad, como una persona que no sabe respetar, una persona amargada egoísta, envidioso, prepotente, es muy grosero.

Entrevistador: ¿hay algo más que te gustaría agregar?

Entrevistado: mmm no

Entrevistador: ahora vamos a hacer una serie de preguntas acerca de su autoestima, ¿cómo te describes a ti misma?

Entrevistado: como una persona noble, cariñosa, dedicada a mis labores, soy necia, pero creo que sobre todas las cosas me domina el amor.

Entrevistado: ¿qué cualidades tienes?

Entrevistado: pues, las mismas, que soy muy noble, me gusta ser cariñosa y hacer bien mis cosas.

Entrevistador: ¿qué defectos reconoces en tu persona?

Entrevistado: pues que soy muy necia muy terca, me aferro a lo que quiero y no hay nadie que me saque de ahí.

Entrevistador: cómo hija, cómo hermana, cómo empleada, ¿cómo se ve?

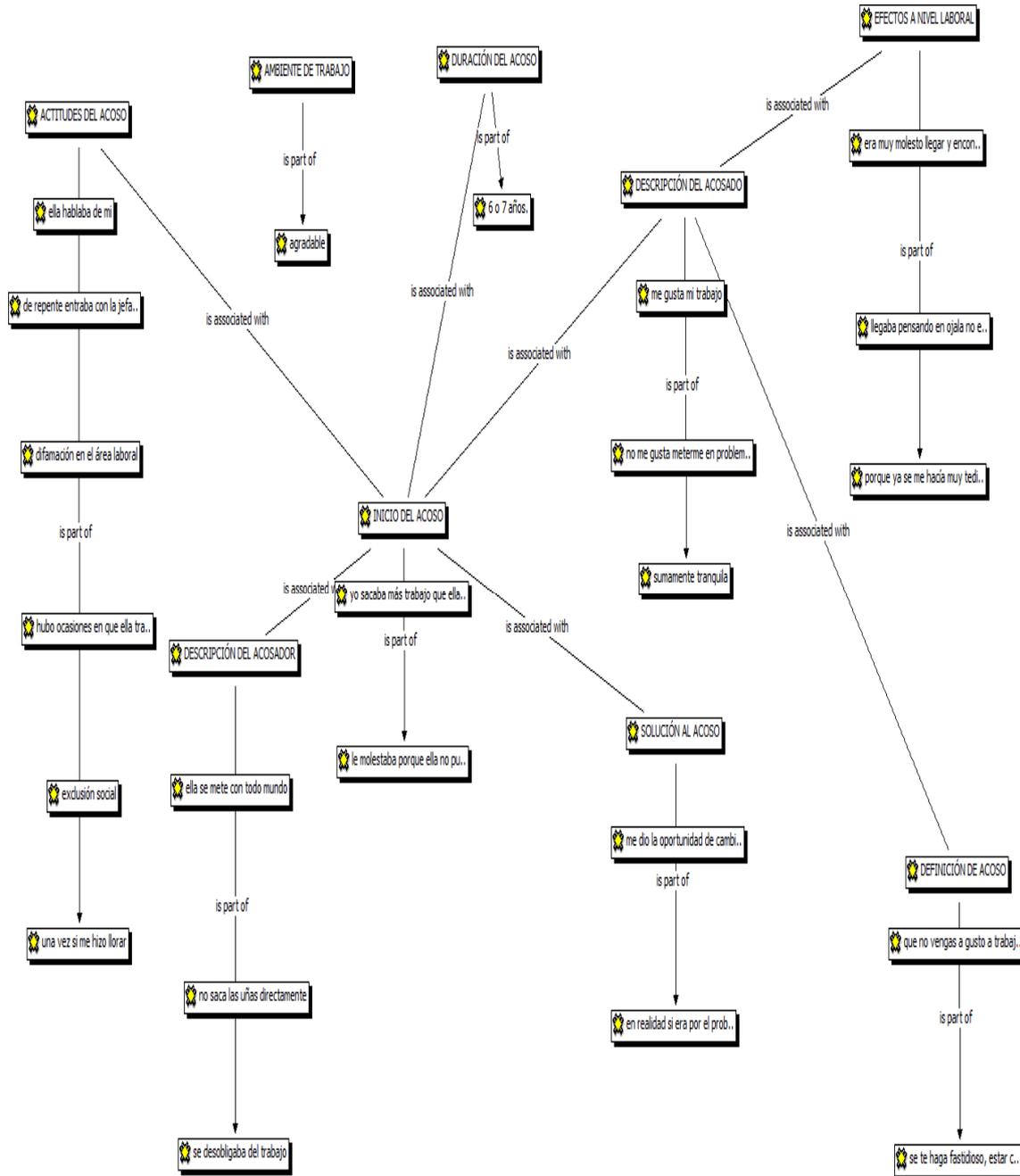
Entrevistado: yo creo que es lo mismo, pues no puedes dejar de ser una persona en un lado y ser otra en otro lado, así que yo así como soy en mi casa, así como tú me ves ahorita, así soy en mi trabajo, con mis amigos, a donde voy intento ser feliz.

Entrevistador: ¿cómo te ves en un futuro?

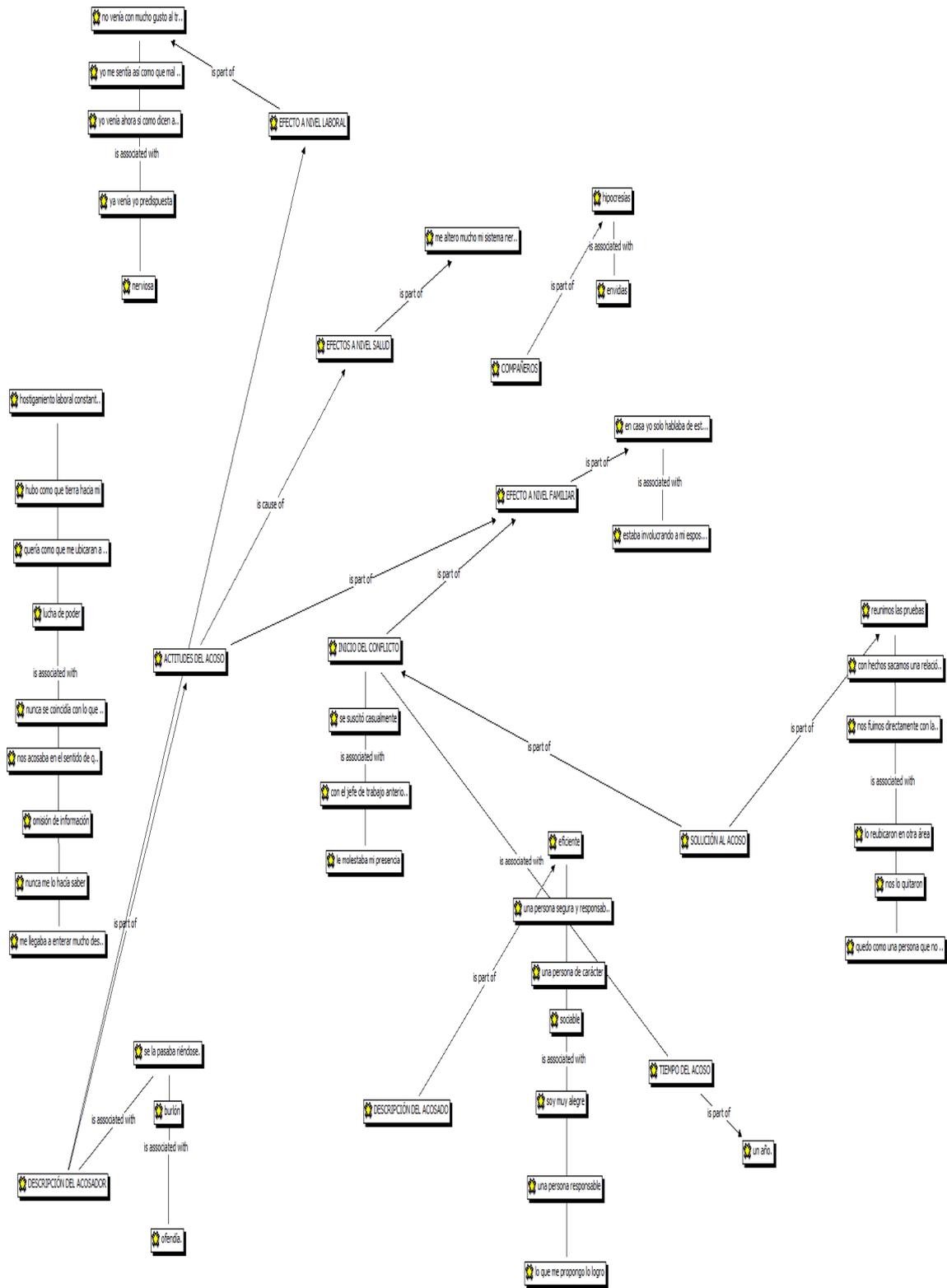
Entrevistado: me veo, sin preocupaciones, tranquila, disfrutando de mi familia.
Entrevistador: ¿hay algo más que quieras agregar?
Entrevistado: no, no, no gracias por escucharme
Entrevistador: bueno, por mi parte es todo y le agradezco por haber accedido a la entrevista.

ANEXO III.
MAPAS CONCEPTUALES DEL LOS CASOS.

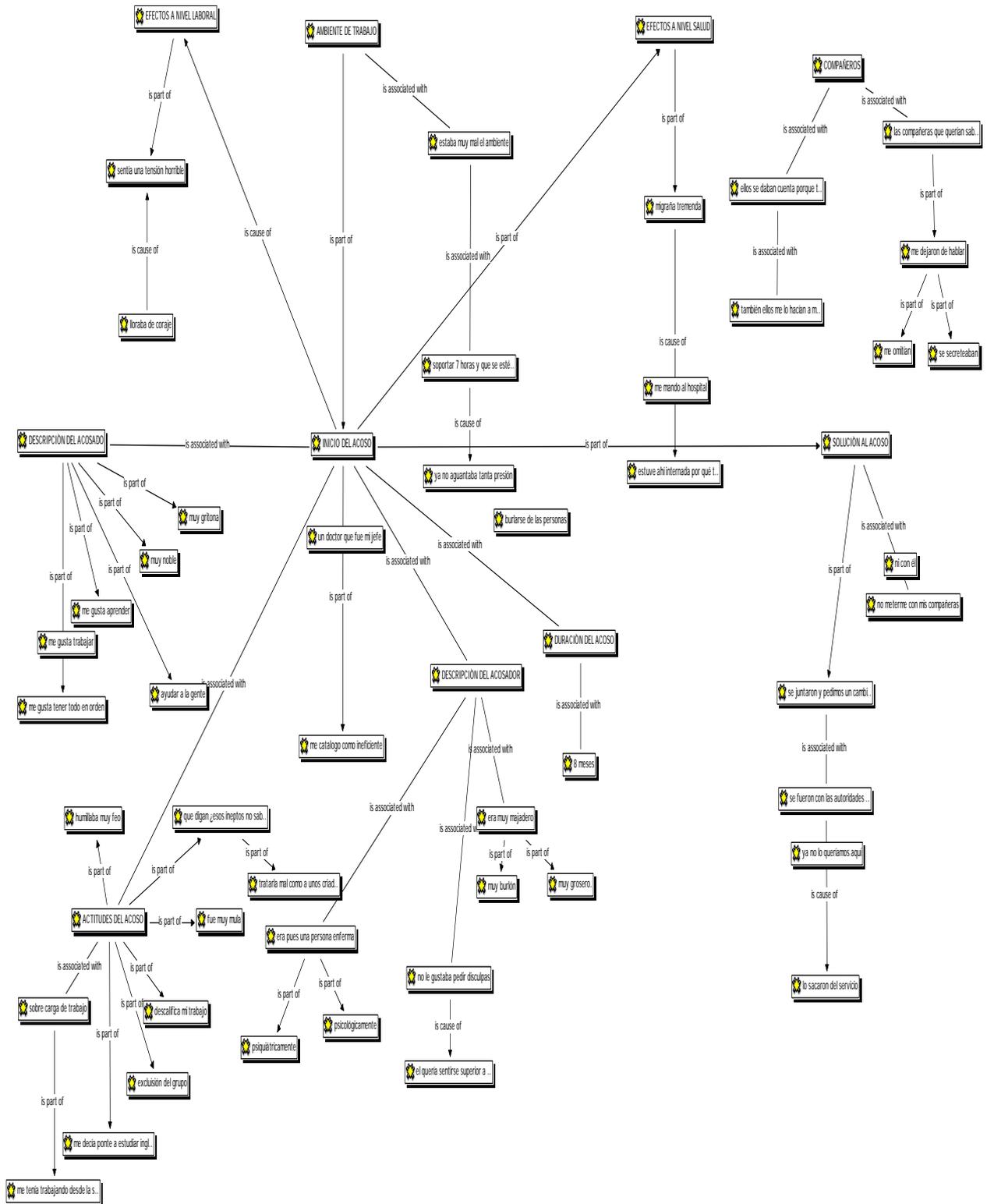
CASO 1 SECTOR PÚBLICO



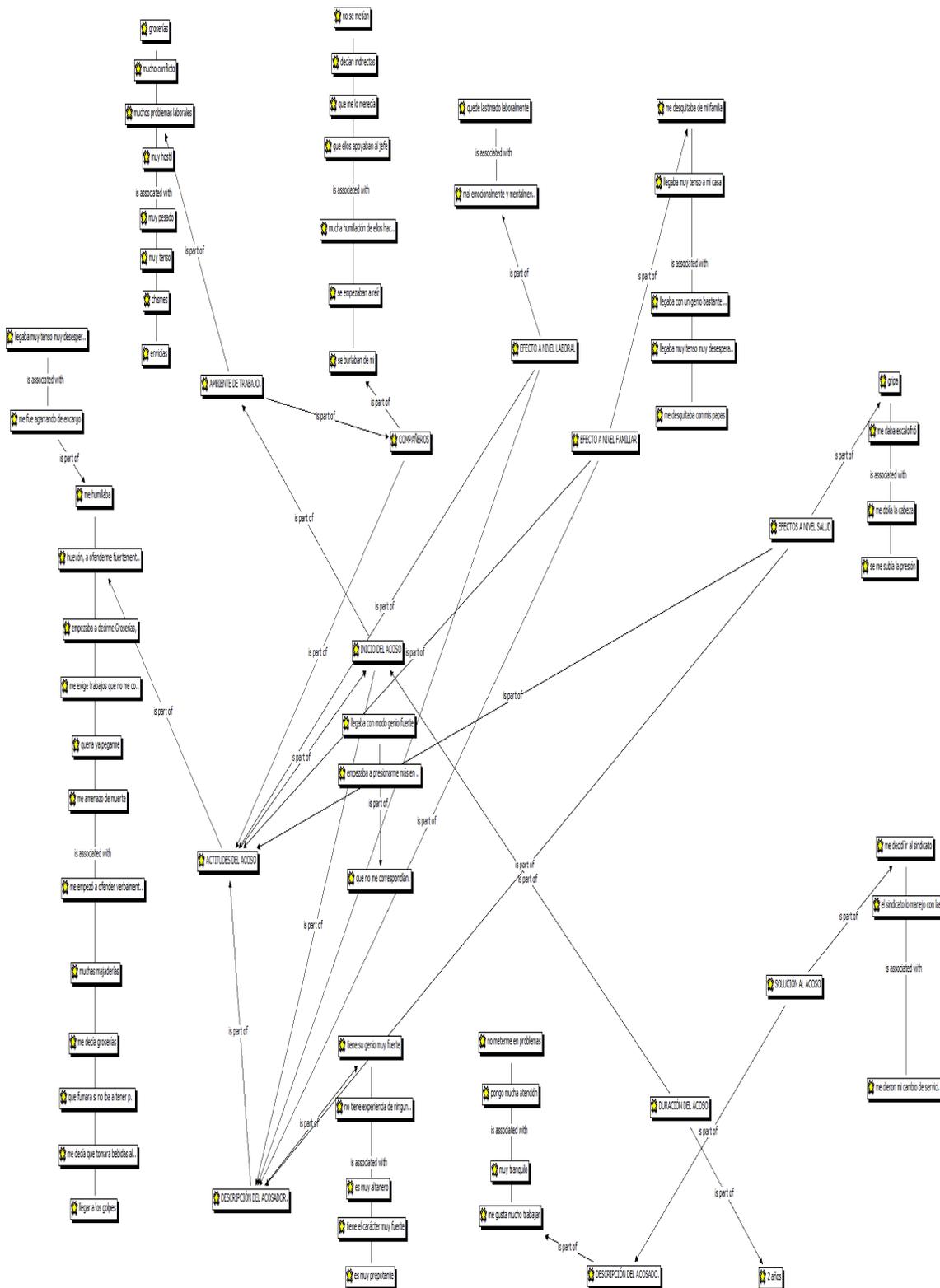
CASO 2 SECTOR PÚBLICO



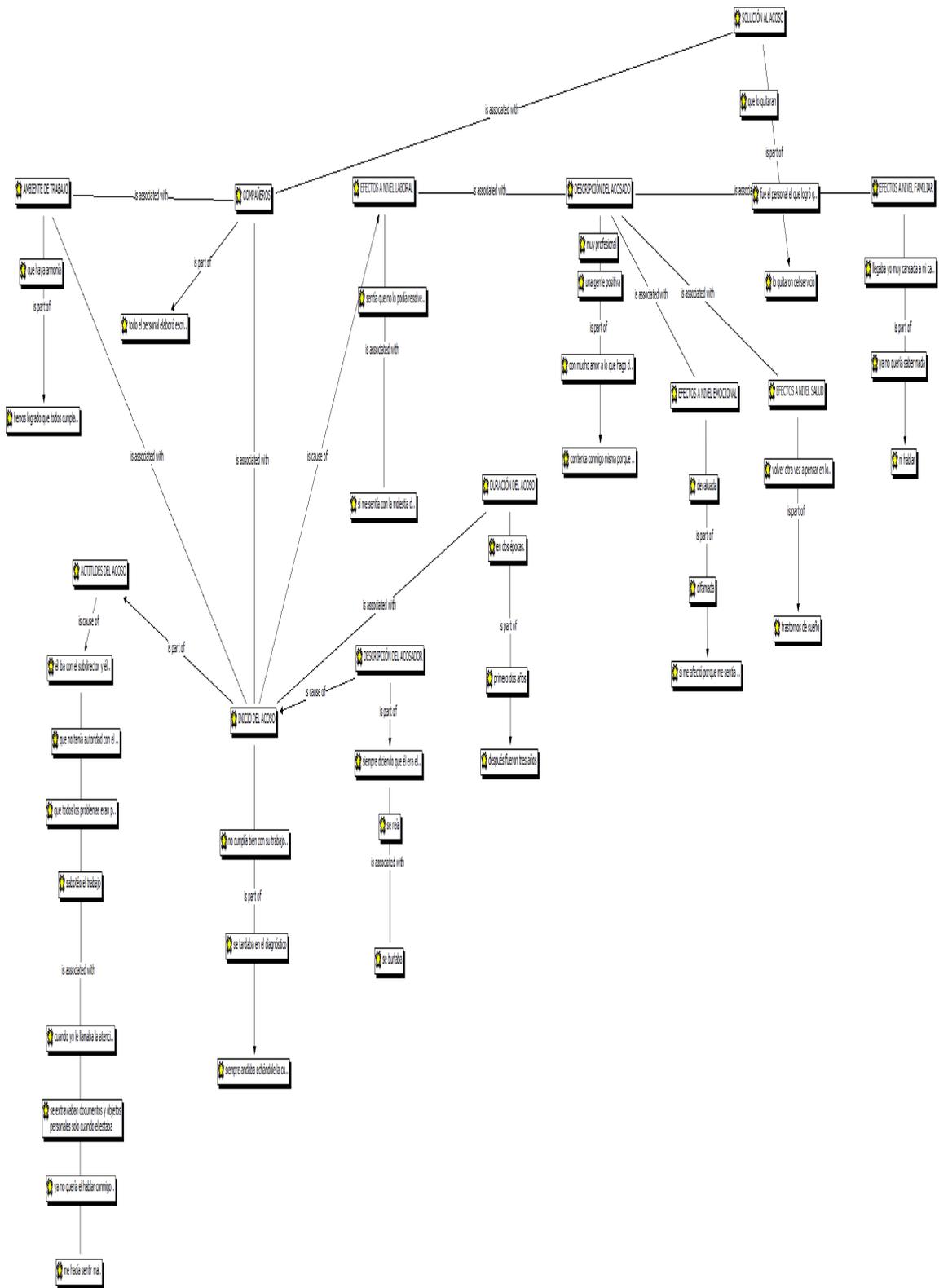
CASO 3 SECTOR PÚBLICO



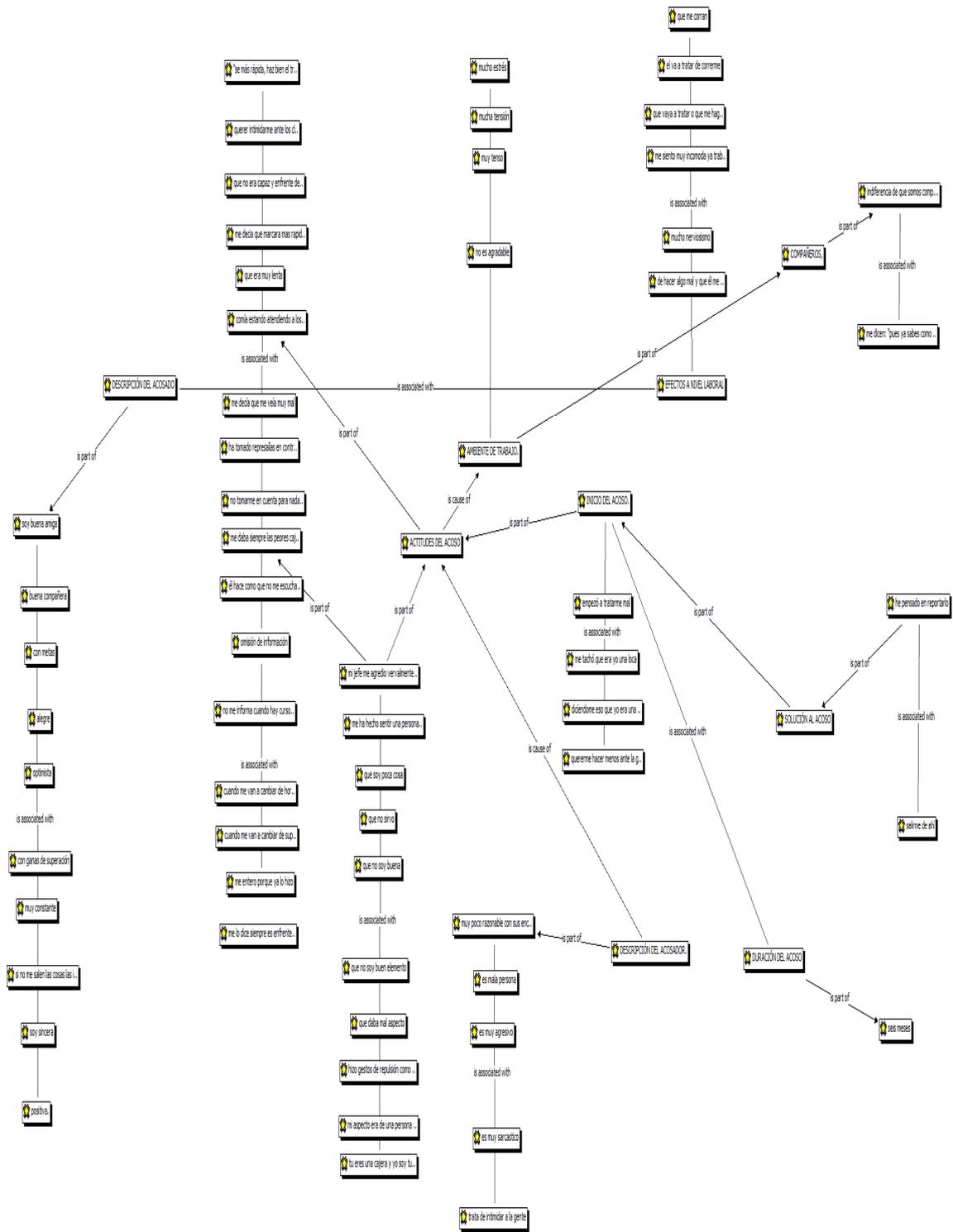
CASO 4 SECTOR PÚBLICO



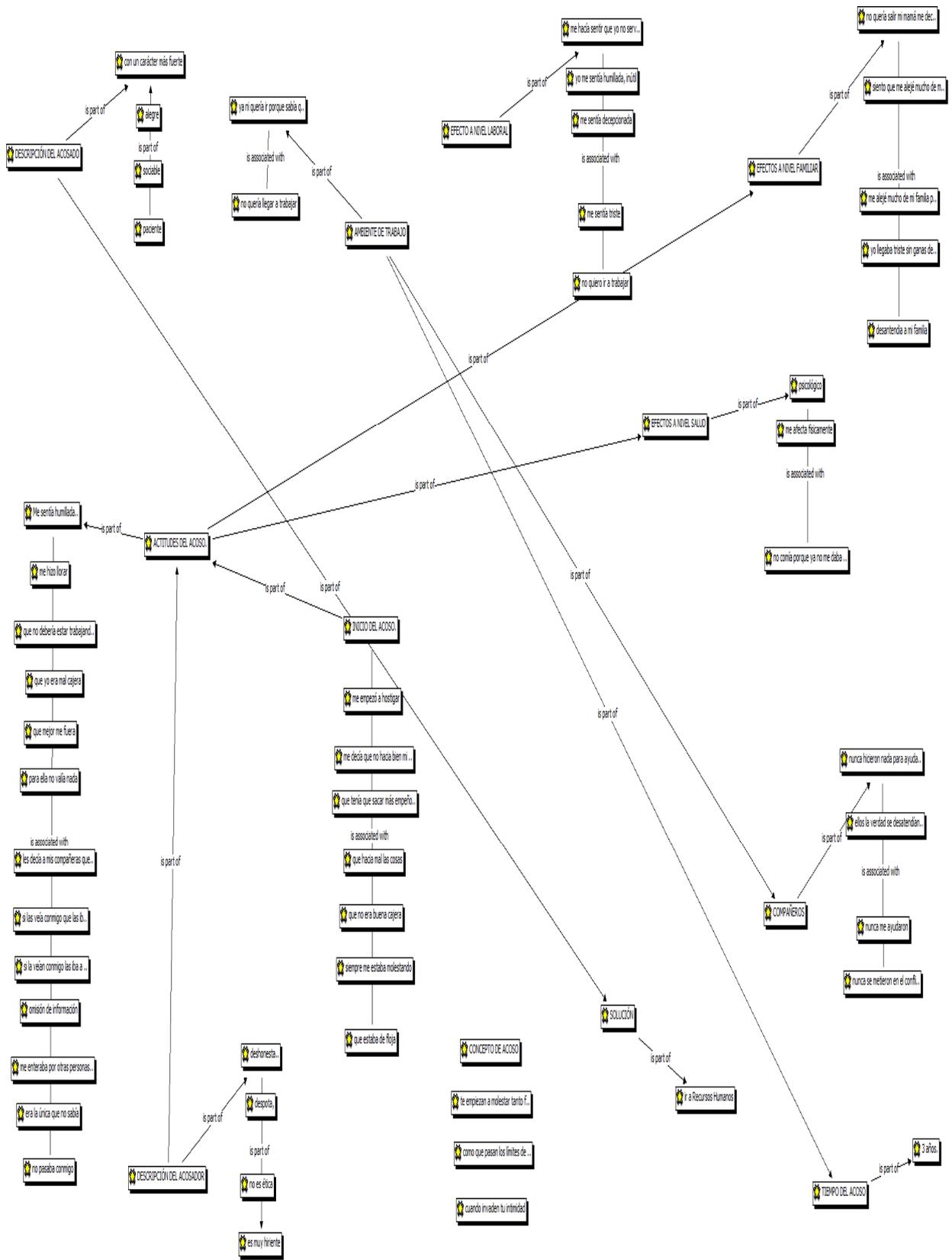
CASO 5 SECTOR PÚBLICO



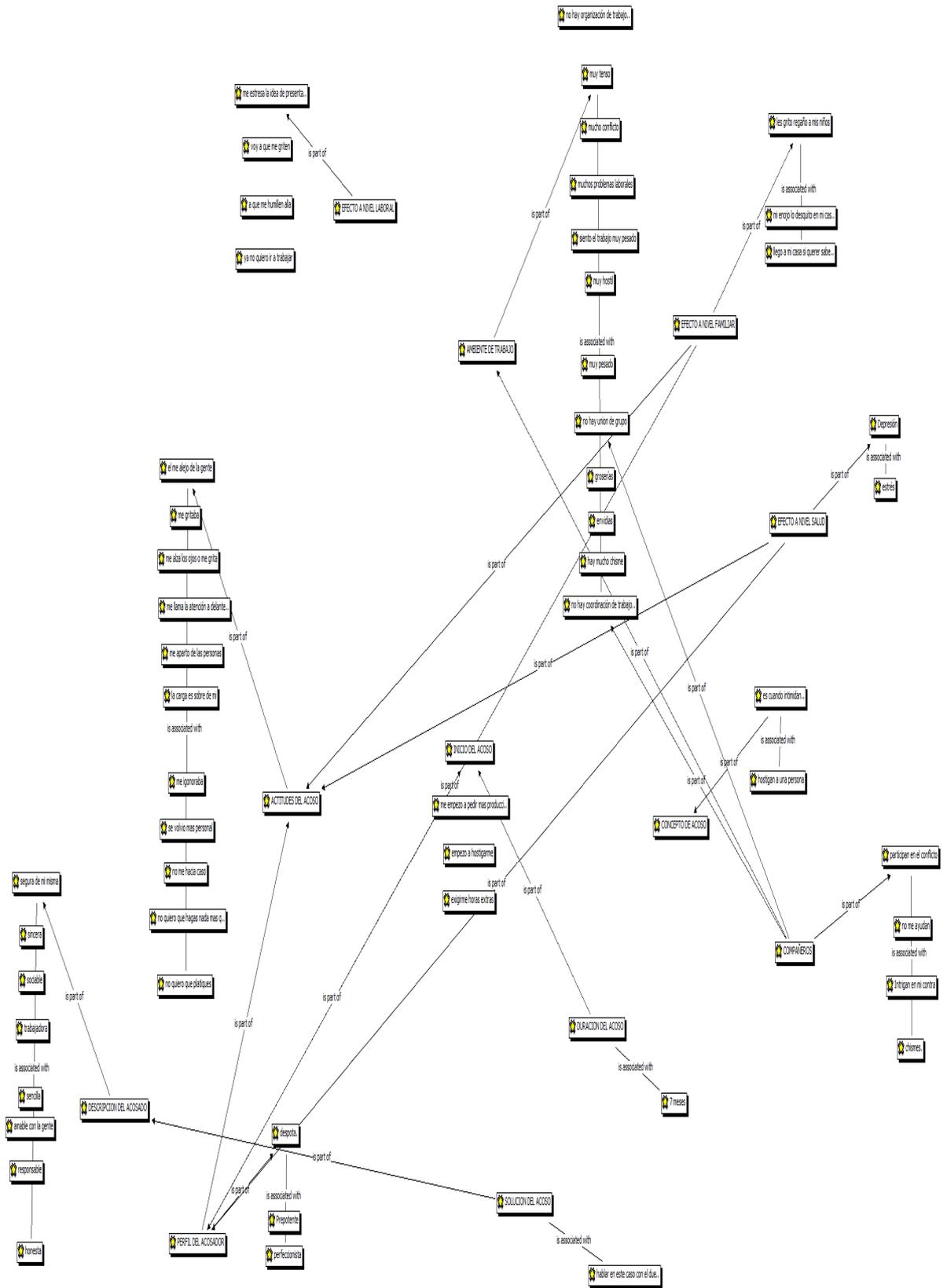
CASO 6 SECTOR PRIVADO



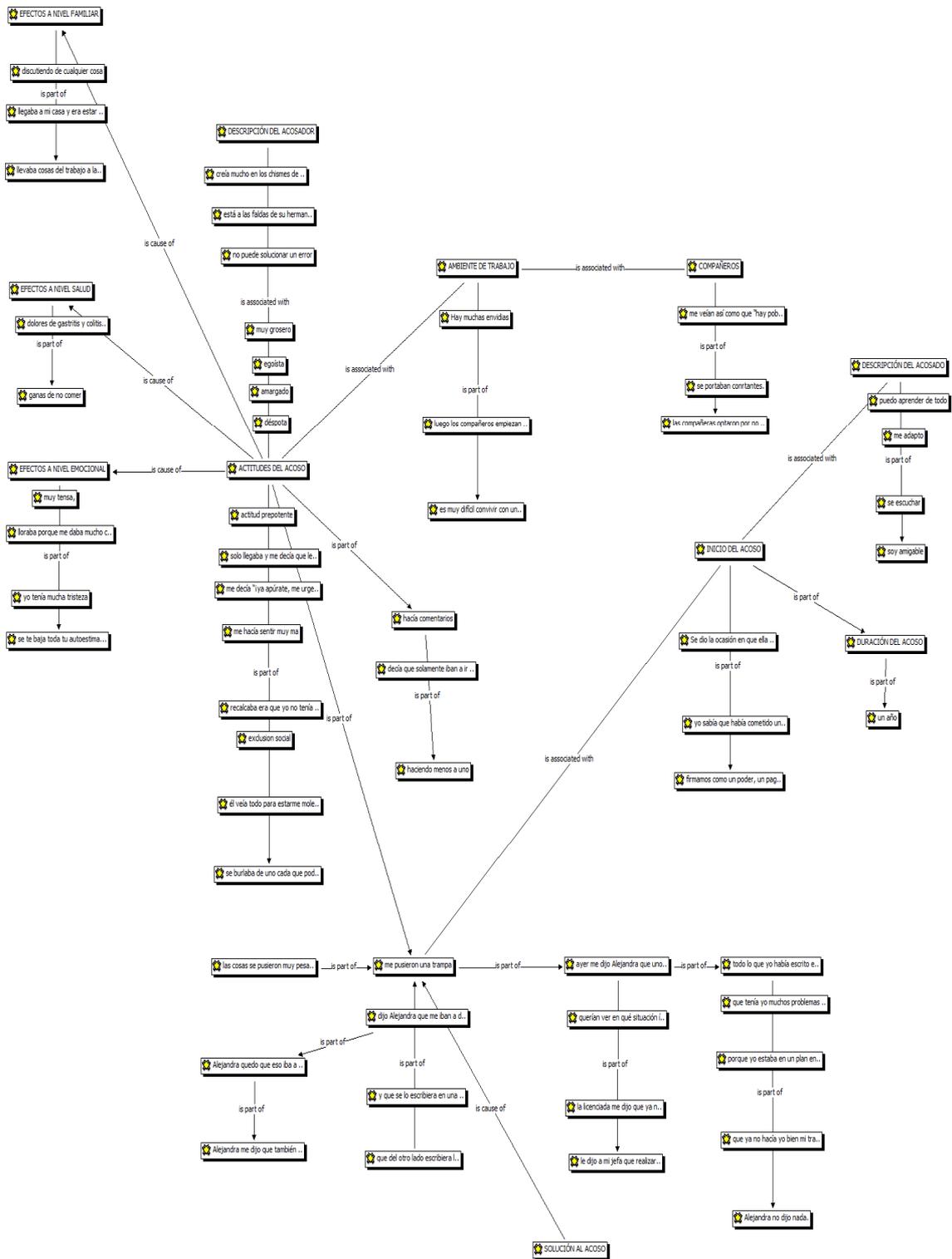
CASO 7 SECTOR PRIVADO



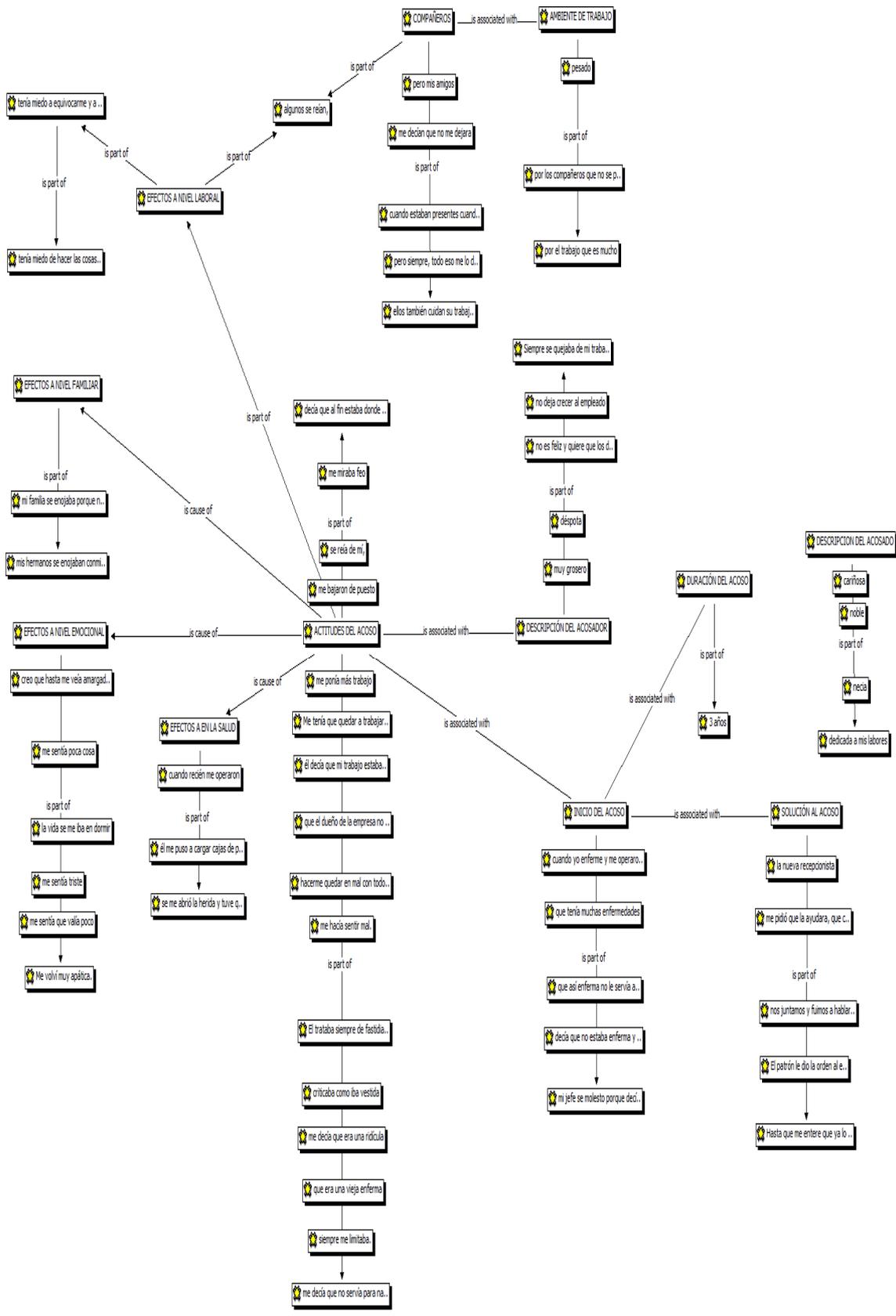
CASO 8 SECTOR PRIVADO



CASO 9 SECTOR PRIVADO



CASO 10 SECTOR PRIVADO



REFERENCIAS

Ausfelder, T. (2002). *Mobbing. El acoso moral en el trabajo: prevención, síntomas y soluciones*. Océano Ambar. España.

Field, T. (1996). *Bully in sight: how to predict, resist, challenge and combat workplace bullying, success unlimited, wantage*. Wessex Oxfordshire. Inglaterra.

González, R. De. (2002). *El maltrato psicológico: cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso*. Novedad Editorial. Madrid: Espasa Calpe.

González, R. et al. (2004). *El mobbing: aspectos conceptuales y cuestiones prácticas para el médico de familia sobre las conductas de acoso psicológico en el trabajo*. SEMERGEN-NOVARTIS. Madrid.

Hirigoyen, M. F. (1999). *El acoso moral. El acoso psicológico en la vida cotidiana*. Paidós. Barcelona.

Leymann, H. (1996). *The Mobbing Encyclopaedia Bullying. The Definition of Mobbing at Workplaces*.

Leymann, H. (1996). *Mobbing. La persecución en el trabajo*. Seuil. París

Parés, M. (2004, noviembre). *Acoso moral*. Recuperado de <http://www.acosomoral.org/indexmobbing.htm>

Piñuel y Zabala Iñaki. (2001). *Mobbing. Como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Sal Térrea. España.

Riquelme, A. (julio, 2006). *Mobbing, un tipo de violencia en el lugar de trabajo*. Universidad de Viña del Mar-chile. Vol. III, No. 2 (39-57).

Velázquez, M. (2001). *La respuesta jurídico-legal ante el acoso moral o mobbing como riesgo psicosocial en el trabajo*. Jornadas de Salud Laboral Pamplona, España.

Maslach C, Jackson S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. Manual Research Edition. University of California. Palo Alto C.A

Pines A.M, Arason E. (1988). *Carrer Burnaut: causes and cures*. New York. Free Press