



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**



---

---

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA  
DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES  
AREA PSICOLÓGIA DEL TRABAJO.**

**EL ACOSO LABORAL Y EL HOSTIGAMIENTO SEXUAL, DOS  
FENÓMENOS QUE AFECTAN LA SALUD DE LOS  
TRABAJADORES MEXICANOS: UN ESTUDIO CUALITATIVO.**

**T E S I S**

**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:**

**LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA**

**PRESENTA:**

**AIDE CORELLA GÓMEZ**

**DIRECTOR DE LA TESIS:  
DR. JESÚS FELIPE URIBE PRADO**

**Febrero, 2009.**

**Esta tesis es parte del proyecto PAPIIT DGAPA IN301808 UNAM**



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.

En la psicología profunda  
no hay camino fácil ni breve,  
es una especialidad dura y lenta,  
el camino no es otro.

(Juan A. Portuando.)

## **Agradecimientos.**

Me siento satisfecha y feliz por haber llegado a la meta de un difícil camino, en el tuve que enfrentar obstáculos, barreras y grandes retos; desde un principio fui consciente de que no iba a ser fácil, pero alguien en alguna ocasión me dijo que tampoco era imposible. En todo este tiempo descubrí y entendí que el destino es uno mismo, un sí o un no pueden cambiar toda la existencia; también descubrí y corroboré que la fe, la perseverancia y el coraje te hacen llegar a donde necesitas ir. Este camino no lo recorrí sola, con la ayuda de familiares, amigos y profesores logré el triunfo de mis propósitos y la consolidación de mis objetivos.

Les agradezco infinitamente a mis padres por haber inculcado en mi la persistencia, la constancia y la convicción, valores que me han hecho llegar a donde estoy; quiero decirles que en toda mi vida, recorrida hasta este momento, ustedes han sido mi respaldo, mi columna y mi fortaleza. Gracias por la confianza, que me dieron, para que construyera mi camino; me han acompañado en mis dichas, tristezas, alegrías y luchas, ustedes me dieron las alas para que yo pudiera volar.

Un reconocimiento a mi hermano quien me ha brindado un apoyo incondicional, cariño y ánimo, quien con su ejemplo me alentó a seguir mis objetivos.

Gracias a ustedes se lo que es contar con una familia incondicional, amorosa y dedicada.

Por la enseñanza brindada, por los conocimientos transmitidos, por compartir la experiencia y ser guías de este camino, a mis profesores les doy las gracias; todos y cada uno de ellos dejaron en mi consejos y sabidurías, los cuales llevare a cabo en la práctica y en la vida diaria; gracias a Alejandra García, Mirna Ongay, Isaura López y Xochitl Muñoz. Especialmente quiero agradecer al doctor Jesús Felipe por haber creído en mí, por haberme brindado su confianza, amistad, cordialidad y franqueza, así por todo el apoyo, paciencia y experiencia, por haber tenido buenas expectativas de mí.

A la universidad quiero darles las gracias por todo lo que me dio, porque durante mi etapa en ella tuve grandes experiencias, sueños, esperanzas y anhelos; aquí conocí a grandes amigos, excelentes profesores, me conocí a mi misma y junto con mi hija acabe una carrera que esta por iniciar. Me siento muy orgullosa de pertenecer a la UNAM, porque esta es nuestra casa, porque con el alma siempre habla nuestro espíritu.

Miguel: con tu amistad, complicidad, apoyo, y amor, me has demostrado que crees en mí, siempre lo has hecho; nunca dudaste de mis capacidades, nunca pusiste en tela de juicio el que yo pudiera triunfar, ni siquiera cuando llovía sobre mojado. A tu lado ha sido más fácil todo, espero poder compartir contigo este y otros triunfos, y ahora que los sentidos sientes sin miedo puedo decirte que te amo, gracias.

Y todo el amor que pueda tener en mi alma y mi ser para mi hija, quien ha sido testigo de mis triunfos y fracasos, quien ha sido cómplice de mi camino; a ti te dedico todas mis victorias, porque eres el motor de mi vida, eres mi alma y mi felicidad.

Te agradezco por apoyarme, entenderme y compartir conmigo esta lucha, por siempre estar ahí, por tus besos, abrazos y amor incondicional.....te amo Joana, gracias por estar a mi lado.

## ÍNDICE

### Resumen

### Introducción

<b>1. Antecedentes del Mobbing</b> .....	<b>9</b>
1.1 Concepto de Mobbing.....	9
1.2 Elementos que conforman el mobbing (Acosados y acosadores)....	21
1.2.1 Los acosados o las victimas.....	24
1.2.2 Los acosadores.....	29
1.3 Fases del mobbing.....	32
1.4 Actitudes hostiles características del mobbing.....	37
<b>2. Efectos del mobbing</b> .....	<b>39</b>
2.1 Efectos en el Trabajador (victima).....	39
2.1.1 Efectos a nivel personal.....	40
2.1.2 Efectos a nivel salud.....	40
2.1.3 Efectos a nivel laboral.....	41
2.1.4 Efectos a nivel familiar.....	42
2.2 Efectos en las Organizaciones.....	42
<b>3. Diferencia entre el hostigamiento sexual y el acoso laboral (mobbing)</b> .....	<b>47</b>
3.1 Qué es hostigamiento sexual.....	49
<b>4. Método</b> .....	<b>52</b>
4.1 Justificación y planteamiento del problema.....	52
4.2 objetivo general.....	52
4.3 objetivos específicos.....	53
4.4 Hipótesis de investigación.....	53
4.5 Variables.....	53
4.6 Escenario.....	55

4.7 Participantes.....	55
4.8 Tipo de estudio.....	56
4.9 Diseño de investigación.....	57
4.10 Técnica.....	57
4.11 Método de recolección. ....	58
4.12 Instrumento.....	58
4.13 Procedimiento.....	59
<b>5. Resultados.....</b>	<b>62</b>
<b>6. Discusión y conclusiones.....</b>	<b>98</b>
6.1 Limitaciones y sugerencias.....	105
<b>7. Referencias.....</b>	<b>108</b>
<b>8. Anexos.....</b>	<b>112</b>

## RESUMEN

El acoso laboral (mobbing), es un tipo de violencia o maltrato verbal de manera crónica y frecuente que recibe un trabajador por parte de otro (s), esto con el fin de provocar la salida de la víctima de la institución y/o aniquilarlo psicológicamente.

Se presenta un estudio cualitativo realizado con trabajadores mexicanos (N=10) pertenecientes tanto al sector público y privado; los resultados nos señalan que el acoso laboral se da en ambos sectores y que los acosadores ejercen esta presión por envidia, por competitividad entre otras. También se encontró que en los acosados los efectos del mobbing recaen sobre la salud física y mental, la emocional, la actividad profesional y las relaciones sociales.

Se analizó el fenómeno del acoso laboral desde la perspectiva de los elementos inmersos (acosados y acosadores), por medio de 10 entrevistas; la información que se obtuvo acerca de los testimonios de estos entrevistados, arrojó datos acerca de las características y consecuencias del acoso laboral, así como del hostigamiento sexual, este último fenómeno presente en uno de los casos de las entrevistas.

Finalmente se analizó la diferencia del acoso laboral y del hostigamiento sexual, donde normalmente el primero suele ser confundido con el segundo, aquí se presenta la definición de ambos, en donde uno puede ser o no parte del otro.



## INTRODUCCIÓN

En México son escasas las empresas u organizaciones que se preocupan por la salud ocupacional de sus trabajadores, el resultado de ello es que se cuente con mucho personal afectado por diversos fenómenos como el burnout<sup>1</sup> o en este caso el acoso laboral (mobbing), en las organizaciones se cuentan con una evaluación pobre de factores psicosociales negativos y por ello no se obtiene un resultado para la buena detección del acoso laboral (Peña, et. al., 2007).

Son insuficientes los estudios que hacen referencia al acoso laboral en México, es por ello que es importante hacer conciencia, ya que pasarlo por alto provocaría que este fenómeno se convierta en una práctica cotidiana aceptada por la organización, la sociedad y las víctimas y esto acarrea problemas de salud.

En el capítulo I, se presentan los antecedentes del acoso laboral en el mundo, Latinoamérica y en el México, así como del concepto del mismo y de las principales características de este fenómeno.

En el capítulo II, se hace referencia de los efectos que ocasiona el mobbing en diversas esferas, secuelas tanto para el trabajador, para la organización, la familia, la salud de la víctima, efectos personales y laborales; todos ellos cíclicos, ya que si uno se afecta el otro también y así sucesivamente.

Dentro del capítulo III encontramos la definición del hostigamiento sexual y las diferencias que hay entre el mobbing y este fenómeno, porque no siempre hay mobbing dentro del hostigamiento sexual y no debe haber, necesariamente, hostigamiento sexual dentro del mobbing. Es importante determinar las

---

<sup>1</sup> Síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, pobre autoconcepto, y pérdida del interés por el trabajo. Uribe- Prado, J. F. (2008). Psicología de la salud ocupacional en México. México.

diferencias entre ambos fenómenos, ya que en innumerables ocasiones se confunde el acoso laboral con el acoso sexual.

## CAPITULO I

### 1. Antecedentes del mobbing

#### 1.1. Concepto de Mobbing

La definición del fenómeno del acoso laboral (mobbing) no es fácil, debido a que se trata de situaciones en donde las conductas pueden ser aceptadas por ser muy sutiles y tratar de diferenciar un simple roce con algo mas allá, es una tarea complicada, cuando la victima se esta dando cuenta de que algo no esta bien, puede ya ser demasiado tarde, a continuación se presentan los antecedentes y el concepto del acoso laboral, los cuales son necesarios para poder entender en que circunstancias sucede y se da este fenómeno.

El origen de la palabra Mobbing fue propuesto por el etólogo Konrad Lorenz (1973, citado en Juárez, Hernández y Ramírez, 2005), el cual en su libro On agresión (sobre la agresión), estudia el ataque de un grupo de animales pequeños gregarios acosando a un animal solitario mayor, y encuentra sorprendentes similitudes respecto al comportamiento humano, ya que estos animales se transmitían de generación en generación las experiencias y tradiciones sobre una base de unión colectiva como base de fuerza. Si un animal de otro clan pasaba cerca de otra comunidad de animales, los miembros de la comunidad lo atacaban con agresividad, el otro animal quedaba por lo general paralizado, asustado e indefenso.

Lorenz (1973, citado en Juárez, Hernández y Ramírez, 2005), encontró conductas interesantes en un grupo de babuinos<sup>2</sup>, los cuales se caracterizan por ser sociales y que están gobernados por un grupo de varios machos viejos, los cuales mantienen la superioridad y mantienen unido al grupo, encontró en ellos similitudes en cuanto a las organizaciones humanas:

---

<sup>2</sup> Nombre común de una especie de simio catirino, el cual vive en manadas numerosas. Diccionario enciclopédico, 2000. Zamora, Bogota.

- 1) El ataque de un grupo de individuos débiles de la misma especie, unidos contra uno más fuerte.
- 2) El ataque por parte del grupo contra un tercero, ajeno al clan.
- 3) El ataque por parte del grupo contra uno de sus miembros que presenta algún rasgo diferente o extraño.

Por otra parte, Heinz Leymann (1996, citado en Justicia, Benítez y Fernández, 2006), a principios de los 80, estudio ciertas conductas de agresión que eran muy comunes entre los niños como la comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática, por uno o varios individuos, contra otro, que es arrastrado así a una posición de indefensión y desvalimiento, y activamente mantenido en ella, sostenido por medio de continuas actividades de hostigamiento; estas acciones ocurren al menos una vez a la semana y durante un periodo de al menos seis meses de duración. Así mismo observo en ellos algunas conductas como: quitar algunas pertenencias, arruinar la comida, avergonzar o burlar, obligar a realizar cosas en contra de la voluntad, maltratar cosas y lastimar entre otras, a esta serie de conductas él las identifico, como lo haría instintivamente Lorenz (1973), como Mobbing ( que es la intimidación); la cual se reconoce como un fenómeno de abuso psicológico que se extiende hasta la edad adulta con repercusiones graves en la salud, la calidad de vida y la integridad de las personas. Leymann (1996) se centra más en el concepto de comunicación, al mobbing no lo ve tanto en aspectos de agresiones físicas o de maltrato evidente, sino más bien de una violencia invisible, de un ataque subterráneo.

Más tarde, un médico sueco, Heinemann (1972, citado en Peña, 2007), interesado en el comportamiento social infantil fuera del aula, tomó prestado de Lorenz el término para identificar un comportamiento altamente destructivo de pequeñas pandillas de niños, dirigido (en la mayoría de los casos), contra un único niño.

Brodsky 1976, (citado en Gimeno Lahoz, 2001) definió el fenómeno de mobbing y lo describió como los intentos repetidos y persistentes de un individuo de atormentar o causar la incomodidad de otro individuo en el trabajo.

Por otro lado, Marie France Hirigoyen (2001) define el termino de acoso moral en el trabajo como: “toda conducta abusiva que atenta, por su repetición, o sistematización a la dignidad, a la integridad física o psíquica de una persona, poniendo en peligro el empleo de esta, o degradando el clima de trabajo.”

Entonces se concluye que el Mobbing, deriva del verbo inglés “To mob” (atacar con violencia, acosar u hostigar), es un maltrato psicológico prolongado en el tiempo, se da dentro del ámbito laboral con la finalidad de ocasionar problemas socio-laborales y deterioro psíquico a algún trabajador de manera continua, siendo sometido a una persecución y abuso que le produce trastornos en la salud física y mental. Se presenta este tipo de acoso en situaciones de superioridad, siendo el jefe quien acosa al subordinado (mobbing vertical descendente), aunque también se cree que los implicados tienen similar cargo (mobbing horizontal) o, incluso aunque es muy raro, un subordinado crea este entorno hostil hacia su superior (mobbing vertical ascendente).

Abajo (2006), nos menciona que el mobbing horizontal es cuando uno o mas trabajadores se ven acosados por uno o varios compañeros que ocupan puestos de similar nivel dentro de la pirámide jerárquica de la organización. Son estas acciones llevadas a cabo entre iguales. La horizontalidad puede venir determinada por diversos factores como:

- a) Por parte del acosador, una personalidad con ídoles psicóticos o perversos.
- b) El síndrome del cuerpo extraño, el cual se produce cuando en una organización se introduce un elemento nuevo o extraño.
- c) La existencia de problemas o conflictos personales no resueltos.
- d) Las competencias internas dentro de la organización, en esta los compañeros de trabajo son competidores dentro de la pirámide jerárquica.

e) El sentimiento de envidia.

f) Mitigar el aburrimiento, esto se refiere al encontrar una diversión, esta sería agredir a un compañero.

El mobbing descendente habla de situaciones en la cual un individuo que se encuentra en una cierta situación de poder dentro de la escala jerárquica acosa a uno o varios individuos que se encuentran subordinados a el (Abajo, 2006). Se pueden identificar cuatro bases del poder por parte del acosador:

a) Poder coercitivo, el cual se fundamenta en el miedo, en el temor a las consecuencias negativas ante la desobediencia.

b) Poder de premio, que es lo opuesto a lo anterior, en este las personas tratan de quedar bien para obtener beneficios.

c) Poder de persuasión, reposa sobre la base de la concesión y la manipulación de premios simbólicos o ideales y la capacidad de decisión, de manipular información, de influir en las normas del grupo.

d) Poder de conocimiento, se fundamenta en el acceso o control de la información.

Por ultimo, el mobbing ascendente es cuando una persona que ocupa una posición determinada dentro de la jerarquía es acosada o atacada por uno o varios subordinados; este acoso es muy extraño que se produzca pero existe y puede pasar (Abajo, 2006). Todas estas situaciones se derivan de las competencias que se mantienen en los ambientes laborales y las rivalidades, aparte en los últimos tiempos se ha incrementado el número de personas con una preparación más grande, pero es precisamente a ellas a las que se les dan las pocas oportunidades de ascender o de conseguir un plazo duradero.

La secretaria del trabajo y el IMSS en el semestre del 2007, informo que se generaron 44, 411 nuevos puestos, esto implicó 2,961 plazas por día y de estas

mas de la mitad fueron temporales (Fuentes, 2008); esto nos dice que se han multiplicado los trabajos temporales o de corto plazo, lo que genera ambientes hostiles donde sobrevive el mas eficiente e inteligente para saber conservar su trabajo.

El mobbing es llamado también como acoso moral, terror psicológico, acoso psicológico en el trabajo, terrorismo psicológico, pero en todos los casos, las consecuencias para las victimas van desde trastornos psicológicos, sociales, laborales, económicos y en el último de los casos, incluso el suicidio.

Este fenómeno por lo general comienza con la creación de una atmósfera laboral hostil, pequeñas desestimaciones que se desarrollan hacia insultos, amenazas y maltratos y que originan, en cualquier caso, un gran sufrimiento. Estos comportamientos son dirigidos hacia una o varias personas y que evoluciona después de un cierto tiempo de conflicto, a veces muy rápidamente, otras veces después de semanas o meses. Pero aunque las definiciones consideren parámetros de frecuencias y duración específicos, estos no son estrictamente un requisito, lo importante es reconocer la cronicidad de estas conductas hostiles y maltrato que rebasa conflictos eventuales, que traen consigo sufrimiento mental, social y psicopático en la victima.

El mobbing podría considerarse como una forma característica de estrés laboral, ya que tiene su origen en las relaciones interpersonales que se establecen en cualquier empresa entre los individuos, también podría considerarse como un tipo de fatiga. La organización internacional del trabajo OIT (2003), reconoció al Mobbing como un grave problema para los trabajadores, expresando su preocupación sobre su frecuencia y sus efectos en la salud.

El mobbing se puede generar en todo tipo de trabajo, se identifica donde hay caos organizativo, donde fallan las cadenas de mando, donde hay conflictos y ambigüedad de roles, donde no hay mucha empatía, en donde hay mucha burocracia, también hay otras situaciones como la falta de apoyo social,

problemas con el jefe, supervisión estricta, conflictos interpersonales en el trabajo, clima social pobre y estrés.

Piñuel (2001) considera, que el acoso se produce, en los casos en los que no se puede despedir a un trabajador, bien porque es funcionario público o por su prestigio y su capacidad de trabajo haría impropio el despido.

El inicio del acoso suele empezar de forma insustancial, como un cambio repentino de una relación que hasta el momento se consideraba neutral o positiva, suele coincidir con algún momento de tensión en la empresa.

El maltrato psicológico del mobbing se manifiesta de diversas formas, como por ejemplo, quitarle al trabajador áreas de responsabilidad, ignorarle o excluirle, retener información vital para desarrollar su trabajo, extender rumores maliciosos o calumniosos, infravalorar su esfuerzo, criticar sus ideas, gritarle, ridiculizar su trabajo, invadir su privacidad, etc. estas estrategias de los acosadores tienen por objetivo acabar con la resistencia y el equilibrio psicológico del trabajador, minándolo y desgastándolo psicológicamente, para finalmente lograr su aniquilación o destrucción psicológica, y conseguir su salida de la empresa organización (Martínez, 2003).

Los motivos por los cuales se produce esta violencia son diversos, porque son personas que se resistieron a ser manipuladas, porque no cayeron en el servilismo o la sumisión, porque despertaron celos en el/la acosador/a, o envidia, por la personalidad enfermiza y cruel del/la acosador/a.

Guevara (2003), considera que entre las condiciones básicas que caracterizan al mobbing, son:

- a) El secreto de sus actuaciones que lo hace muy difícil de probar, y es por ello que lo consideran como el asesino latente y silencioso.
- b) Tiene infinidad de situaciones que no tienen un matiz único pero que son consistentes con el objetivo de provocar molestia o dañar a la víctima.



- c) Se maneja expresivamente como abuso, y siempre implica la violencia física.
- d) En la víctima existe cierta violencia o una tendencia a culparse de sus actos y de las consecuencias que ellos conllevan.
- e) Esta la existencia de testigos mudos, que son los compañeros que trabajan con la víctima y que omiten testificar a favor de la persona que esta recibiendo los ataques y en muchos de los casos los consienten.

Diferentes autores como Martínez, (2003) y Piñuel, (2001) reconocen que el mobbing o acoso psicológico tiene amplias y profundas consecuencias, tales como las que sufre la víctima trayendo consigo una amplia sintomatología; en términos de efectos cognitivos ya que puede haber una pérdida de la memoria, inseguridad, problemas de concentración; trastornos del sueño, tales como insomnio, interrupción del mismo, pesadillas, entre otros; problemas psicosomáticos, como el estrés, dolor de cabeza, espalda, dolores estomacales; con respecto al sistema nervioso, sudoración, sequedad de boca, taquicardias.

También puede haber consecuencias en el abuso de sustancias como el café, refrescos, bebidas energizantes, alcohol, medicamentos, drogas, tabaco, entre otras, todo lo anterior pueden ocasionar en la víctima fatiga crónica, cansancio, depresión, irritabilidad, incapacidad laboral, tendencias suicidas, etc.

El acoso psicológico puede ser explicado de muchas maneras: a) como un fenómeno en función de la personalidad, tanto de las víctimas como de los acosadores, Brodsky (1976, citado en Gimeno Lahoz, 2001) afirma que las víctimas son compulsivas, rígidas y paranoicas, también se dice que son las menos estables emocionalmente. En tanto los acosadores, son considerados, según Piñuel (2001), como personas psicópatas, con alteraciones del sentido de la norma moral, sin sentimientos de culpa, mentirosos etc. b) como un fenómeno que se encuentra en el entorno social y laboral, en cuanto a la organización podemos entender todo lo relacionado con la cultura organizacional, el entorno, el ambiente de trabajo, etc. c) como un fenómeno que se centra en las relaciones interpersonales.

Hablando más acerca de las organizaciones, existe lo que se conoce como presión laboral tendenciosa el cual supone un incumplimiento grave por parte del empresario de velar por el derecho que tiene todo trabajador a su integridad física, el respeto a su intimidad y a la consideración debida a su dignidad etc. El mobbing está considerado por la justicia como un accidente laboral lo que significa además el incumplimiento empresarial de Ley de prevención de Riesgos laborales que estable que es responsabilidad del empresario todos los accidentes laborales que el trabajador sufra a consecuencia de los servicios prestados en la empresa.

La movilidad funcional es una de las técnicas del acoso laboral (mobbing), ósea, que para llevar a cabo ese plan tendente a la autoexclusión del trabajador de la organización laboral mediante su denigración psicológica, se le tienen que asignar al trabajador tareas inferiores a su categoría profesional con el objetivo de humillarle.

Esta movilidad se introduce dentro del poder de organización y dirección del empresario que se materializa en su influencia para impartir órdenes y la desobediencia por parte del trabajador de esas instrucciones puede ser causa de despido disciplinario (Fuentes-Valdivieso, 2008). La justificación por parte del empresario a esa movilidad están basadas en necesidades técnicas u organizativas para mejorar la productividad y a esta mejora tiene el trabajador el deber de contribuir.

Aún así, la movilidad, en palabras de Fuentes (2008), tiene unos límites o requisitos:

1º.-Se exige que existan razones técnicas u organizativas que justifiquen la asignación de las nuevas tareas cuando éstas no corresponden al grupo profesional o categorías equivalentes y en todo caso por el tiempo imprescindible para su atención.

2º.-Se exige que en el caso de que estas nuevas tareas encomendadas sean inferiores éstas deberán estar justificadas por necesidades urgentes o imprevisibles de la actividad productiva.

3°.-Se exige que el empresario comunique esta situación a los representantes de los trabajadores.

El acoso laboral es un problema para la salud mental laboral que parece estar ampliamente extendido en las prácticas organizacionales. La revista de salud pública y nutrición (2006), dice que un bajo nivel de autoestima se ha considerado desde hace mucho tiempo como uno de los factores causantes de trastornos fisiológicos y psicológicos.

Incluso la organización internacional del trabajo OIT (2003), ha señalado a la autoestima como factor protector de la salud en ambientes laborales. La autoestima se define como “el carácter favorable de la auto evaluación de las características individuales”, es en si una valoración positiva o negativa que uno se hace de si mismo. Es como una persona se ve a si misma, le que piensa de ella, como reacciona ante si. Todo ello puede condicionar el proceso de desarrollo de las potencialidades humanas dentro del ámbito profesional, así podemos decir que una autoestima positiva facilita una mejor percepción de la realidad y comunicación interpersonal, ayuda a tolerar mejor el estrés, la incertidumbre y vivir los procesos de cambio.

Las redes de apoyo social, dice Pando (2006), son el conjunto de personas o grupos de personas que ejercen una función reciproca entre si, esta formada por individuos considerados significativos, como lo serian la familia, los hijos, los amigos, los compañeros de trabajo, etc. En el ámbito laboral, el apoyo social permite prevenir y aliviar las respuestas que el individuo genera ante los estresares y sus efectos.

Cohen y wills (1985, citado el Peña, 2007) señalan que los efectos moduladores significativos del apoyo social aparecen cuando hay que afrontar estresares presentes y cuando los niveles de estrés son elevados.

Gil-Monte (2000), señala que la falta de apoyo por parte de los compañeros y supervisores, o por parte de la dirección y de la administración, son características que pueden influenciar negativamente en la salud de los trabajadores.

Concluyendo lo anterior, podemos señalar que la autoestima y las redes sociales de apoyo social son factores importantes de protección contra el mobbing.

En un reciente estudio llevado a cabo en un centro de universitarios de educación superior de Guadalajara (Jalisco, México), evaluaron el mobbing utilizando la Escala Leyman Inventory Psico Terror (LIPT) en su adaptación española LIPT - 60, la cual evalúa de manera escalár seis tipos de estrategias de acoso: limitar la comunicación, limitar el contacto social, desprestigiar a las personas ante sus compañeros, desacreditar su capacidad profesional y laboral, comprometer su salud y entorpecer su progreso laboral; así mismo se utilizó la Escala de Evaluación de Apoyo y Contactos Sociales con respecto al análisis de las redes sociales, en cuanto a la evaluación de la autoestima se recurrió a una adaptación del Cuestionario de Autoestima "IGA". Los resultados mostraron que algunos elementos como un buen nivel de autoestima o una adecuada red de apoyo social dentro y fuera del ambiente laboral, son factores de protección para trastornos psicológicos (Fernández, et. al. 2005).

Las redes de apoyo social son un factor comúnmente asociado con algunos de los tipos de estrategias de acoso psicológico, la autoestima mostró asociación significativa solamente con dos estrategias de acoso: limitar el contacto social y desprestigiar a la persona.

El mobbing se centra mucho en la agresión de uno o varios individuos contra otro, pero también hay mobbing por parte de las organizaciones, estas utilizan estrategias con el fin de que los trabajadores renuncien lenta y silenciosamente, o por otro lado son alternativas para la empresa para despedir gente.

Marie-France Hirigoyen (2001), define a la empresa como "un conjunto que se puede convertir en un sistema perverso: cuando el fin justifica los medios, y cuando esta dispuesto a todo, incluso destruir a sus empleados, con tal de alcanzar sus objetivos. En estos casos, la mentira desencadena el proceso perverso en el mismo nivel de la organización del trabajo." Considera al sistema de manera competitiva en donde los dirigentes mienten, huyen de sus

responsabilidades, destruyen y en ningún momento consideran el factor humano. En estos casos la víctima al verse abrumada y maltratada, comienza a cometer errores y faltas, y la organización justifica este comportamiento para el despido.

Dentro del ámbito laboral, hay diferentes características que cumplen con la definición de conflicto (Garrido, 2002), esta nos dice que es una pugna expresada al menos entre dos partes interdependientes que perciben objetivos incompatibles, recursos limitados y la interferencia de la otra parte en la obtención de sus objetivos.

En cuanto a la interdependencia de las partes del conflicto, se dice que esta es inevitable en cualquier relación organizacional, ya que los subordinados, los compañeros de trabajo, los superiores son ínter independientes. La existencia de recursos limitados hace que cualquier intervención por parte de uno de los implicados obstruya en las posibilidades de los demás en la obtención de sus objetivos.

En el mobbing existen manifestaciones corporales (Fuentes, 2008), los cuales son movimientos del cuerpo y la expresión que transmite comunica una idea o un significado, así mismo hay un lenguaje el cual los acosadores utilizan para poder manipular a la víctima, para poder convencer o denigrar, pero el objetivo siempre es la destrucción física y psíquica de la víctima.

Dentro del mobbing se utilizan palabras, que dichas de determinada manera, forman un significado agresivo, se encuentran los insultos, ridiculizaciones, gritos, amenazas, descalificaciones entre muchas otras, las cuales se acompañan de un lenguaje no verbal que también genera violencia hacia la víctima como los gestos, las posiciones del cuerpo y todo ello lleva al aislamiento, al silencio a la exclusión. Entonces, tanto el lenguaje verbal como el no verbal, dentro del acoso laboral, forman un proceso de comunicación hostil en el ámbito laboral (Fuentes, 2008).

En palabras de el abogado laborista Héctor Gonzáles (citados en Parra, 2003), en México la figura del mobbing no esta tipificada, pero se la puede definir como un acto ilegal que rompe los principios de la norma del trabajo. Deben intervenir tres ordenes para que se pueda proceder desde la vertiente jurídico-política, estas son 1) Desde el derecho a la salud laboral/salud mental y previsión de riesgos laborales, 2) Desde el derecho del trabajador y 3) Desde una concepción política de los derechos humanos (Garrido, 2002).

## **1.2 Elementos que conforman el mobbing (Acosados y acosadores)**

Existen dos partes importantes dentro del mobbing, el acosador ó acosadores (sólo en una cuarta parte de los casos, más de cuatro), y en el otro extremo está la víctima o los acosados, quien en muchas ocasiones es un profesional más competente y calificado que su “oponente”. El acoso laboral se puede generar en cualquier grupo de trabajo, es importante conocer que características tienen algunos empleados para convertirse en las victimas, así como conocer el porque los acosadores ejercen esos comportamientos contra la victima.

Las personas acosadas se ajustan al perfil de trabajadores destacados, bien valorados, cumplidores, con profesiones que causan envidias entre sus jefes; los acosadores, por otra parte, representan un perfil de personas mediocres, narcisistas etc. (Piñuel, 2001)

Existen dos grupos que son mas susceptibles de sufrir mobbing: los jóvenes menores de 30 años con contratos precarios y formación extraordinaria para el puesto de trabajo que desempeñan, los cuales son hostigados por trabajadores de mayor edad que ya están fijos y que se sienten amenazados por sus competencias; en segundo lugar están las mujeres de mas de 40 años, sobre todo están aquellas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad personal (Gonzáles de Rivera, 2002).

Einarsen (2000) sugiere tres modelos causales que se centran en la personalidad de la victima y del acosador, en las características inherentes a las interacciones humanas en las organizaciones, y en el clima y el ambiente organizacional.

Uno de los estudios más importantes de mobbing, respecto a acosados y acosadores, se realizo en España con un grupo de enfermeras, se dieron cuenta de que el acoso se ha convertido en el riesgo psicosocial mas frecuente entre estos profesionales y es considerado el primer riesgo de salud laboral.

Se encontró que el 65% de las enfermeras encuestadas declararon haber sido victimas de abuso psicológico, el 80% menciono haber presenciado en su entorno laboral comportamientos de mobbing, así mismo, la misma proporción manifestó

tener problemas físicos y psíquicos a causa de conductas relacionadas, de las cuales el 32% manifestó tener secuelas muy serias. De las enfermeras que revelaron padecer mobbing, presentaban días de baja laboral y ausentismo.

Entre las principales causas de mobbing en su centro de trabajo, 25% del total de las enfermeras, considero a la envidia o celos por competencias y capacidades que poseen las victimas, amenazar por habilidades profesionales, ser diferentes a los demás, ser merecedor de felicitaciones o reconocimientos y disfrutar de situaciones profesionales como las causantes de este.

Se encontraron algunos indicadores que explican el porque las enfermeras eran susceptibles de padecer mobbing, algunos de estos indicadores eran los siguientes: a) perfil clásico de la profesión, ósea, la mayoría eran mujeres solteras vulnerables por su edad, b) se percibe a la enfermera con bajo nivel jerárquico, c) empata y actitud de no confrontación, tienen una personalidad humanitaria la cual las hace vulnerables de individuos sin escrúpulos para destruirlas, d) poca claridad de funciones, e) exceso y ambigüedad de jerarquías, esto es debido a que las enfermeras atienden las peticiones de los doctores, f) sistema de trabajo burocrático en donde hay mala organización, trabajos rutinarios etc., g) indiferencia por la salud de los trabajadores (Juárez, 2005).

A partir de este estudio, se pudo hacer una comparación con las enfermeras mexicanas, en donde: a) hay modelos culturales y de genero, en donde a la mujer se le considera subordinada de la sociedad, b) nivel socioeconómico, se refiere a los bajos salarios por el hecho de ser mujer, c) competencia marcadas entre las enfermeras, d) temor a la toma de decisiones, e) dependencia técnica y de trabajo con el medico, f) cantidad y dificultad de las responsabilidades tradicionales en enfermería, g) apoyo social de compañeros y h) habitación de compensaciones por despido, se refiere a cuando un trabajador renuncia por iniciativa propia y evita el pago de su liquidación (Juárez, 2005).



Concluyendo, es importante señalar que este mobbing, entre enfermeras, se daba en su mayoría de forma horizontal y en los casos de abuso psicológico, solo una mínima proporción de los compañeros apoyaban a la víctima.

Brockner (1983, citado en Fuentes 2008) ha formulado la hipótesis de que las personas con baja autoestima suelen ser más vulnerables a los eventos o a ser víctimas de acoso psicológico que las que tienen un nivel elevado de autoestima.

Iñaki Piñuel (2001) considera que los trabajadores afectados por el mobbing terminan por padecer secuelas como: ansiedad, insomnio, dolores musculares, depresión, ataques de pánico, irritabilidad extrema que puede derivar en agresividad, que son exclusivamente achacables a la situación de hostigamiento que padecen.

Así mismo comenta que entre las secuelas más graves que originan la necesidad de tratamiento están los trastornos de ansiedad, los ataques de pánico, las somatizaciones; la depresión, así como el síndrome de estrés postraumático.

También suelen requerir asistencia los problemas de insomnio, los cambios de personalidad y la agresividad extrema. Todos estos problemas tienen origen no en la personalidad de las víctimas sino en la situación de estrés crónico, ansiedad y angustia que vivencia y que van deteriorando su organismo.

Después están las consecuencias para la vida social y familiar, entre otras, la proyección de esa agresividad con la familia, el aumento de la conflictividad familiar o el abandono de los amigos.

### **1.2.1. Los acosados o las víctimas.**

De acuerdo con investigaciones y con la literatura, el acosado puede ser todo aquel que represente un peligro para los acosadores, aquel que sea diferente a los demás, el que sea envidiable, vulnerable y que represente una amenaza.

Las víctimas padecen una amplia gama de síntomas de estrés, donde los periodos prolongados de baja por enfermedad son necesarios para intentar hacer frente a la situación (Einarsen, 2000). Las víctimas de acoso laboral, por desesperación o por problemas de salud prolongados, suelen abandonar sus empleos; por otro lado estas víctimas a menudo aconsejan a otras víctimas que abandonen la organización en la que se encuentran.

Los acosados comúnmente reciben diversos tipos de amenazas, algunas de ellas son:

- a) Recibir amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios
- b) Recibir amenazas por escrito o por teléfono en su domicilio
- c) Recibir maltratos como empujones o someten físicamente para intimidar
- d) Recibir gritos o insultos constantemente en público
- e) Reciben amenazas de índole sexual.

Según la revista *Emprendedores* (2003), en México el 50% de los acosados presentan daños psicológicos o físicos de alguna índole. Las experiencias por las que pasan las víctimas de acoso laboral, pueden causar en ellas percepciones negativas de sí mismas, de los demás y del mundo, y frecuentemente tienen problemas de sueño y en otro tipo de síntomas psicológicos y orgánicos. Se ha encontrado que las víctimas, se caracterizan por una baja autoestima, altos niveles de ansiedad en situaciones sociales, tendencias a evitar los conflictos y ser

mas reactivos emocionalmente que las personas que no son victimas, (Einarsen, 2000)

Coyne (2003, citado en Peralta, 2006) considera que las victimas son personas introvertidas, meticulosas, neuróticas y sumisas. Por otro lado Brodsky (1976), describe a las victimas como persona estrechos de mente, con una visión poco realista tanto en sus capacidades y recursos, como en las demandas de sus tareas de trabajo.

En otro sentido, a estas personas se les considera como individuos que violan las expectativas, molestan a los demás, infringen las normas, pueden licitar comportamientos agresivos en los demás.

En investigaciones, se ha encontrado que las victimas pueden ser divididas en subgrupo: el grupo seriamente afectado, el decepcionado y deprimido y el grupo común. También, existen victimas a las que suelen llamarse activas y agresivas, estas acosan a los mas débiles, pero al mismo tiempo son acosados por superiores o compañeros de mas poder.

Dentro de las características que presentan las victimas, es que son demasiado honestas, tienen poca voluntad para comprometerse y tienen comportamientos que no se adecuan al grupo de trabajo. Por otro lado se ha encontrado que las victimas son éticas, honradas, rectas y con alto sentido de justicia, tienen una amplia capacitación, son inteligentes y brillantes profesionistas, son personas autónomas, independientes y con iniciativa, también presentan una elevada capacidad empatica, sensibilidad, comprensión del sufrimiento ajeno e interés por el desarrollo y bienestar de los demás (Bosqued, 2005). Muchas veces son populares y carismáticas, con un alto sentido cooperativo y de trabajo en equipo. En cuanto a lo familiar y respecto a situaciones personales están satisfechas.

Dentro de las fases que señala Iñaki Piñuel (2001), en la cuarta fase la destrucción generada en la víctima suele requerir asistencia y ayuda especializada

psicológica. En la quinta fase de mobbing, se produce muy frecuentemente la salida de la víctima de la organización.

Existen diversos ataques que las víctimas pueden sufrir, entre estas se encuentran las siguientes:

Dentro de la organización

- a) Desvalorar continuamente el esfuerzo profesional de la víctima, retándole su valor, o atribuyéndolo a otros factores.
- b) Acusar a la víctima, injustificadamente o falsamente de incumplimientos, errores, o fallos inconcretos y difusos que no tienen consistencia ni entidad real.
- c) Obstaculizar su trabajo haciéndolo cometer errores profesionales para acusarlo de ellos.
- d) Controlar, supervisar o monitorizar su trabajo de forma malintencionada.
- e) Asignarle sin nuevas tareas o trabajos, sin dejar que termino los anteriores.
- f) No asignarles tareas para poder acusarlo de no hacer nada.
- g) Se le asignan tareas inútiles.
- h) Se le asignan tareas muy por debajo de su capacidad con el fin de humillarlo.
- i) Se le critica sistemáticamente su trabajo.
- j) Amenazan a la víctima con despedirlo, extinguir su contrato, no renovárselo.
- k) Modifican sus responsabilidades o sus cometidos sin comunicarlo.
- l) Limitan malintencionadamente el acceso a promociones, ascensos, cursos de formación o de capacitación para perjudicarlo.

Socialmente

- a) El superior se niega a comunicarse o reunirse con la víctima.
- b) Lo ignora, lo excluyen, fingen no verlo.

- c) Prohíben a sus compañeros o colegas hablar con la víctima.
- d) Ponen en su contra de forma mal intencionada a la gente de su alrededor.
- e) Lo aíslan de sus compañeros dándole trabajos o tareas que lo alejan físicamente de ellos.

#### Vida Privada

- a) Realizar falsos rumores sobre su vida privada.
- b) Hacer burlas de la víctima o bromas intentando ridiculizarlo.
- c) Insinuar que tiene problemas psicológicos.
- d) Criticar indeleblemente su vida familiar.
- e) Atacar sus convicciones políticas o sus creencias religiosas.

Piñuel (2001), considera que es muy importante que la víctima identifique cuanto antes el acoso, lo cual, muchas veces no es así debido a la incapacidad para ver la realidad del problema, esto básicamente se debe a los mecanismos de defensa que las mismas víctimas desencadenan para mantenerse a flote. Al principio la víctima no se toma en serio las evasivas o los “pequeños” roces, pero paulatinamente los ataques o los “pequeños” roces se vuelven malévolos y se reproducen con regularidad y sitúan a la persona en una situación de inferioridad y cuando menos se da cuenta se ve acorralada ante situaciones hostiles y degradantes.

Como ejemplos de estas dificultades encontramos a la negación y las racionalizaciones del acoso. En este sentido, Piñuel (2001) señala que "La

interpretación errónea y evasiva de lo que les ocurre a las víctimas agrava el problema", así como buscar falsas razones para justificar el mobbing o culparse a sí mismas. Por ello el autor recomienda llamar a las cosas por su nombre e identificar al agresor y hacerle frente sin pasividad ni agresividad. "La negación del problema suele ser el primer y principal obstáculo para comenzar a darle respuesta y solución".

La persona acosada es elegida porque tiene características personales que perturban los intereses del elemento acosador, con ansias de poder, dinero u otro atributo al que le resulta inconveniente dicho trabajador, por sus habilidades, destreza, conocimiento, desempeño y ejemplaridad, o cuando estamos en presencia de un desajuste sexual o psíquico, (Guevara, 2003).

Muchas veces se elige a la víctima por oponer resistencia a la manipulación, por no ser obediente, dócil y servil, por celos del victimario o por el simple hecho de antipatía personal. Todos estos hechos ocasionan en la víctima alteraciones del equilibrio emocional y físico, esto hace que la persona caiga enferma con cierta continuidad, ante esta situación el acosador aprovecha para establecer una mala imagen de la víctima y acrecentar la presión al afectado.

De acuerdo con Barón (2003), en el acoso, la víctima tiene la posibilidad de recurrir a tres recursos:

1) Recursos de negociación: consiste en intentar por parte de la víctima el cese del conflicto o del hostigamiento, esto por medio de la comunicación, de la aclaración de las diferencias, la interferencia de otras personas apoyando a la persona o a la construcción de una solución.

2) Recursos de legislación: en esta parte el conflicto ya es abierto y se apela a la ley, se inspecciona el trabajo y cualquier tentativa de solución es competitiva.

3) Recursos de poder: en esta parte ya no existen las reglas y se entra en un juego de todo se vale, aquí la víctima puede caer en la desesperación por buscar

una solución y tener una falta de reflexión del problema consiguiendo desmoralización por los problemas paulatinos como los de salud, económicos y todo lo que le afecta a la víctima.

Las reacciones más frecuentes de los acosados ante los ataques, suelen ser, en algunos casos, reacciones agresivas y violentas contra el acosador o por el otro lado su comportamiento lo interiorizan y aceptan los hechos, desplegándose el síndrome de Estocolmo en el cual el acosado se rebaja ante el acosador y presenta una serie de conductas como la inseguridad, el nerviosismo, la intimidación, entre otras, y de esta manera ayuda al acosador a seguir atacándolo (Ovejero, 2006).

### **1.2.2. Los acosadores**

Los acosadores son aquellas personas que pueden causar en sus víctimas algún tipo de violencia física, emocional, cognitiva, psicológica, así como un abuso físico. Este agresor, casi siempre intenta encubrir o enmascarar sus propias deficiencias, miedos e inseguridad, establecidos por su propia conciencia de mediocridad, por ello, busca varias alternativas para rebajar la autoestima de los demás a un nivel por debajo de la suya (Peña, 2007).

El objetivo de los acosadores, implica manchar y destruir al oponente, también, dentro de sus estrategias, está el forzar a la víctima, contra su voluntad, a abandonar la organización, la justificación que utilizan es considerar a las víctimas como improductivos o inadecuados, evitándose así, pagarles algún tipo de ayuda.

Se cree que los acosadores (Bosqued, 2005), normalmente de un mando directivo, acosan debido a la protección de la autoestima, al hecho de que es muy dominante por tener una alta autoestima. El acoso debido a la falta de habilidades sociales puede ser otra característica del acosador. Así como el tener una elevada competencia emocional y social, también, una falta de control emocional, pues los

agresores puede que no estén conscientes de lo que hacen y como su comportamiento puede afectar a los agredidos, lo que implicaría una falta en la reflexión personal y en la capacidad para ponerse en el lugar del otro.

El jefe hostigador se identifica por recubrir su mediocridad e incompetencia a través de la liquidación de sus trabajadores. En el caso de los compañeros que acosan, estos ejecutan presión sobre el trabajador por sus complejos de inseguridad, por celos, por envidia y por el miedo a ser superados o por miedo a perder su empleo o el de ser desplazados.

Los acosadores, buscan en las victimas, comportamientos que sean eficaces a la hora de dañar, esto para correr el menor riesgo posible. Los individuos seleccionan victimas que son débiles e indefensas. Además utilizan formas sutiles de agresión, buscando incluso sacar de la empresa al trabajador (Einarsen, 2006).

Entre las características que comúnmente presentan los acosadores son las siguientes: tienen una alta capacidad de simulación, falsa seducción, presentan mentiras compulsivas, tienen una capacidad de manipulación y distorsión, normalmente son envidiosos y celan su profesión, presentan ausencia total de empatía, incapacidad para afrontar el fracaso, mediocridad profesional, personalidad controladora, arrogancia, incapacidad de comunicación, falta del sentido del humor, presentan una actitud de “sabelotodo” así como imposición (Parra, 2003).

Los acosadores suelen ser “depredadores” que necesitan un público al cual mostrarle a su “presa”; este público muchas veces suelen ser los compañeros de trabajo que se convierten en testigos mudos o cómplices. La existencia del hostigador suele ser con una o varias personas o inclusive toda una estructura empresarial. Este acosador ejerce una violencia sistemática y recurrente, ósea, se prolonga en el tiempo (Peña, 2007).

El acosador, generalmente, tiene un plan cuya finalidad es el deterioro psicológico hacia la victima para que abandone su puesto de trabajo, intentara por todos los



medios de penetrar esta psique, para que de esta manera la víctima se sienta culpable de su situación y que así lo vean los testigos (Parés, 2005). También ejerce presión que puede ser percibido como un ataque, esta presión puede ser explícita o implícita y puede ser con o sin contacto físico y al parecer les divierte aterrorizar a su víctima. Es difícil poder desenmascarar al acosador porque normalmente presenta ante los demás una imagen positiva y carismática, así como el tener una gran capacidad de convencimiento, de comunicación, pero su cara oculta suele ser de una persona rencorosa, carente de empatía pero sabe perfectamente cuales son sus limitaciones y deficiencias y por ello sabe del peligro que puede ser tener en la organización personas que lo puedan desplazar y esto lo lleva a destrozar a otros.

González de Rivera (2002), identifica al mediocre inoperante activo, como el iniciador del acoso hacia la víctima, es el que empieza las acusaciones, los chismes y las invenciones que después se hacen realidad, estos son los responsables de que se contamine la atmosfera de trabajo y que vaya creciendo hasta convertirse en una practica dentro de la comunidad.

El acosador, por lo regular, se va a rodear de aliados que lo van a ayudar a destruir a la víctima, consiguiendo resguardarse y pasar desapercibido gracias a ellos; estos aliados se organizan en grupo y son hábiles para causar mucho daño, cada uno de los miembros de este grupo actúa con una motivación individual, que generalmente suele ser alguna deficiencia. Se les suele clasificar, a estos aliados, en colaboradores tácitos y cómplices o testigos mudos, los primeros son los que ayudan al acosador a divulgar los rumores y le niegan toda posible ayuda al acosado, ocasionando con ello el aislamiento y el descrédito profesional de la víctima.

Los segundos corresponden a las personas que son testigos de la problemática, saben que esta ocurriendo y quien es la víctima pero permanecen neutrales e indiferentes, no hacen nada por ayudar a la víctima e inconscientemente ayudan al acosador a que se siga cometiendo una injusticia, ocasionando, también, daños a la víctima.

Que un trabajador sea acosado dentro de su lugar de trabajo y que esto le traiga consecuencias negativas que se reflejan en su vida diaria, así como consecuencias personales, de salud y hasta con la misma familia, y que, también, dentro de la organización haya personas que ejerzan conductas contra uno o mas trabajadores para tratar de sacarlos de la empresa, habla de que hay una deficiencia dentro de esta organización de trabajo y que debe contrarrestarse desde dentro de ella misma, mejorando la cultura y las costumbres, el ambiente etc., para que se logre el objetivo que la empresa busca, de no ser así la empresa se convertiría en un lugar toxico para todos los trabajadores.

A continuación se presentan las fases del acoso laboral (mobbing), las cuales se dan dentro del lugar de trabajo y que tienen consecuencias sobre la victima y la misma organización.

### **1.3 Fases del mobbing**

Las fases del mobbing son varias:

- **Fase 0: La seducción.**

Esta fase es indispensable para que pueda darse el acoso laboral, es en esta fase donde el acosador aún no ha revelado su gran potencial violento. Normalmente, la seducción va dirigida a la víctima, pero en ocasiones está destinada al entorno próximo de la victima y puede quedar enmascarada. El objetivo principal es buscar las grietas (debilidades) de la futura victima y absorber ese “algo” de más que tiene esta victima, esto puede ser una cualidad o un potencial, (Peña, et. al., 2007).

Las consecuencias para la victima, en palabras de Peña (2007), en esta fase son más que nada el desprestigio laboral y social, este desprestigio se da por medio de diversos pasos: a) seducción de la persona, b) absorción o aprendizaje de la cualidad o el potencial que la victima posee, c) comprobación y d) descrédito o

desprestigio externo de la víctima. En lo que se refiere al paso de la seducción de la víctima, como el nombre lo dice, es cuando el acosador implementa una estrategia de adulación o de compasión, él intenta ser amigo leal de la víctima, esto para buscar su confianza e ir manipulándolo, por su lado, la víctima se sentirá en confianza, satisfecho y elogiado.

En la absorción de la cualidad, el acosador intentara copiar todo lo que la víctima haga y al mismo tiempo absorberá estas potencialidades, todo lo anterior lo hará el acosador mientras todavía intenta pasar como su amigo; en la parte de la comprobación, el acosador constatará que todas las cualidades robadas son de él y que la víctima no tiene nada y es cuando empieza el desprestigio. El descrédito o desprestigio se da cuando se empiezan a decir críticas, chismes dirigidos hacia la víctima y a medida que va pasando el tiempo se hacen mas duros estos chismes hasta convertirse es una violencia sutil (González de Rivera, 2002).

- **Fase 1: El conflicto**

La mayoría de expertos definen el mobbing a partir de esta fase, una mala resolución del conflicto es lo que lleva al a esta fase al acoso laboral. Son, en la mayoría de los casos, los conflictos interpersonales o los intereses diversos y objetivos contrapuestos los que ocasionan la existencia de algún conflicto o problema, estos roces pueden solucionarse positivamente, pero cuando existe una persona que quiere eliminar a otra no hay solución posible y es entonces cuando el conflicto sigue creciendo y va aumentando hasta que finalmente llega la siguiente fase del acoso. En el acoso estos conflictos son desproporcionados y van evolucionando después de cierto tiempo, ya sea de forma rápida o no, (Leymann, citado por Luna, 2003).

El principal objetivo en esta fase, para el acosador, es el implementar estrategias que van a influir en la víctima y van a acabar por dominarla, aún en esta fase puede haber una buena resolución del conflicto ya que se puede evitar el acoso,

pero el acosador es el que va a buscar por todos los medios de eliminar a la víctima ya que para él es un estorbo.

Este conflicto se vuelve crónico y es muy fácil pasar de esta etapa a la del acoso y en poco tiempo; de las características más sobresalientes de esta fase es la justificación que pueda dar el acosador para haber iniciado el acoso, pero hay una voluntad, con antelación, de sacar a la víctima y el conflicto le sirve como una excusa, ya que en realidad si fuera un simple conflicto entre compañeros de trabajo, se resolvería sin ninguna dificultad y sin pasar a mayores aprietos.

- **Fase 2: Acoso en el trabajo**

Es aquel comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores o en cualquier nivel jerárquico, a causa del cual el afectado es objeto de acoso y de ataques sistemáticos durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo y/o efecto de hacer que se retire de la organización.

En esta fase el acosador pone en práctica todas las estrategias de acoso sobre la víctima, utiliza comportamientos maliciosos con el fin de hacerle sentir mal, estos comportamientos son acciones, más que nada, sutiles, indirectas y son difíciles de detectar, el objetivo es destruir la estabilidad psicológica, bajar su autoestima y de esta manera poder destruirla y eliminarla con más facilidad. En esta parte hay acción por parte de aliados del acosador que lo van a ayudar a denigrar a la víctima, estos estarán participando por el convencimiento del acosador o por recibir amenazas (Martínez, 2003).

Por su parte, la víctima descompone su confianza en sí mismo, se ve presionado e inquieto y puede estar cuestionándose de qué es lo que está pasando; puede notificar a las autoridades y solucionar o quedarse callada y someterse a su victimario. Esta fase puede suceder a lo largo de seis meses e inclusive años y sirve para estigmatizar a la víctima en donde hay una colaboración, activa o pasiva, del entorno.

En esta fase, el entorno puede ayudar a la resolución del acoso, si es activa la colaboración, pero si es pasiva no se hará nada y dejarán correr la problemática.

- **Fase 3: El entorno**

La respuesta del entorno laboral será la que determinará la resolución rápida del acoso o su establecimiento permanente, ocasionando daños muy fuertes en la víctima. El entorno es básico en el progreso o en la resolución del acoso laboral.

Dado que el acoso laboral no se puede ocultar, a pesar de que es muy sutil, el entorno puede realizar una investigación y disponer si es el acosador o la víctima se cambie de lugar de trabajo o que definitivamente, alguno de los dos, se vaya de la organización. En algunas ocasiones, dice Garrido (2002), el entorno actúa mal y le lanza toda la culpa a la víctima y lo identifican como el problema y lo sacan de la organización; la empresa, para poder justificarse y deslindarse de su responsabilidad, dirá que fue un conflicto interpersonal y que la víctima tenía que marcharse.

Dentro del entorno se ven cambios negativos, Peña (2007) menciona algunos como las horas perdidas por bajas médicas, la poca eficacia del trabajador y la disminución de la productividad del mismo, esto por los efectos ya negativos que tiene la víctima. Si la organización actúa positivamente y al que saca de la empresa es al acosador, pueden implementar medidas para que no vuelva a pasar esto, como mecanismos preventivos.

- **Fase 5: La marginación**

Consiste en la exclusión del acosado del mundo laboral, ya sea por despidos, jubilaciones anticipadas, invalidez, pérdida de la razón o en última instancia con pérdida de la vida (suicidio o accidentes laborales mortales). La marginación es potenciada por *compañeros* ansiosos de obtener beneficios a costas de los derechos sustraídos al acosado y que serían incapaces de conseguir por sus

propios medios. En esta fase el personal subalterno aprovecha para hacer todo tipo de humillaciones, faltar el respeto al acosado, crear rumores malignos y comentarios ofensivos, falsedades y calumnias (Ovejero, 2006).

En muchas de las ocasiones, la víctima decide permanecer en la organización a costa de la marginación, esto por la responsabilidad que ocasiona su trabajo o por la necesidad del sueldo, pero la víctima atraviesa por un proceso de calvario y sufrimiento, que lo lleva a tener efectos negativos en su salud, su vida laboral, su persona y su familia.

De las primeras consecuencias para la víctima, son el aislamiento extremo y problemas de salud física y psicológica, estará ausente y distraído y por ello no es difícil que lo saquen de la organización.

Es importante saber identificar el fenómeno del acoso laboral, para que los trabajadores que puedan ser víctimas de este, no pasen por ninguna de estas fases; la organización debe poner mucho de su parte para poder prevenir esto, ya que a la larga acarreará problemas no solo para la víctima, sino también para esta. Si muchos afirman que el elemento primordial de las organizaciones son los trabajadores, es necesario crear un ambiente saludable, lejos de estos problemas y hacer conciencia de las graves secuelas que puede haber si no se hace nada.

### **2.1. Actitudes hostiles características del mobbing**

Heinz Leymann, (citado por Luna, 2003) establece dentro del primer cuestionario diseñado para evaluar el mobbing, 45 actitudes hostiles que se repiten al menos

una vez a la semana durante al menos 6 meses, estas pueden ser de distinta naturaleza, a este cuestionario lo llamo LIPT<sup>3</sup>:

- **Acciones contra la reputación o la dignidad personal (del afectado):** por medio de la elaboración de comentarios ofensivos contra su persona, ridiculizándolo en diversas cuestiones como su aspecto físico, religión, estilo de vida, etc., uno de esos comportamientos y de gran importancia es el acoso sexual.
- **Acciones contra el ejercicio de su trabajo:** esto es encomendándole trabajo en exceso, o en el otro extremo, despojándole de la realización de cualquier tipo de trabajo; desafiándole a situaciones de conflicto de rol.
- **Manipulación de la comunicación o de la información (con la persona afectada):** envuelve una amplia variedad de situaciones, el afectado se encuentra ante una situación de ambigüedad de rol.
- **Situaciones de inequidad:** mediante el establecimiento de diferencias de trato, mediante la repartición no equitativa del trabajo etc.

Muchas de estas actitudes pueden ir acompañadas de diferentes manifestaciones como el no valorar el trabajo que realiza la víctima, así como el ignorar los éxitos que este pueda tener profesionalmente, que se ataque a la vida privada tanto profesional como personal, esto mediante la interrupción o intromisión de sus cosas, se llegue a la humillación como el de poner sobrenombres, a las falsas acusaciones y que se le restrinja el material o el apoyo en la organización.

Según Ausfelder (citado en Molina, 2005), son varios los tipos de acoso, en donde se presentad diversas actitudes: - Rechazo a la comunicación directa: en donde la comunicación tanto verbal como no verbal es escasa, -deformar el lenguaje y la información: es cuando se acoge una voz fría y vacía, -mentir, -sarcasmos,-

---

<sup>3</sup> LIPT (Leyman Inventory of Psychological Terrorization), adaptado al castellano por Gonzáles de Rivera y Rodríguez- Abuin, 2003.

paradoja, - insinuaciones,- discriminación, - aislamiento, - ataques a la salud, - abuso sexual.

Como se puede observar, el acoso laboral, en sus diferentes variantes, es utilizado como una forma de estrategia para desprenderse de un trabajador que puede ser muy eficiente, que promete mucho para la organización, convirtiéndose en un elemento del acoso laboral, el cual debe ser eliminado. Entonces este es un problema muy complejo y muy sutil que existe dentro de las organizaciones, considero que se necesita del esfuerzo de muchos profesionales como aquellos expertos en materias jurídicas, los mismos empleados y por supuesto los psicólogos que ayuden a desarrollar modelos preventivos para eliminar este fenómeno, así como una intervención para salvaguardar los derechos de los trabajadores.

De no ser así las consecuencias, para la víctima y la organización, serian devastadoras, en el capítulo 2 se presentan los efectos en diferentes áreas de la vida de un trabajador, así como de la organización.



## **CAPITULO 2**

### **2. Efectos del mobbing**

Las consecuencias del mobbing son varias, afectan no solo a la víctima sino también a la organización de trabajo, al núcleo familiar y social de la víctima, así como a la comunidad.

Estas causas pueden darse debido a las deficiencias en la organización del trabajo, la mala gestión y problemas que ya acarree consigo la empresa.

#### **2.1 Efectos del Trabajador (víctima)**

A nivel psíquico la víctima presenta miedo acentuado y continuo, sentimientos de amenaza, estos son síntomas de ansiedad. Pueden darse, también, trastornos emocionales como sentimientos de fracaso, impotencia, frustración y baja autoestima. En última instancia, puede desarrollar comportamientos sustitutivos como drogadicción y otro tipo de adicciones (Peña, et. al. 2007).

Socialmente, estas personas pueden llegar a ser susceptibles e hipersensibles a la crítica con actitudes de desconfianza, aislamiento, evitación, agresividad u otro comportamiento de inadaptación social.

En cuanto al ámbito laboral, los individuos se ven desmotivados e insatisfechos, ven en el trabajo un ambiente hostil y debido a ello no tendrán un óptimo rendimiento. La conducta que se espera del trabajador ante una situación de mobbing es el abandono de la organización (Giraldo, 2005).

### **2.1.1 Efectos a Nivel Personal**

El eje principal de las consecuencias que sufre el sujeto sería la ansiedad, la representación de un miedo acentuado y continuo, así como de un sentimiento de amenaza. La ansiedad que es notorio en estas personas en su lugar de trabajo, puede sistematizarse a otras situaciones y lugares. Se pueden dar, también, otros trastornos emocionales como el sentimiento de fracaso, la impotencia y frustración, baja autoestima o apatía (Abajo, 2006).

Los sujetos pueden llegar a ser muy susceptibles e hipersensibles a la crítica, pueden volverse personas con actitudes de desconfianza y se convierten en solitarios, aislándose de los demás, adoptan actitudes de evitación, retraimiento o por otro lado de agresividad u hostilidad sumadas a otras manifestaciones de inconformismo social. Los sentimientos, dice Rueda (2007), que son comunes en este tipo de personas son, por un lado, el de ira y rencor dando como resultado el deseo de venganza contra el o los agresores.

Los ataques que recibe la víctima en esta esfera son, comúnmente, críticas permanentes a la vida privada de la persona, hacer entender que esta persona tiene problemas psicológicos, hacer llamadas telefónicas, cartas, correos electrónicos para hostigarlo, burlarse de alguna discapacidad que pueda tener la víctima o simplemente de sus gestos, voz y actitudes.

### **2.1.2 Efectos a nivel salud**

En cuanto a los efectos a nivel salud hay diversas manifestaciones de patología psicosomática, los cuales van desde dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos, es muy común encontrar en ellos cuadros depresivos, con trastornos paranoides e incluso con suicidas. Se ha encontrado que la salud de los individuos se ve más afectada cuando menos apoyo afectivo encuentra en el ámbito laboral y en el extralaboral (Bosqued, 2005).

En México no existe registro de salud que mencione que cualquier trabajador ha sido afectado por esta condición, de acoso laboral, no hay dictamen que

reconozca que se deberá pagar, por concepto de indemnización, suma alguna a trabajadores, (Acosta, et. al., 2005).

### **2.1.3 Efectos a nivel laboral**

Las consecuencias a este tipo de nivel se ven en sujetos que están desmotivados e insatisfechos, son individuos que observan al lugar de trabajo como un lugar hostil en donde encuentran el sufrimiento y por lo tanto no tendrán óptimo rendimiento.

Habrán en él un descenso de la creatividad y la invención, se irá deteriorando su habilidad por mantener relaciones interpersonales y por lo tanto se verá interferida la comunicación y los circuitos de información, en el caso de el servicio al cliente, la víctima tendrá una despreocupación por la satisfacción de los clientes.

Los ataques que puede sufrir una persona en este nivel son prohibirle a él y sus compañeros que tengan comunicación, cambiarlo de área de trabajo continuamente separándolo y aislándolo, asignarle tareas inútiles, degradantes y por debajo de sus capacidades, entre otras.

A nivel psíquico podrá sufrir ansiedad, un miedo acentuado, sentimientos de amenaza, sentimientos de fracaso, impotencia, frustración, baja autoestima, problemas para concentrarse y dirigir la atención, todos estos problemas pueden acarrear la pérdida del empleo, de la carrera profesional y de su salud (Del Castillo, et. al., 2005)

#### **2.1.4 Efectos a nivel familiar**

En lo que se refiere al nivel familiar las consecuencias se centraran en la forma de ser del individuo afectado a su familia, este en muchos de los casos se aislara de los demás, se convertirá en una persona solitaria en donde no quiera aceptar la ayuda de nadie; Giraldo, (2005) dice que son personas amargadas, sin expectativas ni ganas de trabajar.

Otras de las conductas que presenta la víctima son agresividad e irritabilidad hacia sus familiares, así como la pérdida de ilusión y el interés por los proyectos comunes, el abandono de las responsabilidades y compromisos familiares, la disminución de la afectividad e incluso el divorcio, en el caso de las parejas, y en muchos de los casos incluso el acoso laboral no solo afecta a las víctimas sino también a los familiares mediante trastornos psicológicos.

#### **2.2 Efectos en las Organizaciones.**

Zepeda (1999), mencionaba que la organización laboral se debe constituir en: uno de los ámbitos en que el hombre se recrea a si mismo al buscar en el la realización que le permita parecerse cada vez más al tipo de persona que desea ser, en armonía con la naturaleza y con lo que el considera la razón de su vida.

Con esta afirmación se puede aseverar que las organizaciones no solo son lugares en donde la gente va a trabajar, son nuestras entidades, en donde nos reunimos junto con otros para lograr objetivos en común para nuestro beneficio y el de la organización misma.

Ausfelder (2002) citado en la revista de psiquiatría de la facultad de medicina menciona que las organizaciones en las que se produce el mobbing suelen llamarse “organizaciones tóxicas”, esto debido a que en ellas resulta nocivo para la salud mental y física de muchos trabajadores, deteriorando su autoestima y la eficacia.

El que dentro de las organizaciones haya gente que sufra o que este involucrada en este fenómeno (mobbing), involucra varios aspectos, que sin lugar a dudas van a afectar el desarrollo del trabajador, así de esta manera, se producirá una disminución de la cantidad y de la calidad del trabajo que realiza la persona afectada, habrá un entorpecimiento, poca cohesión del trabajo en grupo, con ello se afecta la colaboración, la cooperación y la calidad de las relaciones interpersonales y el bajo rendimiento.

En cuanto al rendimiento, personas que tienen este tipo de problema se ven afectadas en cuanto al desarrollo de su trabajo, se ve distorsionada la comunicación y la colaboración entre los trabajadores para la ejecución de las tareas. En cuanto al clima laboral, aspectos como la cohesión, la colaboración, la cooperación, la calidad de las relaciones interpersonales y la confianza, que señalen la atmosfera de una empresa, se verán afectados negativamente ante la existencia de problemas de este tipo (Giraldo, 2005). El tener un clima laboral hostil puede incrementar la posibilidad de accidentabilidad, ya sea por descuido, por negligencia o por accidentes voluntarios.

Las causas por las que dentro de las organizaciones puede presentarse el acoso laboral son la precariedad del empleo, la existencia del desempleo, el crecimiento del sector informal, el buscar a los mejores talentos o a los más dóciles, manejables y con ello librarse de los que ya no son convenientes, reducir los costos laborales, alcanzar la máxima productividad, la flexibilidad del trabajo, así como el triunfo de algún trabajador. Las repercusiones de todo lo anterior para la organización son el ausentismo de las victimas, esto conlleva gastos ocasionados en la preparación de un nuevo trabajador y el abono de subsidios que deben pagarse por causa de enfermedad o despido.

En la revista Semana (2004), exponen que el mobbing es una epidemia silenciosa que ocurre en innumerables empresas donde ocasiona un clima de desmotivación y miedo, entre muchas otras ya mencionadas, y en donde muchas veces termina en enfermedad. Se calcula que una de cada 30 personas encaja en la

personalidad del maltratador laboral y que uno de cada seis empleados es víctima de este tipo de abuso.

Según la OIT (2003), el acoso laboral repercute en los resultados de las empresas por las siguientes vías:

- Bajas laborales
- Jubilaciones anticipadas
- Costos por nuevas contrataciones y capacitación
- Costos judiciales(en los casos de denuncia de la víctima)
- Daños a los equipos de trabajo por errores de la víctima de acoso
- Reducción de la productividad
- Pérdida de imagen y reputación de la empresa

La doctora María José López, del Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y salud de Trabajo de España, sustenta dentro de la revista Expansión (2003), que en las organizaciones del trabajo donde se da mobbing hay una falta de autonomía en el puesto de trabajo, inseguridad respecto al empleo y a las condiciones laborales, poca claridad de las tareas, contradicciones entre lo que hay que hacer, falta de apoyo entre compañeros y superiores y baja calidad de liderazgo.

A continuación se presentan las características del sector público y privado, en ambos sectores se puede presentar el acoso laboral.

### **Sector público**

El sector público está constituido por empresas e instituciones que dependen del Estado en una economía nacional. La actividad económica del sector público abarca todas aquellas actividades que el Estado (Administración local y central) y sus empresas poseen o controlan. El papel y el volumen del sector público dependen en gran medida de lo que en cada momento se considera interés público; ello requiere definir con antelación el ámbito de ese interés general. Lo normal es que el sector público constituya un elevado porcentaje de la economía de un país e influya sobre la actividad económica global. Por ejemplo, el Gobierno

puede limitar el crecimiento de los salarios de los funcionarios para evitar aumentos de la inflación, realizando así una política de precios y rentas extraoficial o informal.

El sector público está constituido por tres poderes:

- Ejecutivo: es el encargado de llevar a cabo las actividades para que el país funcione de manera correcta.
- Legislativo: es el encargado de modificar alguna ley o de adoptarla.
- Judicial: lleva a cabo la aplicación de la ley.

### **Sector privado**

El sector privado es parte de la economía de un país que no pertenece o no está controlada por el Estado. En el sector privado se incluyen las sociedades anónimas, sociedades de responsabilidad limitada, corporaciones, trabajadores autónomos, fundaciones, etcétera.

Principalmente se encarga de ampliar la producción industrial y hacer inversiones fuertes tanto interna como externamente y a la vez fomenta el avance de la tecnología de un país.

A la iniciativa privada también está constituida por empresas que están regidas por una asamblea de accionistas como máxima autoridad (Grados, 1993).

Ahora bien, tanto en las empresas públicas como en las privadas se han encontrado diversos casos de acoso laboral (mobbing), los acosadores son los que terminan por apoderarse de la dirección de las organizaciones para obtener con ello beneficios para su promoción profesional y la obtención de privilegios en cuanto a sus ingresos. Los acosadores, en ambos sectores, intentarán por todos los medios de evitar las asambleas para que no haya acciones en contra del acoso laboral.

Aun y con todo lo anterior, hay una predominancia del acoso laboral en el sector público, debido a que no se enfrenta al mercado y están sujetas a las decisiones gubernamentales, que no suelen basarse en los principios de la eficacia, eficiencia

y calidad, sino simplemente, en el compromiso político, favoritismo y favores (Peña, et. al., 2007). Sin embargo, en el sector privado, es un poco mas difícil contar con este fenómeno o que prevalezca, debido a que esto podría llevar a las organizaciones a la quiebra, ya que se generarían perdidas por la poca ineficiencia e ineficacia, entonces las organizaciones privadas tienen que eliminar el acoso laboral o atenerse a las consecuencias, que serian negativas.

De acuerdo con lo anterior, puedo concluir que el acoso laboral (mobbing) trae consigo graves problemas en la salud mental, física y emocional de quienes los padecen e inclusive puede llegar a destruir moralmente, los efectos en las victimas son profundos ya que pueden llegar a presentar cuadros depresivos, ideas de suicidio y hasta síntomas de síndrome de estrés postraumático (SEPT)<sup>4</sup>. Es importante alertar, dada la gravedad de los hechos, a los ambientes de trabajo, a la colectividad y a todos aquellos que puedan ser afectados, de que el acoso laboral existe, es un problema real y es necesaria la formulación de alguna legislación para la protección de las victimas y sancionar a quienes lo practican.

---

<sup>4</sup> Reacción emocional natural a experiencias profundamente impactantes y disruptivas, después de las cuales es difícil pensar que todo será igual que antes. Peña, 2007.



## CAPITULO 3

### 3. Diferencia entre el hostigamiento sexual y el acoso laboral (mobbing)

Muchas personas, autores, investigaciones e inclusive el código penal de los Estados Unidos Mexicanos, emplean las palabras acoso y hostigamiento como sinónimos, ya que en ambos casos el objetivo es hacer un daño a otros (as); pero la diferencia radica, primordialmente, en que en el acoso no es necesaria una jerarquía para que se pueda presentar, es decir, puede darse de un superior a un subordinado, de forma viceversa y de igual jerarquía. En el hostigamiento existe una jerarquía, en donde es el superior o quien tenga una autoridad quien ejerce asedio contra otros (as). Es importante saber que es acoso y hostigamiento, ya que aunque los dos son formas de violencia que se dan el lugar de trabajo, son diferentes en sus características.

El acoso psicológico laboral es una habilidad ejercida en las relaciones personales, primordialmente en el ámbito laboral, consiste en un trato ofensivo y deshonrado hacia una persona, con el fin de desequilibrarla psíquicamente en el trabajo; mientras que el hostigamiento sexual, se refiere a las insinuaciones, propuestas o acciones de carácter sexual, ya sean verbales o físicas, no provocadas ni aceptadas, que ofendan la dignidad del ser humano.

Dentro de los elementos del acoso laboral y para evitar confusiones con otros fenómenos se encuentra (Ovejero, 2006):

1. Ofensa de palabra u obra.
2. Es dirigido hacia un trabajador, o subordinado, compañero y en algunos casos contra un superior jerárquico, pero uno de los criterios fundamentales es que debe haber uso del poder.
3. Al trabajador se le desequilibra emocionalmente y psicológicamente.
4. En algunos casos se presenta la violencia física y psicológica al extremo.

5. El fin último es que el trabajador abandone la organización.

De las diferencias fundamentales que encuentro entre un simple conflicto y el acoso laboral, radica en que en el conflicto las partes involucradas tienen un equilibrio de fuerza o de poder, mientras que en el acoso laboral la víctima, en la mayoría de los casos, está ante una situación de inferioridad y en donde las agresiones son más sutiles.

Dentro de las organizaciones laborales siempre habrá tensiones y roces, pero estas no pueden ser calificadas como mobbing (acoso laboral), en muchas ocasiones se puede llegar a confundir el estrés y algunas presiones laborales, pero según Rueda (2007), son tres los elementos que diferencian estas presiones con el mobbing: -la mala intención, -el deseo de dañar al otro y -la destrucción psicológica y emocional del otro.

Estas son situaciones y/o sintomatologías que pueden confundirse con el acoso laboral:

- Depresión
- Burnout: se caracteriza por la aparición de baja autoestima, agotamiento emocional y despersonalización; es un agotamiento físico y/o mental causado por el estrés laboral (García, et. al., 2008, citado en Uribe, 2008)
- Personalidad paranoide
- Neurosis
- Ataques de pánico
- Ijime: este fenómeno es característico de Japón, y se refiere a las novatadas o humillaciones a las que son sometidos algunos niños dentro de las escuelas; en las organizaciones se utiliza para los trabajadores nuevos.
- Novatadas: se refiere a la intimidación o humillación, de poca duración, dirigida hacia miembros nuevos con el propósito de hacerlo sentir parte de un grupo y el de ser aceptado por el mismo.

- Whistleblower: se refiere a un castigo que sufre algún miembro de una organización por haber informado cosas de más, por haber hablado cosas que no debía.
- Bullying: es la imposición arbitraria del más fuerte sobre el más débil, este se presenta en ambientes escolares y su principal objetivo es maltratar a un niño o niña por medio de insultos verbales o morales.

Con lo anterior se puede llegar a concluir que son varios los fenómenos que se pueden llegar a confundir con el acoso laboral, por ello es importante la propagación y difusión de este fenómeno para que se pueda hacer una prevención y de esta manera erradicarlo de las organizaciones y sociedad.

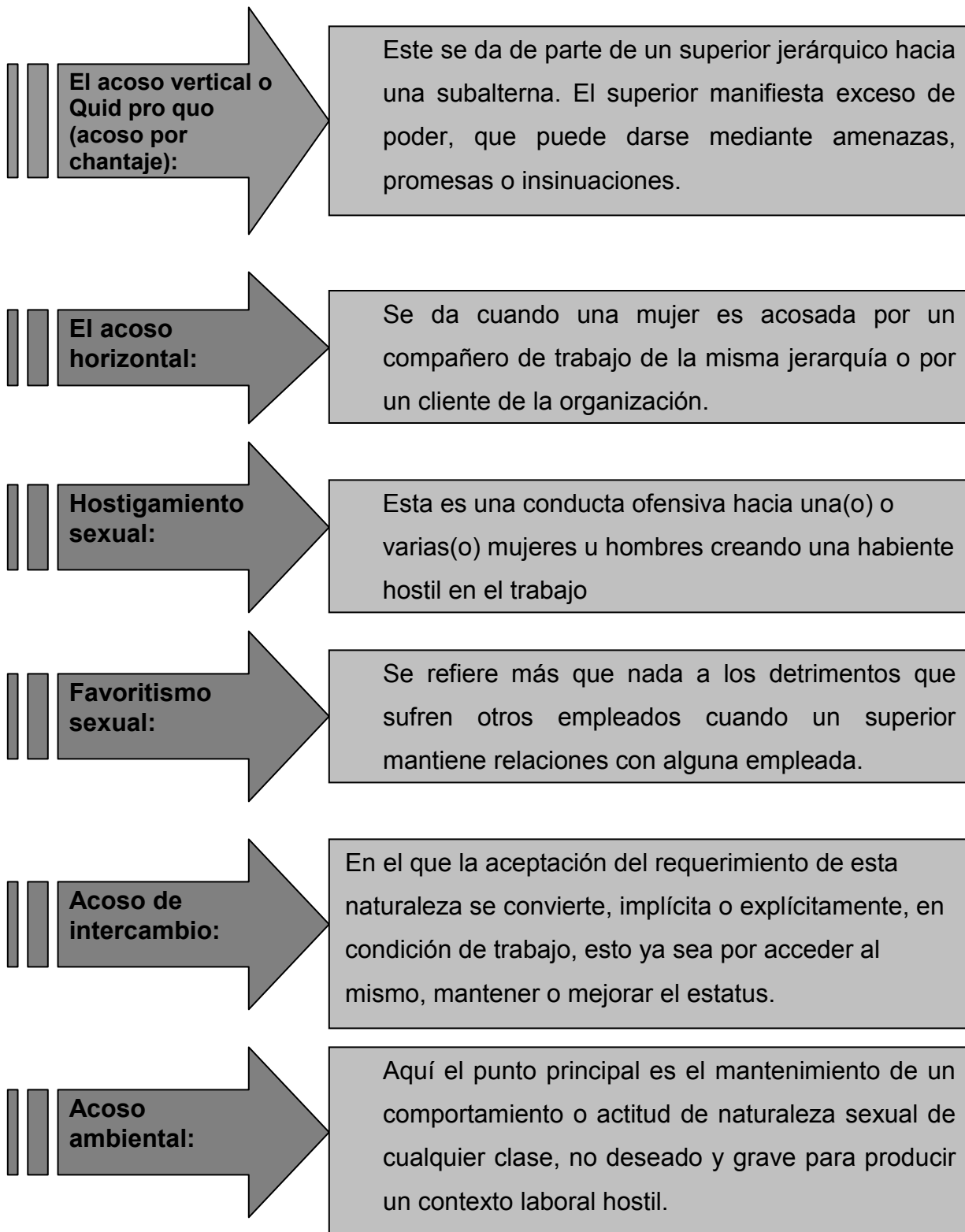
### **3.1 Hostigamiento sexual.**

El acoso sexual es una situación en que se produce cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado de índole sexual con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante, ofensivo (Velázquez, 2005).

Con el hostigamiento sexual, podemos encontrar como resultado un ambiente de trabajo hostil en el cual la víctima puede ser seriamente afectada en su dignidad a través de la pérdida de su trabajo o inclusive las oportunidades laborales del futuro.

Las conductas que atentan al derecho a la intimidad de una persona van desde la existencia de una conducta de tendencia libidinosa como lo son actos, gestos o palabras, que esta conducta no sea deseada por el receptor(a), que sea muy grave ya sea por la intensidad, la reiteración y el efecto sobre la salud psíquica, sentimientos, autoestima etc., los cuales van a generar un entorno laboral incomodo, ofensivo y humillante para el trabajador.

El acoso sexual puede ser física, verbal, gráfica, escrita o gestual. Hay una tipología del acoso sexual distinguiéndose entre (Abajo, 2004):



**Ilustración 1.** Tipología del acoso sexual. Fuente: Abajo, 2006.

El hostigamiento o acoso sexual es una variante del acoso moral, se refiere también a presiones ejercidas en muestra de autoridad, poder o superioridad, con el fin de obtener favores sexuales o someter al destinatario mediante persecuciones, contacto físico, insinuaciones sexuales, comentarios de índole sexual, todo lo anterior no deseado por la víctima. Según el informe de la Comisión de la Mujer e igualdad de oportunidades, sobre el acoso en el trabajo (2001), las situaciones de acoso sexual presentan semejanzas con las del acoso laboral (mobbing), entre estas las dificultades al que se enfrenta la víctima a la hora de expresarse, defenderse y presentar una denuncia, o las dificultades para presentar pruebas y encontrar testigos.

De acuerdo con Sánchez (2007), el hostigamiento sexual en México, todavía hoy en día, no es aceptado por muchos estados de la republica, pero que en la mayoría esta catalogado como un delito contra la libertad y la seguridad sexual y el normal desarrollo psicosexual, la penalidad varia de meses a años de cárcel e inclusive con el pago de una multa. Las consecuencias del hostigamiento sexual hacen que se excluya al trabajador del mundo laboral, esto de diversas formas, una de ellas es cuando los trabajadores dejan su empleo para no afrontar el problema, otros se someten para no perder sus ingresos y pocos son los que denuncian (con lo que pueden ser despedidos o no), pierden su movilidad en el trabajo por no haber accedido a las sugerencias que les fueron hechas (Espinosa, 2008).

Tanto el acoso en el trabajo como el acoso sexual se refieren a un maltrato psicológico, inicialmente es útil para la víctima reconocer que está siendo hostigado o maltratado en el trabajo e informar directamente al hostigador que la conducta es mal recibida y que debe cesar, además la víctima debe denunciar a su jefe inmediato, supervisor o al departamento de Desarrollo Humano por medio de cualquier mecanismo de queja o sistema de reclamo disponible el problema suscitado.

## **CAPITULO 4**

### **4. Método.**

#### **4.1 Justificación**

La importancia de la investigación, fue dar a conocer por medio de la técnica de entrevista, la concepción del acoso psicológico en el trabajo, también llamado Mobbing (dicho fenómeno dado tanto en el sector público como en el sector privado). Así como de identificar el comportamiento de los involucrados en dicho fenómeno (acosados-acosadores). Así como de identificar las diferencias que hay entre el acoso laboral y el hostigamiento sexual.

Dentro de las organizaciones, se han ido incrementando datos que nos hablan del acoso laboral y del acoso sexual, acarreado un sin fin de problemas sociales, psicológicos, emocionales, etc., tanto para la víctima como para la misma organización. La importancia del estudio, es señalar y tener claro lo mencionado anteriormente, pues este problema conduce a los trabajadores a tener dificultades tanto en la salud como en la productividad dentro del ámbito laboral, en última instancia puede llegar la víctima a las últimas consecuencias, como el suicidio.

Investigar este fenómeno, da pie a contribuir a la prevención y manejo constructivo del problema. También el propósito es sensibilizar a las organizaciones, sociedad mexicana, trabajadores y demás acerca de la importancia de proteger la salud, la seguridad, el respeto y la dignidad de los trabajadores.

#### **4.2 Objetivo general**

Identificar por medio de entrevistas, la conceptualización del acoso laboral, así como los comportamientos de los acosadores y de los acosados; así como diferenciar el acoso laboral y el hostigamiento sexual.

## **Objetivos específicos**

- Identificar los elementos que conforman el acoso laboral (acosados y acosadores)
- Identificar los efectos del mobbing en distintas esferas; efectos a nivel familiar, laboral, personal, salud y organizacional.
- Identificar el hostigamiento sexual como un fenómeno que afecta la salud de los trabajadores mexicanos.

## **4.4 Hipótesis de investigación**

**Ho: 1** El acoso laboral y el hostigamiento sexual no afectan la salud de los trabajadores mexicanos.

**H1: 2** El acoso laboral y el hostigamiento sexual afectan la salud de los trabajadores mexicanos.

## **4.5 Variables**

### **Variable dependiente:**

Violencia laboral (mobbing)

Hostigamiento sexual

### **Variable clasificatoria:**

Sexo

Edad

Estado civil

Numero de hijos

Escolaridad

Tipo de escuela

Religión

Pasatiempos

Sector de su organización

## **Definición de las variables:**

### Violencia laboral

Conceptual: Este es cualquier incidente en el que se abusa, amenaza o ataca a las personas, el cual implica una amenaza, explícita o implícita, a su seguridad, bienestar, salud y rendimiento laboral.

Operacional: son todos los datos obtenidos a través de los testimonios de los sujetos entrevistados, los cuales se analizarán a través de diferentes características.

### Características sociodemográficas

Conceptual: características sociodemográficas de los entrevistados, datos personales, laborales y de salud de las personas entrevistadas que conforman la muestra de la investigación.

Operacional:

Sexo<sup>5</sup>: concepto de masculinidad y feminidad, los cuales determinan el comportamiento, las funciones, oportunidades, valoración y relación entre hombres y mujeres (García, et. al., 2008).

Edad<sup>6</sup>: es el lapso de tiempo que transcurre desde el nacimiento hasta el momento de la existencia de un ser humano.

Estado civil<sup>7</sup>: es la situación de una persona determinada por derechos y obligaciones, puede ser soltero(a), casado (a), divorciado (a), viudo (a) y unión libre.

Numero de hijos<sup>8</sup>: determina la cantidad de hijos que una pareja o una persona desea tener.

---

(5, 6) [http://200.77.230.9/foroinea/lectura\\_genero.pdf](http://200.77.230.9/foroinea/lectura_genero.pdf).

(7) <http://www.wordreference.com/definición/antiguedad%20en%20el%20puesto>.



Escolaridad<sup>9</sup>: conjunto de cursos, trayectorias y avances que tenga una persona en su vida docente.

Tipo de escuela<sup>10</sup>: si es pública o si es privada

Religión<sup>11</sup>: es una actividad que desempeña una persona que compone creencias y practicas.

Pasatiempos: es una afición habitual que una persona realiza con el fin de sentirse bien.

Sector de su organización: si pertenece al sector público o privado.

#### **4.6 Escenario**

Las entrevistas se aplicaron en los lugares de trabajo de los sujetos, sus hogares y en zonas neutros, como salones de clases u oficinas.

#### **4.7 Muestra o participantes.**

La muestra fue no probabilístico ya que las entrevistas se aplicaron a sujetos que estuvieran trabajando y que como mínimo presentaran 6 meses de acoso laboral. La muestra estuvo constituida por 10 sujetos, de los cuales 7 fueron víctimas del acoso laboral, de estas 7 personas 6 fueron mujeres cuyas edades oscilan entre los 21 a los 28 años, y un hombre con edad de 21 años. Los otros 3 sujetos

---

(8,9) <http://www.wordreference.com/definición/antigüedad%20en%20el%20puesto>.

(10, 11) [http://buscón.rae.es/drae/srvltconsulta?tipo\\_bus](http://buscón.rae.es/drae/srvltconsulta?tipo_bus)

fueron acosadores, de estos 2 fueron hombres con edades de entre 24 a 53 años y una mujer con edad de 26 años.

Los participantes debían de cubrir ciertas características, como el ser cooperativas, motivadas por el tema, con disposición de hablar y con un conocimiento acerca del tema.

#### **4.8 Tipo de estudio**

Dado que el objetivo principal de este estudio es conocer la conceptualización y rasgos más importantes del fenómeno del mobbing y del acoso sexual de un grupo de personas que laboran actualmente tanto en el sector público como el privado, el tipo de estudio que se realizó será de campo y descriptivo, ya que tiene como característica fundamental un análisis cualitativo.

La investigación cualitativa, se refiere a averiguaciones que producen hallazgos no obtenidos a través del procedimiento estadístico o algún otro medio de cuantificación (Ito, et. al., 2005).

Esto quiere decir que la información se obtiene a través de las experiencias y los acontecimientos de las personas, en la manera en que estas se pueden modificar o adaptar en diferentes ámbitos, las cuales pueden ser registradas por medio de entrevistas, la observación o en video grabaciones, entre otras, cuya finalidad es descubrir y entender lo que hay más allá de un fenómeno del cual se sabe muy poco, en este caso del acoso laboral (mobbing), desde una perspectiva holística.

La investigación cualitativa se usa más que nada para investigaciones en ciencias sociales y en psicología ya que trata de entender relaciones sociales; los rasgos esenciales de las investigaciones cualitativas son la elección correcta de métodos y teorías apropiadas, el reconocimiento y el análisis de perspectivas diferentes, las reflexiones de los investigadores sobre su investigación como parte del proceso de producción del conocimiento y la variedad de enfoques y

métodos (Flick, 2004).

#### **4.9 Diseño de investigación**

Esta investigación tiene un diseño no experimental, ya que no se cuenta con el control directo de las variables independientes, por otro lado, no es posible hacer uso de la manipulación experimental de variables ni de la asignación aleatoria.

Así que el tipo de investigación fue ex –post- facto, esto nos quiere decir que primero se dio el fenómeno del acoso laboral y hostigamiento sexual y después evaluamos y analizamos las consecuencias de dicho fenómeno (Kerlinger, 2002).

#### **4.10 Técnica**

La técnica que se llevó a cabo fue la entrevista, esta tiene como propósito conocer lo que las personas opinan acerca de determinado tema, los entrevistadores tienen la tarea de escuchar, de verlos expresar sus opiniones, sus puntos de vista, con sus propias palabras, con ello se pretende aprender acerca de su perspectiva en diversas situaciones (laborales, familiares, situacionales, etc.).

En la entrevista de investigación el objetivo es conocer que hay en la mente de alguien más, el diálogo se focaliza sobre un tema en particular, intentando hacer que el entrevistado se sienta cómodo, libre y en confianza e ir estructurando la narración desde su perspectiva, utilizando sus propias palabras para expresar sus puntos de vista.

Se registraron los testimonios de los entrevistados por medio de una entrevista estructurada.

#### **4.11 Método de recolección**

Entrevista etnográfica, la cual consiste en pedir al entrevistado que nos hable acerca de la historia de un área en específico, es que relate los acontecimientos relevantes de esta historia desde su propia perspectiva, el inicio de esta y la forma en que concluyo.

En esta entrevista se debe informar al entrevistado el propósito de dicha entrevista, explicarle el proyecto y explicarle que será grabada (Flick, 2004).

#### **4.12 Instrumentos**

Para realizar el estudio fueron utilizadas dos entrevistas para identificar conductas afectivas, cognitivas y conductuales relacionadas con el mobbing. Estas dos entrevistas cuentan con una clave ADO Y AOR, y cuentan con las siguientes características:

Puede ser aplicado tanto para hombres y mujeres que estén trabajando y que estén o hayan sufrido acoso laboral (mobbing).

Los reactivos se agrupan en cuatro fases: 1) Datos socio demográficos, 2) Datos acerca del estado de salud, 3) Identificación de la organización 4) Identificación del entrevistado y 5) Autoconcepto.

La entrevista que se utilizó para identificar el acoso laboral (mobbing), denominado ADO(acosado) que se refiere a la guía para la parte acosada, incluye en la primera parte una ficha de identificación, esto son los datos socio demográficos como sexo, edad, lugar de nacimiento, edo. Civil, escolaridad, etc., tenemos en segundo lugar preguntas acerca del estado de salud de los sujetos (antes, durante y después del acoso), en esta misma parte se incluyen preguntas acerca de las sustancias que regularmente consume como café, agua, alcohol etc., posteriormente se presentan preguntas sobre la identificación de la organización como las costumbres, los recursos, la autoridad, etc., en la cuarta fase de esta entrevista hay preguntas sobre la identificación de acosado (ADO) definición, identificación y la historia del acoso, por ultimo tenemos preguntas sobre el autoconcepto de la víctima.

La entrevista AOR (acosador) que se refiere a la parte acosadora, a diferencia de la entrevista ADO, en la parte de identificación del acosador, se incluyen preguntas acerca del liderazgo y sobre la identificación e historia de algún conflicto con algún subordinado o compañero, todas las demás fases: 1) Datos socio demográficos, 2) Datos acerca del estado de salud, 3) Identificación de la organización y 5) Autoconcepto, son iguales para ambas partes.

#### **4.13 Procedimiento**

##### **Elaboración de entrevistas:**

Antes de elaborar las dos guías de las entrevistas (ADO - AOR), se identificó el tema y las preguntas a investigar con base en la teoría existente sobre el mobbing y a circunstancias culturales, identificando las diferentes esferas más propensas a sufrir daños debido al acoso, como lo son la salud, la organización, el sujeto y su autoconcepto.

Se seleccionó un contexto y se prosiguió con la preparación de estrategias para el investigador en cuanto a la selección de obtención de información; posteriormente se paso a la fase de la selección de los participantes.

##### **Aplicación de la entrevista:**

Se realizaron las entrevistas, ADO (para los acosados) y AOR (para los acosadores), de manera individual y de forma anónima, estas entrevistas se efectuaron utilizando una videocámara, pidiendo la autorización de los sujetos con antelación; se grabaron en total 10 entrevistas y se transcribieron para poder realizar el análisis e interpretación de los resultados, cada entrevista tuvo una duración, aproximada, de dos horas; las instrucciones que se les daban a los sujetos eran las siguientes:

“Estoy realizando una investigación sobre el acoso laboral, te voy a hacer una serie de preguntas, primeramente, sobre datos socio demográficos, como sexo, edad, etc., posteriormente voy a hacerte algunas preguntas acerca de tu estado

de salud, acerca de tu organización y por ultimo de auto concepto, todo ello será anónimo así que no tienes que darme tu nombre y si quieres solo tus iniciales, por tu colaboración gracias”

### **Análisis de las entrevistas:**

Para el análisis de estas entrevistas video grabadas, primero se transcribieron a Microsoft office Word, en donde se guardaron como archivos RTF para poder transportarlas al programa Atlas-ti, la cual es una herramienta informática cuyo objetivo es facilitar el análisis cualitativo de grandes volúmenes de datos textuales.

El programa Atlas-Ti versión 2.4, fue desarrollado por Muhr (1991, 1994), el programa se basa en el enfoque de la teoría fundamental y de la codificación teórica, en este programa se pueden procesar imágenes, gráficos y sonidos, pero para fines de esta investigación se proceso solo el texto.

De acuerdo con Kelle (2000, citado en Flick, 2007) hay estrategias para la utilización del programa, las divide de la siguiente manera:

- Formatear los datos del texto
- Codificar los datos con códigos
- Escribir memorandos y asignarlos a un segmento del texto
- Comparar los segmentos a los que se han asignado los mismo códigos
- Integrar códigos y agregar memorandos a los códigos
- Desarrollar una categoría central.

Con este programa se puede sistematizar la información a través de la creación de familias y a la vez integrarlas en categorías; finalmente lo que el programa proporciona son párrafos que señalan solo lo de interés para el investigador, a extractos importantes de cada entrevista, los cuales son de importancia para el análisis del estudio (Boizón, 2008).

La unidad hermenéutica, dentro del Atlas ti versión 2.1, que es el archivo de la investigación, esta compuesta de los siguientes elementos:

- Documentos primarios: estos son la base del análisis, esto quiere decir

que son los datos brutos, en el caso de esta investigación son los datos de la transcripción de las entrevistas que se encuentran en Microsoft office Word.

- Códigos: son la unidad básica de análisis, se componen de conceptualizaciones y resúmenes para esta investigación, con ello se reducen los datos, ya que son conceptos útiles para el análisis.
- Familias: es la agrupación de los códigos y documentos.
- Networks: es la representación grafica de los componentes de las entrevistas y la relación que hay entre los códigos; esta relación se puede dar de la siguiente manera: - esta asociado con ==, -es parte de [ ], - es causa de=>, y - contradicciones <> (Muñoz, 2003).
- Codificación: es la creación de nuevos códigos, seleccionando los fragmentos o los textos más significativos, esto se hizo de la siguiente manera: -para fragmentos importantes se utilizó la codificación abierta, - para seleccionar todo un párrafo importante se utilizó la codificación en-vivo, en la cual se asigno un nombre para todo ese párrafo, esto a su vez constituye las familias.

Las fases que se utilizaron para el análisis cualitativo (ilustración 2), se dividen en cuatro partes: a) la preparación de los datos, b) el análisis inicial, c) el análisis principal y d) los resultados.

Preparación de los datos	Análisis inicial	Análisis principal	Resultados
↓	↓	↓	↓
Acopio de datos Almacenamiento de los datos	Codificación	Anotaciones Relación entre códigos (Networks)	Definiciones Relaciones y modelos

Fuente: Muñoz, 2003: 2

**Ilustración 2.** Fases de un análisis cualitativo.

## 5. Resultados

A continuación se muestra la representación grafica de los componentes de las entrevistas, estas se obtuvieron del análisis con el programa Atlas Ti, con cada uno de los casos obtuvimos información significativa para la investigación.

### **Caso 1: acosado**<sup>12</sup>

El caso uno corresponde a un hombre de 21 años de edad, el cual se desempeñaba como subchef o cocinero en una línea de pizzas de la ciudad de México, su horario de entrada y salida era muy variado, pues así como podía entrar a las 8 de la mañana podía salir a las 11 de la noche. Su trabajo consistía en verificar que la comida tuviera las normas necesarias para poder salir al mercado.

Desde el principio conoció a su jefe inmediato y a sus compañeros y tuvo contacto rápidamente con ellos, pero empezó a notar un rechazo, mínimo, por parte de ellos. Conforme pasaba el tiempo el empezó a notar que el ambiente de trabajo se hacia cada vez más denso, hasta que definitivamente lo noto muy inestable y pesado, aunado a ello la relación con sus compañeros se hacia cada vez peor, hasta el punto en el que pudo reconocer que era muy mala. Sus compañeros, comento, lo regañaban, lo insultaban e inclusive llegaron a golpearlo, el dedujo que estos comportamientos eran porque no lo querían dentro de la organización, debido a que el era titulado como chef y ellos solo eran ayudantes de cocina.

El jefe inmediato sabia de la situación por la que estaba pasando, y nos comenta que nunca hizo nada, si no al contrario se unió a sus compañeros para hacerle pesado el ambiente. El refirió que sus compañeros y su jefe se ponían de acuerdo para sacarlo de la organización, y que con el eran muy estrictos y que lo supervisaban exageradamente e inclusive le daban más

---

<sup>12</sup> Los nombres de los entrevistados (acosados-acosadores), se mantuvieron en privacidad por respeto.



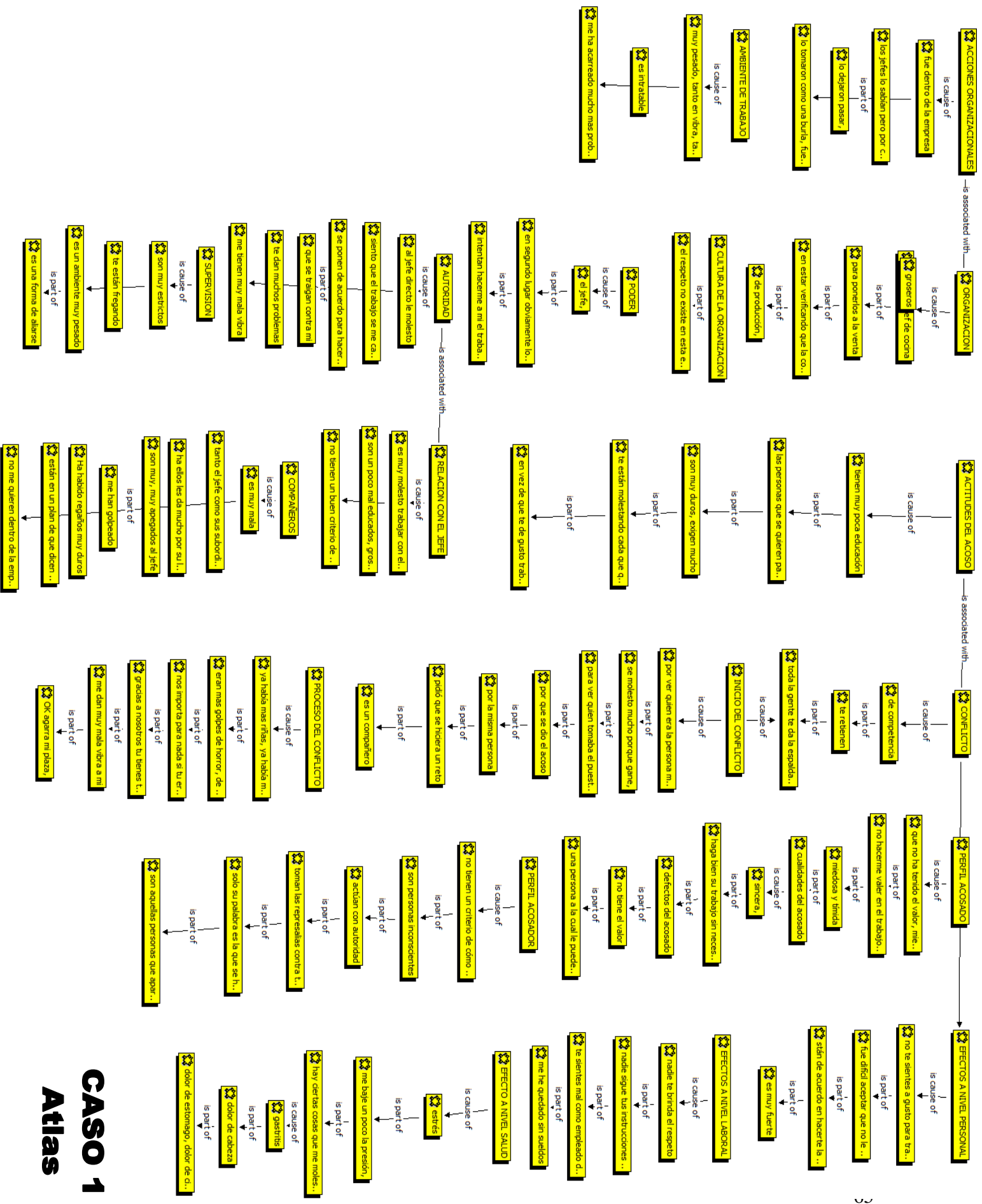
trabajo y que por ello él solía salir hasta las once de la noche, él adjudicaba esos comportamientos a celos o envidias por parte de sus compañeros y jefe inmediato.

Comento que estos compañeros de trabajo en realidad eran sus subordinados, pero que al él no le daban cuantas del trabajo realizado, si no al jefe inmediato de él. Después de haber estado ya medio año dentro de esta organización fue cuando se empezaron a venir conflictos más fuertes, conflictos que en palabras de él eran por competencia, por celos de sus compañeros; dijo que lo que desencadenó el mayor conflicto fue que sus compañeros lo retaban en hacer el trabajo, y que si no lo hacía bien ellos se iban a encargar de sacarlo definitivamente, después de ganar una competencia, la cual fue obligado a realizar, noto más riñas y era golpeado con más frecuencia.

Las consecuencias a nivel salud que comento haber sufrido son mucho estrés, que su autoestima era muy baja, que se sentía horrorizado dentro de la organización, que le llegó a tener miedo a sus compañeros, llegó a presentar síntomas de gastritis, mucho dolor de cabeza y malestares sobre todo en el estómago. Los efectos a nivel laboral fueron notorios, ya que debido a la presión ejercida por sus compañeros, él llegó a ofrecerles su plaza con tal de que lo dejaran de molestar, se sintió mal dentro de la organización ya que nadie lo apoyaba, nadie le brindaba el respeto como trabajador, no seguían sus instrucciones y seguido lo molestaban y ofendían con un lenguaje altisonante.

Las consecuencias a nivel personal fueron el sentirse mal como persona y trabajador, no podía aceptar que no le cayera bien a sus compañeros, seguido llegaba llorando a su casa, e inclusive durante la entrevista lloro al comentar esto, no se sentía bien dentro de la organización.

Finalmente el se salio de la organización, después de 7 meses de haber permanecido dentro de ella, y comenta que esto le sirve como experiencia para ser mas fuerte y no volver a caer en la misma situación.



## **Caso 2: acosador**

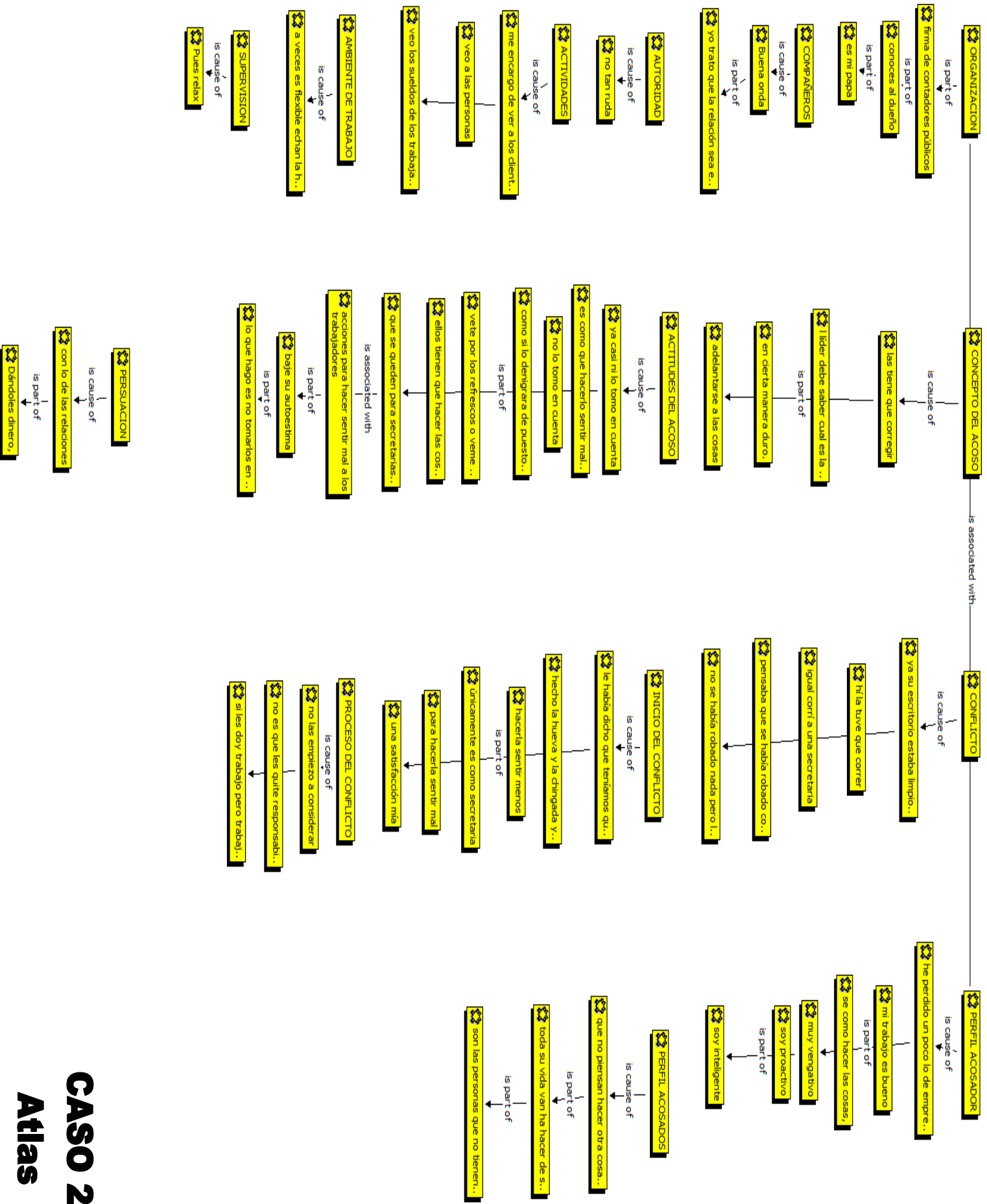
En el caso dos esta el testimonio de un acosador hombre de 24 años de edad, el cual trabaja en una empresa del sector privado y el puesto que desempeña es de ejecutivo. La empresa en la que trabaja pertenece a su padre, por lo tanto el cuenta con preferencias y su situación lo hace ser el segundo al cargo y cuando no esta la presencia de su padre el es quien queda al mando.

Su trabajo consiste en ver a los clientes, a coordinar a las personas que trabajan ahí, como secretarias y demás, se encarga de los sueldos y de entregarle estos reportes a su jefe directo, o sea su padre. Durante la entrevista nos comento que considera que la supervisión que ejerce es buena y relajada y que siempre trata que la relación con los demás sea de compañeros, en pocas palabras amigable, pero debido a ello es que muchos de los trabajadores echan la “hueva” o sea se vuelven flojos y un tanto holgazanes.

Se le pregunto acerca del liderazgo y lo que nos comento fue que para él era seguir una dirección, el líder debe inspirara a las personas para que hagan las cosas, se le pregunto la forma en la que el inspiraba a las personas y nos respondió que dándoles dinero que de esa manera ellos no tienen porque quejarse y que solo así hacen lo que el quiere; también nos comento que por el momento había perdido un poco de liderazgo, que los trabajadores, a veces, hacen lo que quieren, y que cuando uno de ellos hace mal las cosas su actitud hacia ellos cambia, nos comento que supervisa exageradamente para que de esta manera ellos corrijan sus errores y que hace lo posible para hacerles ver sus errores, y que al final de cuentas si no ve cambios en los trabajadores, ya no los toma en cuenta y acepto que esta era una técnica utilizada por el para hacerlos sentir mal, pero que solo es para que se den cuenta de que están mal.

Comento que lo que hacia para hacer sentir mal a los trabajadores era no tomarlos en cuenta, los denigraba de puesto ya que les hacia realizar actividades muy por debajo de sus responsabilidades, esto mandándolos por los refrescos o las tortas, les ordenaba a que le compraran el café y lo que fuera necesario; la justificación que dio a estos actos fue que el cuando empezó a trabajar en este lugar hacia lo posible para que creciera la empresa, al ver que las cosas no funcionan con algunos trabajadores, entonces el esta ahí para que “se queden de secretarias toda la vida”.

Nos dijo que lo que hace con los trabajadores que para el no funcionan es quitarles responsabilidades, al no tener nada que hacer ya no los toma en cuenta, se le pregunto si había tenido problemas con alguien a quien le haya echo estas cosas y nos dijo que más que nada con secretarias, que de hecho ya se habían ido 3, que en realidad el no había tenido que despedirlas, que ellas se había ido por su cuenta. El considera que de las estrategias que utiliza para que se vayan son el bajarles el autoestima y hacerlas sentir menos, que en realidad el propicia a que se vayan de la organización, como si fuera una satisfacción para el, nos comento que a hecho llorar a secretarias y que de hecho a una de ellas la inculpo de haberse robado dinero cuando en realidad no fue así.



### **Caso 3: acosada**

Dentro del testimonio tres tenemos a una chica de 21 años la cual trabajaba dando clases de natación en una empresa privada, donde sus responsabilidades consistían en darle clases a niños y bebés, su sueldo dependía de las clases que ella diera, y por lo que nos comentó a ella le iba muy bien pues muchos clientes la requerían a ella; esta situación cambió cuando entró a la organización una nueva supervisora.

Esta supervisora, nos comentó, manipulaba a su coordinador que era su jefe directo, para que fuera ella quien la supervisara directamente, y a partir de ese momento ella fue quien empezó a asignarle las clases y los horarios. Menciono que debido a la competitividad que se estaba dando sus compañeros trataban de quedar bien con la supervisora para que les asignaran más clases a ellos, quitándole a ella lo que por derecho le pertenecía.

Empezó a notar que la actitud de la supervisora era muy desagradable, se portaba prepotente y era muy grosera con ella, le empezó a negar permisos, le fue quitando sus clases y por lo tanto su sueldo empezó a disminuir. Notó que solo a ella le negaban las cosas, pues a otros compañeros sí les daba permiso a salidas, sus horarios estaban llenos, así como sus clases; comenta que en muchas ocasiones cubría a otros compañeros cuando estos no podía asistir y que le negaba pagarle esas clases.

El ambiente de trabajo empezó a cambiar para ella, dijo que cada día era más tenso, que sus compañeros le “pintaban una cara, cuando en realidad era otra”, que en muchas ocasiones le hacían juntas para regañarla, para quitarle clases y descontarle de su sueldo si llegaba dos minutos tarde.

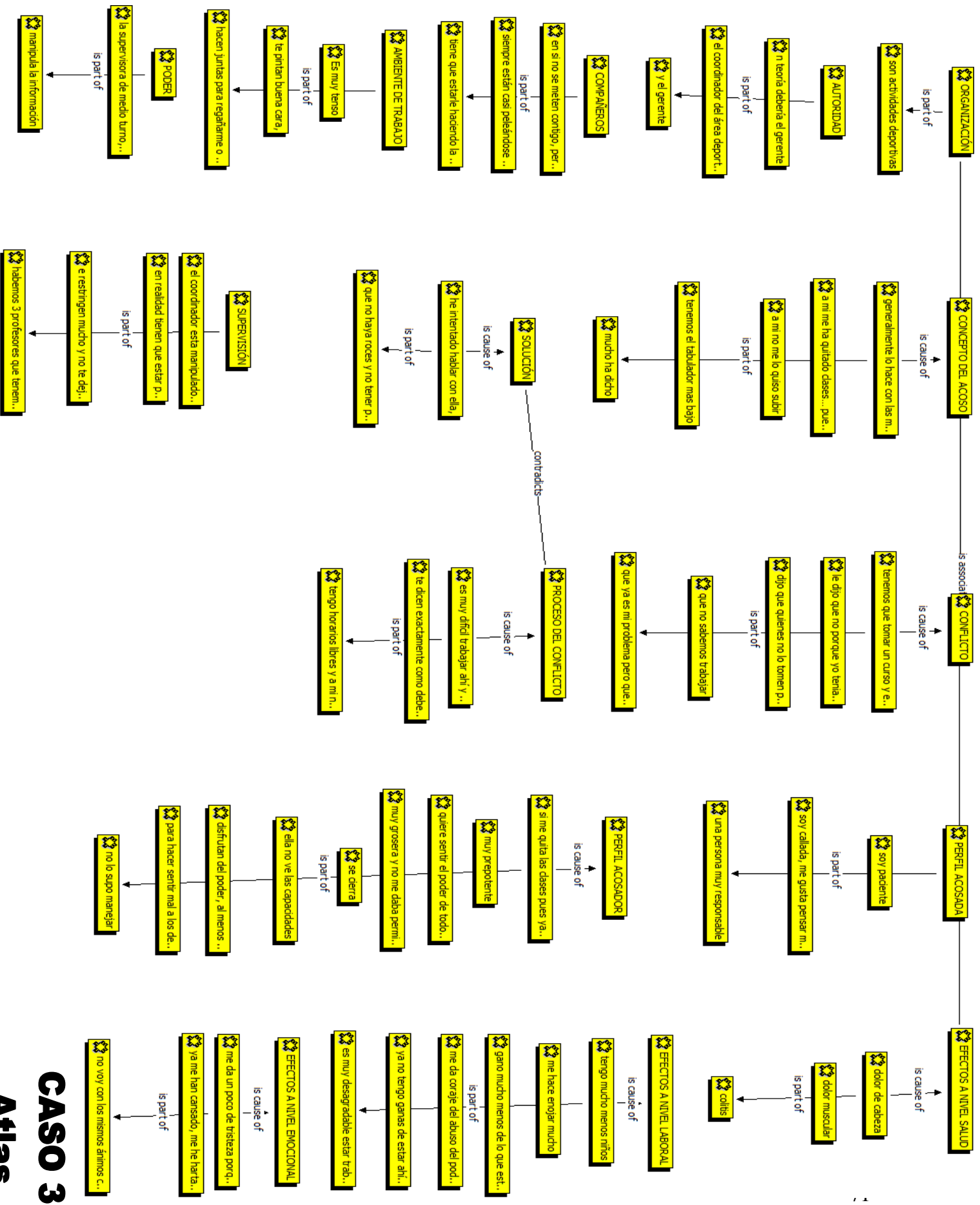
El problema más fuerte que tuvo y por lo que ella decidió dejar la organización fue cuando su jefa la quiso obligar a tomar un curso en un horario y unos días que no le quedaban, cuando sí había flexibilidad en ese aspecto, ella habló con su jefa para comentarle su situación y su jefa le dejó

en claro que si no asistía en el horario que ella quería que la iba a sacar, y enfrente de todos dijo que era una mala imagen para la alberca, que no sabia trabajar. Su jefa la restringía, no la dejaba utilizar las instalaciones y la limitaban.

Las consecuencias que dice haber sufrido a nivel salud fueron padecer de dolores de cabeza, tener ansiedad en ocasiones, colitis y dolores musculares por las fuertes tensiones que tenía. A nivel laboral nos comenta que le afecto mucho ya que ganaba muy poco, no tenia clases y que le cambiaban su horario de un momento a otro. Emocionalmente se sintió con mucho coraje por el abuso de poder, no tenia ganas de estar ahí, a la vez le causaba mucha tristeza la situación por la que estaba pasando ya que nadar y darle clases a los niños son parte de su pasión, pero nos comenta que ya se sentía muy cansada.

Ella trato de tomar una solución y en varias ocasiones quiso hablar con ella, pero que en todas estas ocasiones ella se negaba, nos confeso que ella era así porque le dieron el poder y no lo supo manejar.





# CASO 3

#### **Caso 4: acosada**

En el caso cuatro esta la evidencia de una joven de 28 años, soltera, con una hija de 5 años de edad; lleva dos años de servicio dentro de una empresa la cual pertenece al sector privado. Su trabajo consiste en reclutamiento y selección de personal, calificación e interpretación de pruebas psicológicas y psicométricas, así como la actualización de algunos artículos para los trabajadores.

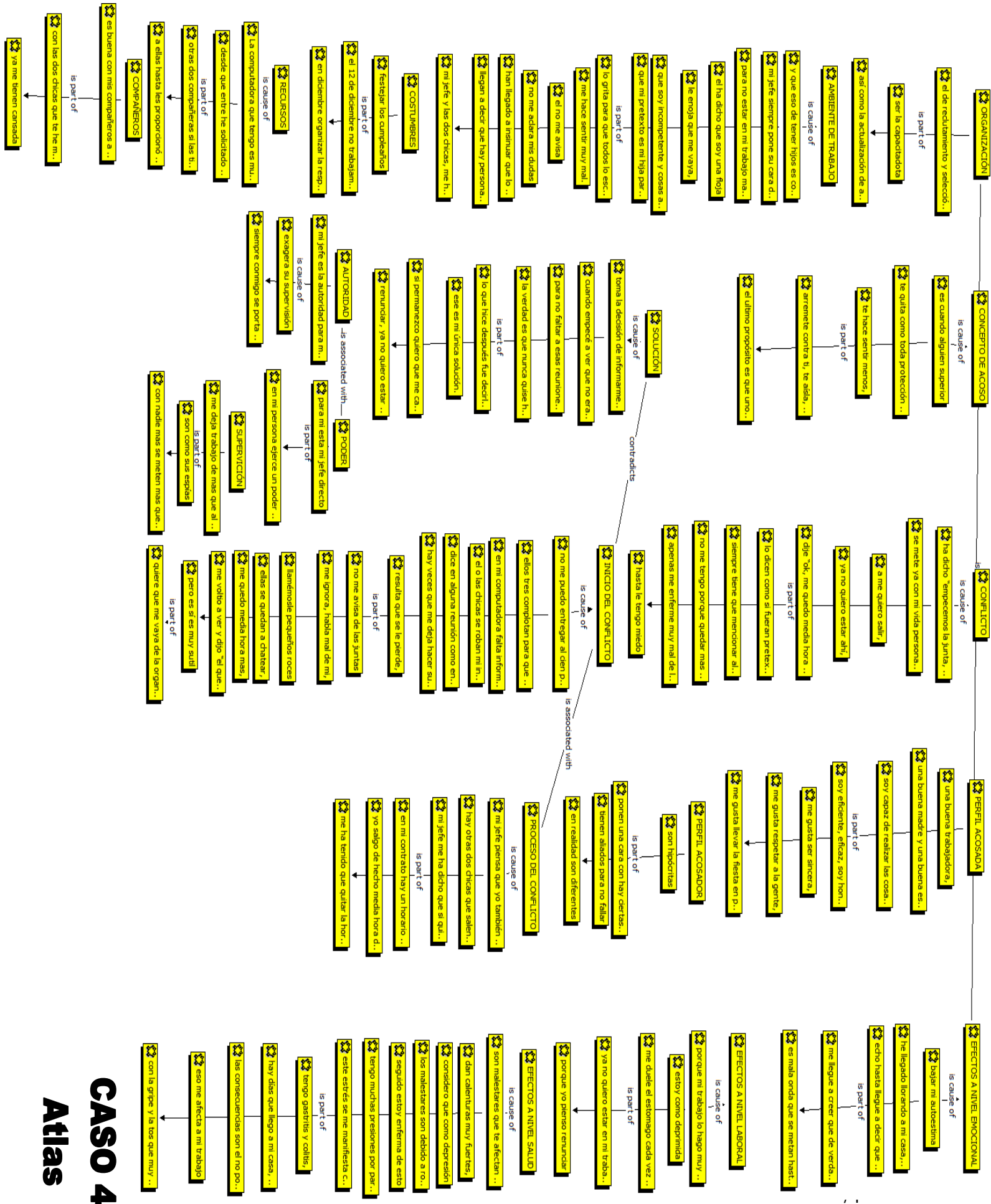
Comentó que tiene hora de entrada y salida específico, pero que su jefe, ante una actitud injusta, la obliga a salir media hora después, esto debido a que dentro de su lugar de trabajo están dos chicas, las cuales salen a la hora que ellas quieren y que su jefe al ver esto quiere que ella también adopte esta costumbre. Explicó que ella no puede quedarse más tiempo ya que tiene una hija la cual está bajo su responsabilidad, debido a esto ella solo pudo acceder a quedarse media hora después y que su jefe le quitó su hora de comida para compensar el tiempo que no se queda. Ella mencionó que cuando su jefe ingresó en esta organización, la relación que mantenía con él era buena, pero que las cosas con el paso del tiempo fueron cambiando y desde el principio vio la preferencia hacia las otras dos chicas. Ella tenía ya tiempo pidiendo a la empresa que le cambiaran su silla de trabajo y su computadora y que su jefe a las únicas que le hizo este cambio fue a las otras dos compañeras.

La supervisión que recibe por parte de su jefe, la considera mala ya que con ella, dice, se porta muy mal, exagera su supervisión, comentó que en muchas ocasiones su jefe llegaba a su lugar de trabajo como para sorprenderla, pensando que estaba haciendo otra cosa, como chateando, le llama por teléfono exageradamente para ver cuáles actividades estaba realizando, le revisa lo que estaba haciendo en la computadora para ver si correspondía con su trabajo, dijo que esto solo lo hacía con ella, ya a los otros compañeros les daba su libertad.

Nos comentó que empezó a darse cuenta que estas dos compañeras de trabajo la supervisaban y le entregaban cuentas de lo que hacía al jefe, en palabras de ella “eran como sus espías”, al poco tiempo de estar el jefe al mando se dio cuenta de que a ella no la tomaba en cuenta para nada, no le avisaba de juntas, de reuniones; cuando tenían que hacer la actualización de algún artículo, el jefe solo les preguntaba de sus avances a los demás y cuando se llegaba el momento de entregar los trabajos, ya que a ella era a la única que le ponía fecha de termino, este jefe no tomaba en cuenta el trabajo realizado y los hacía perdidosos.

Considera que el ambiente de trabajo era muy pesado, que de no haber sido por unos amigos que tenía, la situación hubiera sido muy difícil para ella; en ciertas ocasiones tanto su jefe como las dos chicas llegaron a mencionar que ella era floja, que su hija era un simple pretexto para no trabajar, cuando asistía a reuniones a las que se enteraba, su jefe la ponía en evidencia delante de los demás haciéndola ver como una persona que no se interesaba por las cosas del trabajo, en estas mismas reuniones a ella la ignoraba y no le aclaraba sus dudas. Menciona que tienen diversos conflictos con su jefe, ya que a el no le gusta la situación de ella como madre, que debido a ello la ignora, que llega a su lugar de trabajo y le falta información o se le pierde, dice que su jefe ya se mete con su vida personal.

Las consecuencias a nivel salud que dice le están afectando son que tiene diversos dolores musculares, seguido se enferma de la gripe o de la garganta, presenta gastritis y colitis, siente que esta en una depresión, que esto es debido a lo que siente en su trabajo, ya que antes de que entrara este jefe ella estaba muy bien de salud. Las consecuencias en su trabajo son que su jefe la aísla, la ignora, la hace sentir menos, debido a ello va al trabajo desmotivada, sin ganas de hacer nada. Emocionalmente se siente muy mal, llega llorando a su casa, se siente desesperada ante esta situación y siente tristeza que se metan en su vida personal. La solución que ella piensa tomar es salirse de la organización o que la cambien de área de trabajo



# CASO 4

## Atlas

## **Caso 5: acosada**

Este caso corresponde a una chica de 24 años, soltera, la cual trabajaba en una empresa del sector privado, ella era soporte técnico y perteneció a esta empresa durante año y medio, su función era primordialmente contestar teléfonos y atender las necesidades de los clientes.

Nos comentó que tuvo problemas con su supervisor ya que el era muy absorbente y sofocante con ella, la supervisión era exagerada ya que le revisaba todo lo que hacía, escuchaba sus llamadas y estaba atento a todo lo que hacía, este interés, dijo, era solo hacia ella. Estas actitudes la hacían sentir sofocada y la alteraban. Su jefe era una persona muy carismática, era un trabajador muy popular, que prometía ascender muy pronto, con todos llevaba una buena relación, pero que por alguna razón con ella era agresivo, hasta que la relación entre ellos se convirtió en muy mala.

En ese entonces ella, aparte de trabajar estudiaba, él al saber esto prometió ayudarla para que ascendiera porque veía mucho potencial, él le pedía que no contestara llamadas y que le ayudara en otras cosas, ella al ver que eran cosas que no sabía hacer se lo informaba y la actitud que tomaba era de humillarla, hacerla sentir tonta y menos que a los demás.

Este caso, cabe mencionar, fue el único en el que se presentó acoso laboral y hostigamiento sexual, las actitudes que tenía hacia ella como forma de hostigarla eran que se le acercaba demasiado, le tocaba los hombros, le besaba la cabeza cuando ella estaba en alguna llamada, le agarraba el cuello, la rodilla y esto era cada día más repetitivo, hasta el punto en el que invadía su espacio social, vital y eso, comentó, no le gustaba para nada.

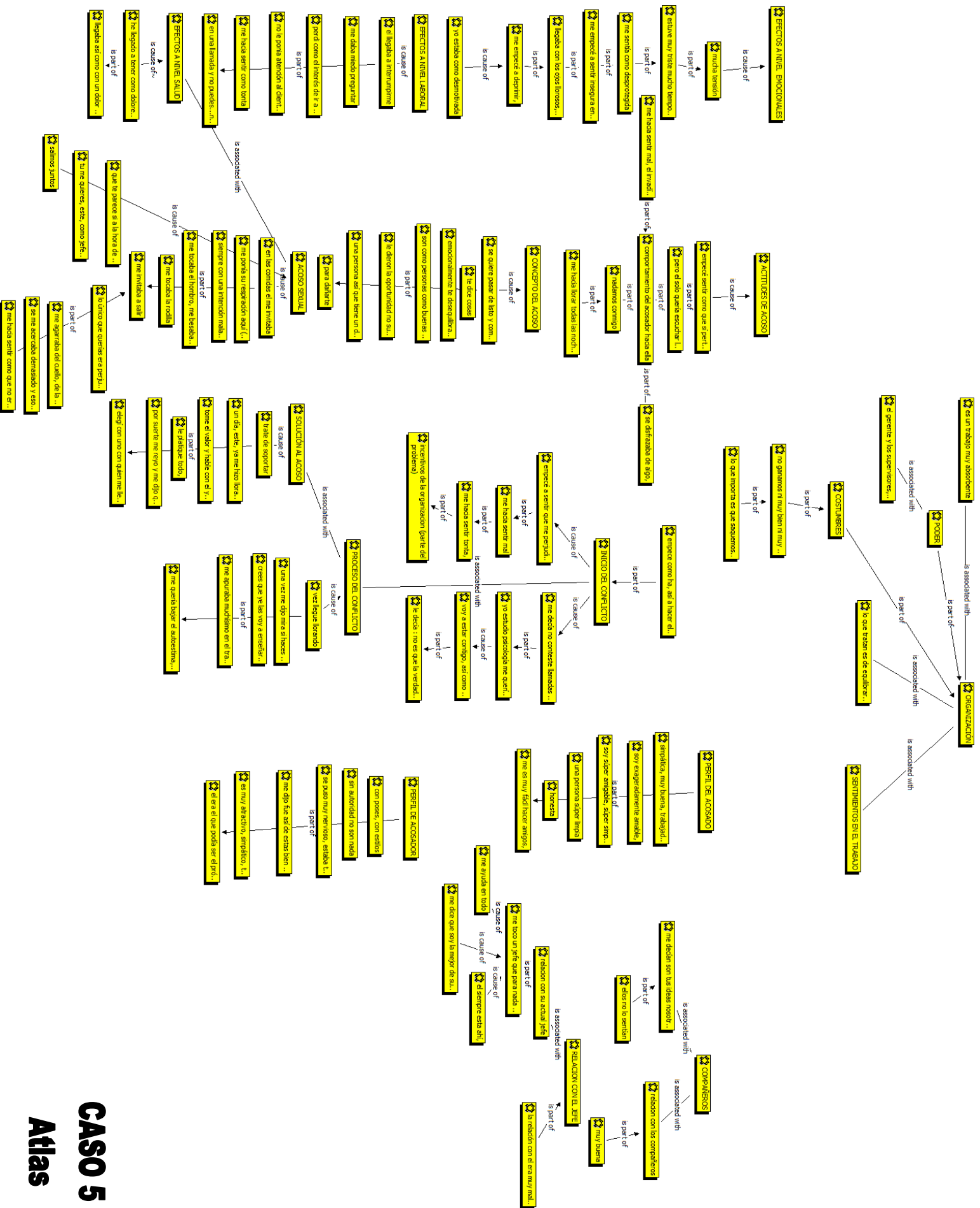
En muchas ocasiones el la invitaba a comer o le decía que fueran a determinado lugar a platicar de las fallas de ella, ella siempre se negó a todas las invitaciones por parte de él. Las estrategias que él tomó para hacerla sentir mal fueron diversas, empezó a interrumpir su trabajo para que ella se desconcentrara si estaba con algún cliente en una llamada, la humillaba,

emocionalmente empezó a desequilibrarla y por lo mismo ya no trabajaba bien, en pocas palabras empezó a desequilibrar toda su vida.

Nos mencionó que en varias ocasiones llegó llorando a su casa, todas las noches lloraba y su salud empezó a tornarse mal, le empezaron a dar dolores en el estómago que la hacían tirarse a la cama en una sola posición, se empezó a deprimir debido a que él la hacía sentir como tonta, que no hacía bien su trabajo, que no era eficaz, sintió como su autoestima se iba mermando, ella sentía que lo que él quería era hacerla sentir insegura.

A nivel emocional tuvo repercusiones como ya no ir con ganas al trabajo, se deprimió, todos los días llegaba al trabajo con los ojos llorosos, se empezó a sentir insegura en el trabajo, se sentía como desprotegida y sentía mucha tristeza. En este caso los compañeros eran buenos amigos de ella, pero ninguno de ellos se dio cuenta de la situación por la que estaba pasando.

La solución que tomó fue hablar con las autoridades correspondientes, estas tomaron una solución positiva pues le cambiaron al jefe, de hecho hasta le dieron a elegir a uno con quien tuviera una buena relación.



# CASO 5

## Atlas

## **Caso 6: acosadora**

El caso seis corresponde a una mujer de 26 años de edad, quien trabaja en una empresa del sector público, ella se encarga de llevar a cabo un proyecto de psicoterapia en línea, en donde es la coordinadora. Así mismo se encarga de organizar a un grupo de estudiantes, quienes están haciendo prácticas profesionales dentro del mismo programa, en este aspecto los capacita para que también puedan brindar sus servicios como terapeutas, puedan hacer sus reportes semestrales y les brinda ayuda para su servicio social.

Comentó que el ambiente es bueno, que trata de que todos estén bien, que sus costumbres son el festejar los cumpleaños de los compañeros; dijo que así como hay personas que conviven de muy buena manera, hay una chica en especial que se aparta del grupo, ella nota que casi nadie le hace caso y que esto es debido a que ella ve que es muy especial en su forma de ser, comentó que se siente muy inteligente.

Quien lleva el poder dentro de la organización, nos comentó, es una doctora la cual es la directora del programa de psicoterapia y junto con ella esta un chico que es el coordinador de los laboratorios; la relación que tienen con la directora es muy buena, la directora le ha brindado mucho apoyo y toda la confianza posible para que pueda tomar decisiones por ella misma, por otro lado con el chico, comentó, no es muy buena la relación, cuando ella llegó a trabajar, tuvo, en palabras de ella, “que ponerle los pies en la tierra y dejarle bien claro que el no iba a mandar”, que ella iba a decidir que hacer o que no.

Acerca de la relación que lleva con los subordinados, o sea los estudiantes, dice que es buena, pero que como en todo hay ciertos roces con algunas personas, pero que eso es algo que ella puede manejar o controlar, comentó que hay uno que otro chico que se “quieren salir del camino”, pero que precisamente ella esta ahí para marcarles el paso y encaminarlos en el objetivo de ella.



Comentó que hay una chica con la que tienen ciertas dificultades, pero que ella está ahí para ponerla en su lugar, que en muchas ocasiones se molesta con esta chica y que le tienen que decir que está haciendo mal todo, la regaña mucho, y considera que está estudiando a lo tonto y que por ello ha tenido que supervisarla muy exageradamente.

En este caso, esta persona considera que para llevar un efectivo liderazgo se debe saber organizar para obtener un objetivo en común, todas las personas tienen que visualizar ese mismo objetivo, todos lo tienen que conocer, según ella, para que todo suceda de manera efectiva tiene que haber una comunicación asertiva y que en su caso, las personas que trabajan con ella tienen que hacer lo que ella quiere, considera que si estos son unos “inútiles” y que no van a hacer nada hay que sacarlos de la organización.

Ella como líder, comentó, hace lo posible para que los estudiantes que están a su cargo vayan por el mismo camino, pero que cuando eso no sucede, como en el caso de la chica con la que tienen dificultades, ella cambia su actitud y se vuelve muy directa; cuando están en alguna junta o reunión evidencia a la chica delante de sus compañeros y en muchas ocasiones dice ser grosera con ella. Comentó que con muchos de los otros chicos trata de negociar cosas para que todo salga bien, pero que en el caso de esta chica no negocia nada, que para ella las reglas son claras y que no se modifican, así mismo nos dijo que en alguna ocasión la ha hecho llorar por ser muy dura con ella en alguna junta.

Cuando alguno de los subordinados no cumple con lo que ella ordena les hace saber que están fallando y los regaña, si después de esto sigue sin cumplir les quita responsabilidades, les quita paciencia, les deja de hablar, no les hace caso. Comenta que el principal problema que tienen con la chica es que se siente demasiado lista, que como viene con buenas calificaciones cree que puede hacer lo que quiera, que de hecho ella ya había tenido a un chico como ella, pero que al final tuvo que sacarlo de la organización. Comentó, por último, que si la chica sigue con esa actitud también la iba a sacar.



# CASO 6

## Atlas

## Caso 7: acosador

En este caso, tenemos a un hombre de 53 años, quien trabaja como chofer en una empresa que se dedica a repartir masa para tortillas, su puesto es meramente operativo y dentro de esta empresa lleva ya 27 años de función. Cuenta con un ayudante joven, quien lo acompaña a entregar los pedidos. Sus jefes, dice, le brindan toda la confianza necesaria para que el pueda tomar decisiones, esta confianza se la ha ganado durante los años que lleva trabajando ahí.

Narró que con sus compañeros tiene una buena relación, según la perspectiva de él, porque confeso que si preguntábamos a sus compañeros ellos dirían que la relación es mala, esto debido a que él se la pasa regañándolos y exigiéndoles que hagan bien su trabajo, que en el caso de su ayudante tiene que exigirle, que seguido le grita y lo regaña, porque para él es una persona floja, desobligada, y que esto es debido a su corta edad.

Comentó que no se siente un líder pero que siempre hace bien las cosas, y que él se encarga de que todos vayan por el mismo camino, que él “no va a pagar los platos rotos de otros”, dice que a su ayudante le tiene que llamar la atención y tienen que estar supervisándolo demasiado, pero que todo es por su bien, que no le importa poner en su lugar a nadie, que lo hace para que el producto salga con la calidad necesaria.

Admite que es demasiado estricto con los demás y en especial con su ayudante, pero que no exagera porque no pide algo que no se pueda hacer. Debido a la confianza que le brindan sus patrones, él puede llamar la atención de su ayudante, de hecho lo regaña, le grita, le dice groserías y confiesa que ha llegado a golpearlo. Dice que él hace todas estas cosas porque le da coraje pensar que un chico de esa edad se pueda quedar con su trabajo, ya que considera que este chico se ha criado de manera muy desobligada.

Dentro de las actitudes que toma para exigirle algo al chico esta el decirle que es un flojo, que es tonto, que esta loco y otras groserías las cuales no quiso comentar. Dijo que algunas personas son incompetentes, pero que no es por culpa de él que se van de la organización, si no por ellos mismos, por sus errores.



## Caso 8: acosada

Este caso pertenece a una joven de 22 años de edad, quien trabajaba en un centro psicoterapéutico; las funciones por las que la contrataron eran dar terapias clínicas y psicopedagógicas a niños, pero después de un tiempo las cosas fueron cambiando, pues su jefa directa y dueña de este centro, le empezó a dar otras funciones que no correspondían con las de ella.

Comentó que después de un tiempo de ya estar trabajando en este lugar, y haciendo las labores que le pertenecían, su jefa empezó a denigrarla de puesto ya que de dar terapias ahora tenía que ir a pagar las tarjetas de crédito de su jefa, era la encargada de ir a la papelería, tenía que ir a recoger a los hijos de la dueña a la escuela, inclusive era la que abría la puerta del centro; pero no solo eran funciones muy por debajo de lo que le correspondía, si no que en ocasiones tenía que encargarse de asuntos administrativos, las cuales eran funciones para las que ella no estaba muy preparada.

Ella dedujo que lo que estaba pasando era que la jefa ya no la quería dentro de la organización, ya que como estaba creciendo el lugar, muchos estudiantes querían trabajar ahí y con un sueldo menor al de ella; entonces las cosas para ella empezaron a cambiar, su hora de entrada y salida era de 4 de la tarde a 8 de la noche, pero que ya en los últimos meses su jefa la dejaba salir hasta las 10 de la noche, esto para que organizara los horarios y las planeaciones, observaciones y demás funciones.

Dijo que cuando entro a la organización su jefa era muy amable con ella, la apoyaba y le brindaba retroalimentación, pero que después se volvió muy autoritaria con ella, manipulador; se dio cuenta de que tenía un gran poder de convencimiento sobre su persona. La supervisión que recibía era por parte de esta jefa, al principio le gustaba su trabajo, pero después, comenta, siempre le parecía mal lo que hacía, la supervisaba demasiado, dice que para ella era acosadora ya que ni siquiera la dejaba hacer bien sus cosas, y que la vigilaba en todos los momentos posibles.

La relación que tenía con algunos de sus compañeros era buena, con otros fue cambiando ya que debido a la situación por la que estaba pasando la organización, había mucha competencia, rivalidades, envidias y muchos chismes, muchos de los compañeros, comentó, hacían todo lo posible por estar bien con la jefa, esto para conservar su trabajo, por lo mismo el ambiente de trabajo era muy pesado. La relación con su jefa era muy mala, mientras ella hiciera exactamente lo que le pidiera, todo estaba bien, pero si se llegaba a negar, se molestaba con ella y la obligaba a hacer algunas cosas, inclusive comenta que la obligo a salir con uno de sus hijos, cuando ella rotundamente se negó a volver a salir con el, su jefa tomo represalias y se molesto mucho, entonces ya no eran solo asuntos del trabajo, si no que mezclaba también los personales.

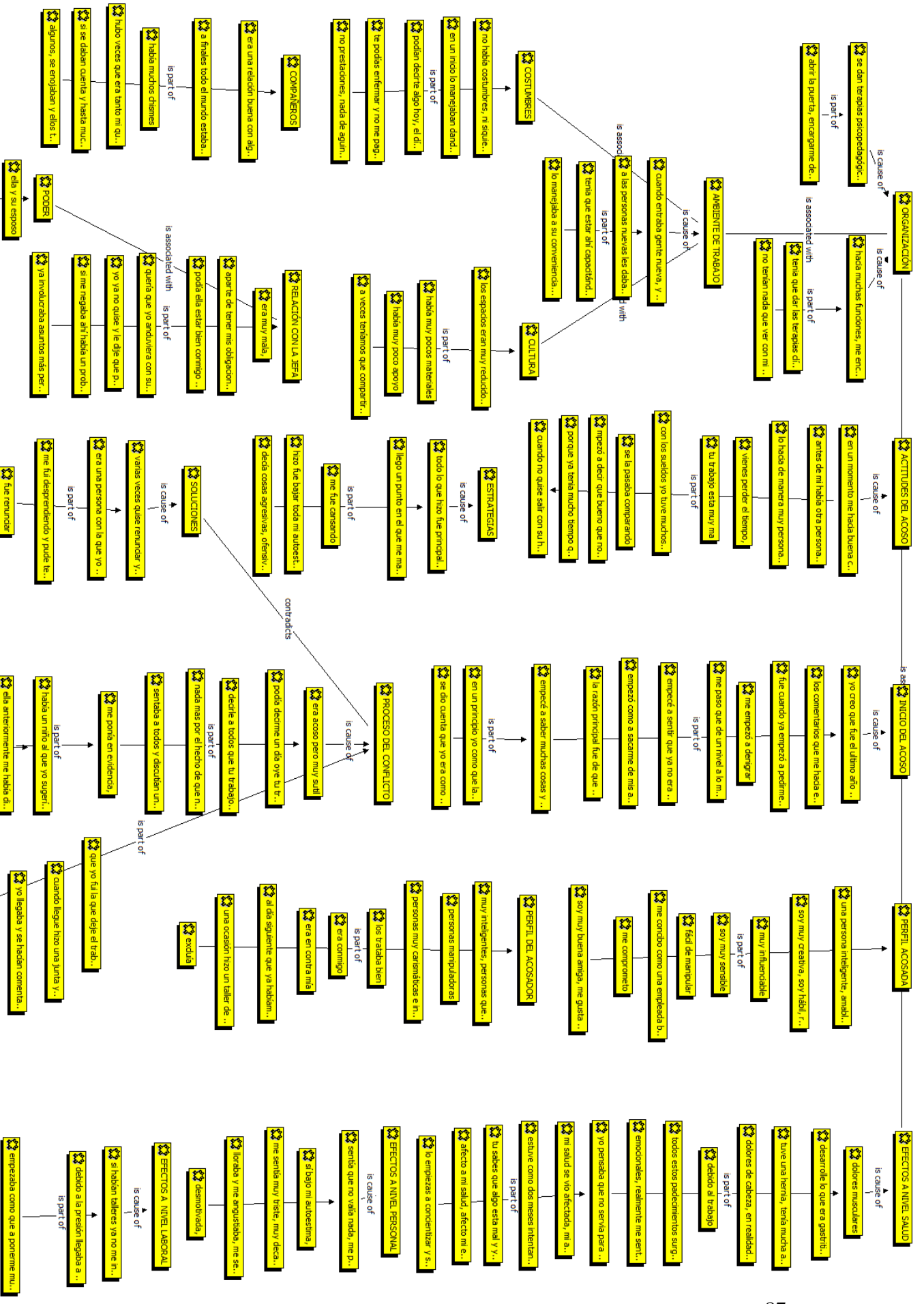
Después de que ya no quiso andar con su hijo, la jefa le quito todo su trabajo y se lo dio a otros compañeros, a trabajadores nuevos les brindaba privilegios que ha ella no, inclusive tuvo que capacitarlos para que supieran hacer el trabajo de ella. Comentó que después las cosas se fueron haciendo más pesadas, cuando había reuniones o juntas la ponía en evidencia enfrente de todos, una de esas ocasiones fue cuando ella regreso a la organización después de haber estado enferma, su jefa organizo una junta y en ella había dicho que “se tenía que poner empeño en las cosas”, “que no era justo salirse y regresar sin pensar que se habían dejado cosas pendientes”, inclusive algunos de sus compañeros le hicieron comentarios como “tu que haces aquí, ¿sigues trabajando?”, le decían que ya no era indispensable. Posteriormente su jefa habló con ella y le puso en claro que la culpa de todo había sido de ella por haberse enfermado.

A partir de eso momento la salud de ella se vino abajo, desarrollo gastritis, tenía mucha ansiedad, depresión, dolores de cabeza y todo el tiempo se sentía nerviosa, inclusive se le desarrolló una hernia que la llevo al hospital, debido a la presión que sentía llagaba a su casa llorando y llego a pensar que ella no servia para nada, pensaba que era tonta y aceptaba todo lo que su jefa le decía. Estas cosas empezaron a afectar a su trabajo, pues ya no

sentía capaz de realizar las cosas, llegaba desmotivada al trabajo, se empezó a distanciar de las personas. Esto inclusive le afectó a nivel familiar, debido a que llegaba llorando casi todos los días a su casa, su familia preocupada le recomendaba que dejara el trabajo, y ella se negaba enojada y se empezó a apartar de ellos.

La solución a este acoso, fue el que ella renunciara, pero en este sentido, confeso que tardó mucho tiempo en poder renunciar ya que le tenía miedo a su jefa, pero al ver que prácticamente ya no tenía nada que hacer dentro de la organización, fue como decidió salirse definitivamente.





## **Caso 9: acosada**

Dentro del testimonio del caso nueve encontramos a una chica de 22 años, quien trabajaba en una empresa del sector público, dentro de esta permaneció 9 meses y su trabajo consistía en el apoyo administrativo del área de recursos humanos, diseñar material para entrevistas, aplicación de pruebas psicológicas y selección de personal.

Cuando ella entro a trabajar en esta empresa, su jefa directa la apoyaba y le brindaba retroalimentación, con el paso del tiempo esta jefa tuvo que incorporarse a otra área, entonces fue cuando conoció a la que fue su jefa hasta el momento de su renuncia. Desde el momento en que la conoció y empezó a trabajar con ella, los comentarios acerca de su trabajo eran muy malos, la regañaba todo el tiempo, era grosera y le dejaba trabajo de más, este trabajo a ella no le correspondía hacer, dado que eran las responsabilidades de su jefa, aparte de la sobrecarga de trabajo, el tiempo en el que lo tenía que hacer era muy corto y desde ese momento sintió la presión que le ocasionaba trabajar con su nueva jefa.

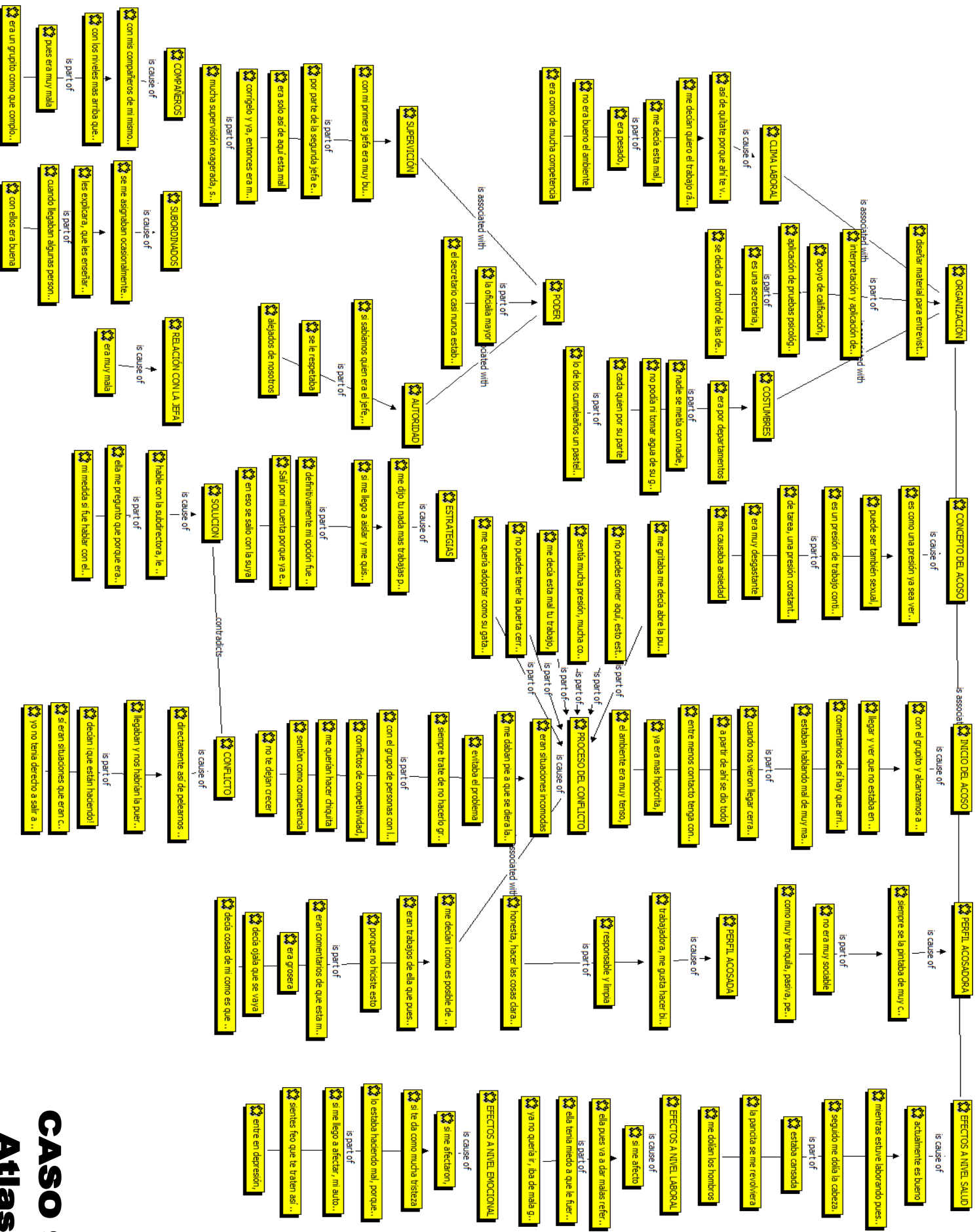
Cuando se fue a trabajar con su nueva jefa, tenía que pedir todo el material, desde un lápiz a una hoja de papel, no tenía área de trabajo determinado, si alguno de sus compañeros no iba al trabajo, era cuando ocupaba una computadora; su jefa nunca le asignó un lugar específico de trabajo. La relación con algunos de sus compañeros no era buena, sobre todo con los que eran superiores en cuanto al rango, pero con los del mismo nivel jerárquico era muy buena; con los otros compañeros sentía que había muchos roces ya que estos eran muy amigos de su jefa y ella sentía que complotaban en su contra ya que era nueva, que era muy eficaz y hacía bien su trabajo.

Su jefa la supervisaba demasiado y nunca le brindaba apoyo ni retroalimentación, criticaba lo que hacía; en varias ocasiones escucho la manera en la que se expresaba su jefa de ella, decía “que la tenía que estar

arreando, que no sabia hacer las cosas, que ojala que se fuera de la empresa”, aparte la excluía porque solo tenia que atender las cosas de ella, tenia que hacer su trabajo, entonces no la dejaba que se acercara con nadie más, ni con sus compañeros.

También nos comentó, que su jefa no le daba permiso de salir a comer y cuando ella lo quería hacer en su lugar de trabajo, la regañaba y le negaba inclusive eso. Dijo que se portaba de manera muy grosera con ella, le decía “no llegues tarde, salte de mi oficina, no comas” y todo esto gritándole para que todos escucharan.

Estas cuestiones tuvieron efectos en su salud ya que siempre estaba presionada, con mucho estrés, tenia frecuentes dolores de cabeza, de estomago, dolores musculares. Emocionalmente sentía mucha tristeza al saber que ella estaba haciendo bien su trabajo y que no lo valoraran, pero que al mismo tiempo le hizo revalorar su trabajo y de esta manera tomar valor para salirse de la empresa. La solución para ella fue salirse de la empresa, y los sentimientos que le ocasiono este evento fue el de coraje y enojo. Laboralmente le afecto el hecho de que no valora su trabajo el cual sí era bueno, y que cuando lleguen a hablar de otra empresa para pedir referencias, ella seguramente negara su buen trabajo.



## **Caso 10: acosada**

Este caso corresponde a una chica de 23 años, soltera. Trabaja en una institución dando terapias vía Internet, tienen dentro de esta empresa ya 9 meses laborando. Declaró que la cultura que prevalece dentro de la empresa no es muy buena, ya que ella tiene diversos problemas con su coordinadora la cual es su jefa directa, comentó que su jefa les brinda apoyo a todos los compañeros, pero que con ella no es así, que de hecho son estos mismos compañeros quienes la ignoran, la excluyen y no la toman en cuenta para realizar las diversas actividades.

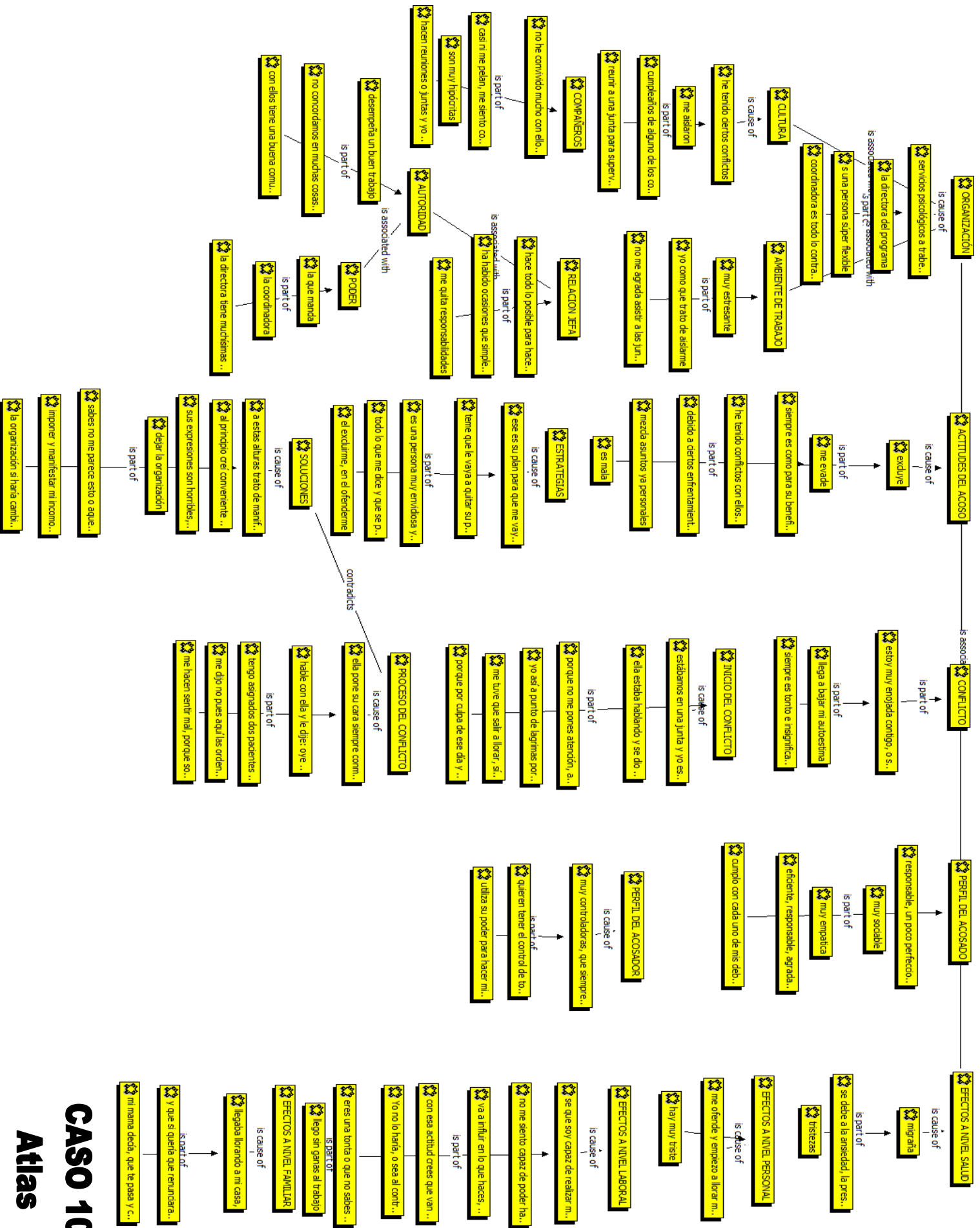
La relación que mantiene con su jefa, o sea la coordinadora, es mala, esta hace lo posible por hacerla sentir tonta, su trabajo, para ella, siempre esta mal, inclusive le quita responsabilidades y la manda hacer cosas por debajo de sus funciones como ir por los cafés. Inclusive comentó que la humilla delante de sus compañeros, esto sobre todo en juntas, dentro de ellas la jefa le hace comentarios sobre todo negativos acerca de su trabajo, le ha llegado a decir que si ella fuera un paciente ya no regresaba, por su poca eficiencia, estas cosas le han afectado emocionalmente pues ha llegado a hacerla llorar y se siente mal que no reconozca el buen trabajo que ha hecho.

Deduces que su jefa siente rivalidad, pues ella al principio proponía buenas cosas, tiene buenas calificaciones en la escuela y trabaja eficientemente, comentó que su jefa es nueva y que por ello siente miedo a que la pueda reemplazar, porque esto ya lo ha hecho con otro chico, quien proponía y tenía buenas calificaciones.

La actitud que ha tomado contra ella, es de evasión, no la toma en cuenta, pero que, según su jefa, todo esto es por su bien, pero que la ha insultado diciéndole que es una tonta y que sus expresiones siempre son malas para ella.

Su salud se ha visto afectada, tiene diversos dolores estomacales, sufre de migraña, ansiedad y se siente muy presionada; emocionalmente siente una

gran tristeza, pues para ella este es un buen trabajo, le gusta, pero no le parece que su jefa no reconozca el esfuerzo que hace; muchas veces llega al trabajo sin ganas de hacer sus actividades, estando en terapia recuerda que su jefa le dice que no sirve para nada y se bloquea. Ella piensa tomar una solución, la cual es hablar con las autoridades para que esto pare, de no ser así piensa que salirse de la organización sería lo mejor.



# CASO 10

## Atlas

Los siguientes resultados (tabla 1) se obtuvieron del análisis cualitativo de las entrevistas, en donde cada una arrojó datos con los cuales se pudieron formar los metacódigos, los códigos y las categorías. Cabe mencionar que los factores de las categorías son todos aquellos datos que los sujetos nos manifestaron durante las entrevistas.

Por ultimo tenemos los factores del hostigamiento sexual, que de igual modo son los datos obtenidos de la entrevista del caso 5.

METACÓDIGOS	CÓDIGOS	CATEGORÍAS
Causas	Efectos a nivel laboral	Desmotivación, marginación, rendimiento bajo, ausentismo, accidentes, carga excesiva de trabajo.
	Efectos a nivel familiar	Desintegración familiar, ausentismos por parte de la victima, mala comunicación.
	Efectos a nivel salud	Dolores del cuello, fatiga crónica, trastornos del sueño, dolores musculares, estrés, depresión, hernias.
	Aislamiento	Ignorar, excluir, no dar información, no permitir relacionarse con los demás.



Actividades (formas de acoso laboral)	Agresión verbal y física	Insultos, burlas, chismes, empujones, hablar mal del otro en su ausencia humillaciones.
	Actitudes del acoso	No tomar en cuenta al otro, denigrarlo, hacer sentir mal, ofender.
	Conflicto	Problemas con el acosador, roces, fricciones, provocaciones, ataques, agresiones.
	Solución al conflicto	Hablar con el agresor, hablar con la organización, salida de la organización, reubicación.
	Proceso del conflicto	Eliminar a la víctima, destruir, denigrar, hostigar, menospreciar el trabajo.
	Autoridad	Negligentes, indulgentes, apáticos, indiferentes.
	Compañeros	Los que apoyan a la víctima y los que apoyan al acosador.
	Ambiente de trabajo	Ambiente hostil, de miedo, de regaños, de insultos.

Organización	Supervisión	Hípervigilancia exagerada y excesiva, evaluaciones injustas.
	Responsabilidad	Asignaron inequitativa de tareas, asignar tareas de más, tareas irrelevantes, falta de claridad en sus responsabilidades.
	Acciones organizacionales	Ponerse de lado del acosador y participar en la exclusión de la víctima, hacer acciones justas para ambas partes.
	Poder	Uso excesivo del poder, estilos de mando inapropiado, incapacidad para llevar a cabo los objetivos.
Elementos del acoso laboral	Perfil acosador	Inconscientes, vengativos, groseros, prepotentes, disfrutaban del poder y de hacer sentir mal al otro, hipócritas, que presentan una doble imagen, inteligentes.
	Perfil acosadora	Trabajadores, responsables, inteligentes, sensibles, buenos empleados.

Hostigamiento sexual	Insinuaciones Acercamientos excesivos Roces Toqueteos Manoseos
----------------------	--

Fuente: Piñuel, 2001; Hirigoyen, 2001; Uribe-Prado, 2008.

**Tabla 1. Clasificación de factores del acoso laboral y hostigamiento sexual.**

## 6. Discusión y conclusiones

En esta investigación se pudo corroborar que tanto el acoso laboral como el hostigamiento sexual son fenómenos que, estén ligados o no, afectan al trabajador mexicano, y se confirmó que estos fenómenos pueden estar involucrados pero que no es necesario uno para que se de el otro, son independientes, pero se pueden presentar como partes de cada uno. De las 6 entrevistas realizadas, solo en uno de los casos (caso 5), se presento acoso laboral junto con el hostigamiento sexual.

*Caso 5: “todo lo que hacia o le preguntaba me hacia sentir mal, o sea, me hacia sentir como tonta, siempre, siempre, ósea tenia detalles, el se acercaba a mi en todas las llamadas, me tocaba el hombro, me besaba aquí en la cabeza (señala donde), este me agarraba del cuello, de la rodilla y nada mas era conmigo”*

En este caso, la acosada menciona que primero se presento el acoso laboral, pues el acosador hacia todo lo posible por interferir en su trabajo, hacerla sentir mal, bajarle el autoestima (Piñuel, 2001), y que posteriormente se empezó a dar el hostigamiento sexual. Se suele confundir al acoso laboral con el hostigamiento sexual, pues en los dos se dan situaciones de maltrato, violencia y humillación, y en ambos casos hay una intencionalidad por parte del acosador, destruir a la victima. Es importante saber diferenciar que es mobbing y que no lo es, porque hay diversos fenómenos que se suelen confundir, pero sea uno u otro los afectados son los trabajadores.

El acoso laboral es todo aquel comportamiento de una o varias personas en contra de un trabajador, con el propósito de denigrarlo, marginarlo y atacarlo para que salga de la organización, por se posible amenaza para esta o estas personas, este acoso se puede presentar al menos una vez por semana y durante un tiempo prolongado de seis meses, no solo pondera la agresión verbal o física, sino también la exclusión, aislamiento, descalificación, y todos aquellos actos en contra de la victima, los cuales afectan y alteran la salud de los involucrados en este fenómeno, perturbando la integridad de dicho trabajador en

todas sus esferas como la de trabajador, la de miembro de una familia, la de su persona y su entorno social, así como a la misma organización (Hirigoyen, 2001).

Normalmente, el acoso laboral y de acuerdo con la investigación, tanto en el sector público como el privado se produce mobbing vertical descendente, este tipo de acoso se da en situaciones de superioridad, siendo el jefe quien acosa al subordinado, en 6 de las entrevistas realizadas a acosados (Peña, et. al. 2007), se corroboró esta premisa, pues en todas estas situaciones fue el jefe (a) quien acoso laboralmente contra el subordinado, sin importar a que tipo de sector se perteneciera; en cuatro de estos seis casos hubo mobbing, también, por parte de los compañeros que actuaron como cómplices del jefe acosador, estos fueron los casos 1, 4, 9 y 10.

*Caso 1: “Digo tanto compañeros como jefe directo han sido los que siento que se ponen de acuerdo para hacerme más pesado el trabajo de lo que es”*

*Caso 4: “o sea mi jefe y las dos chicas, me hacen como la vida imposible”*

*Caso 9: “era un grupo ya formado que estaba con mi jefa, era un grupito como que complotaba conmigo que era nueva, entonces la relación era muy mala, mucho desgaste, mucha supervisión exagerada, sin retroalimentación”*

*Caso 10: “la verdad no he convivido mucho con mis compañeros porque siento que se ponen de acuerdo con la coordinadora para estar en mi contra y cualquier cosa que yo pueda decir puede ser utilizado en mi contra”*

Con lo anterior se puede decir, y de acuerdo con Pares (2005), que el acosador, por lo regular, se va a rodear de aliados, estos van a ayudarlo a destruir a la víctima, el acosador lo que intenta conseguir es resguardarse y pasar desapercibido gracias a ellos; estos aliados se organizan en grupo y son hábiles para causar mucho daño, y sin importar a que tipo de sector se pertenezca.

Pero no siempre los compañeros son aliados del acosador, muchas veces son estos la fortaleza de la víctima, son los que ayudan, dan consejos y son testigos del acoso (casos 4, 5, 8 y 9)

Caso 4: *“tengo muy buenos amigos, sobre todo uno que se llama francisco, él es como mi apoyo porque siempre me esta avisando de las cosas que se van a llevar acabo, por ejemplo juntas, de que mandan circulares o todo tipo de información, por alguna razón mi jefe no me avisa de nada”*

Ahora bien, ¿Por qué los acosadores acosan?, Velásquez (2005), comenta que es debido a la necesidad de encubrir su mediocridad profesional y sus deficiencias, así como al miedo de ser sustituido por una persona más joven y preparada, o simplemente por querer sacar a la persona de la organización y de esta manera deshacerse de ella. De acuerdo con los testimonios de los 4 acosadores, ellos ejercían su poder sobre alguno de sus subordinados, por la juventud del subordinado (caso 7), por que la subordinada no tenia potencial (caso 6), o porque simplemente ya no la quería dentro de la organización (caso 2).

Caso 2: *“no se si es para hacer que ella renuncie a lo mejor ni me importa que ella renunciara, este... pero yo creo que es para hacerla sentir mal, como si fuera una satisfacción mía”*

Caso 6: *“y vuelvo a lo mismo “el que nace para maceta...” y es que también uno de los problemas es que son chicos que vienen con buenas calificaciones y se creen geniales y pues les tengo que poner los pies en la tierra”*

Caso 7: *“son jovencitos que se han criado en un ambiente muy desobligado, porque se la pasan durmiendo y yo le digo tronándole los dedos “cuando se trata de trabajar, vamos a hacer las cosas, no porque seas más joven vas a poder sobre mis”, cuando se trata de hacernos tontos como “tu”, pues vamos a hacernos tontos”*

Lo que realmente se puede observar, es que los acosadores, tanto en el caso 6 y 7 tenían miedo de que una persona más joven y preparada los fuera a desplazar, en el caso 2, el acosador ejercía este poder y asedio con el objetivo de ir cansando a la víctima para que fuera ella quien renunciara, esto lo hacía por medio de humillaciones y quitándole responsabilidades.

*Caso 2: “por ejemplo no lo tomo en cuenta, eh... pues si no lo tomo en cuenta y como si lo denigrara de puesto y le digo ahora vete por los refrescos o veme a comprar un café y lo que sea”*

El mobbing se da en organizaciones que son rígidas y de acuerdo con Ausfelder (2002), citado en la revista de psiquiatría de la facultad de medicina, las organizaciones en las que se produce el mobbing son “organizaciones tóxicas”, debido a que en ellas resulta nocivo para la salud mental y física de muchos trabajadores, deteriorando su autoestima y la eficacia, perjudicando la calidad y la eficacia de su trabajo. Este escenario suele caracterizarse por una deficiente o nula organización, en donde el jefe tiene un poder casi ilimitado. El mobbing ocasiona daños en diferentes niveles:

### **Consecuencias a nivel salud**

En los seis casos en donde el trabajador fue el afectado, se presentaron consecuencias en cuanto a la salud, causando en ellos nerviosismos, fatiga, cansancio emocional, depresión, agresividad, pérdida del apetito, dolores de cabeza. Estas consecuencias se reflejaron en la poca eficacia al realizar el trabajo.

*Caso 8: “desarrolle lo que era gastritis crónica a raíz de todas las presiones que tenía, tuve una hernia, tenía mucha ansiedad, inclusive llegue a pensar que tenía depresión, muchos dolores de cabeza, en realidad me sentía como muy nerviosa”*

### **Consecuencias a nivel personal:**

De acuerdo con Rueda (2007), las consecuencias personales pueden hacer que los sujetos sean muy susceptibles e hipersensibles a la crítica, pueden volverse personas con actitudes de desconfianza y se convierten en solitarios, aislándose de los demás, adoptan actitudes de evitación, retraimiento, miedos, tristezas, sensibilidad al llanto.

*Caso 5: “pues yo estaba como desmotivada porque era continuar el trabajo y yo decía no puede ser, lo estoy haciendo todo bien para que me pase esto y si me empecé a deprimir, ó sea, para irme al trabajo llegaba con los ojos llorosos, siempre regresaba con los ojos llorosos y a pesar de que le platicaba a mi mama, ó sea le platicaba yo pero no para asustarla ni nada, ó sea si me empecé a sentir insegura en el trabajo, no tenia como que el apoyo, ósea a pesar de que son como mis amigos a ellos no les hacia eso, entonces no lo notaban, como cada quien esta clavado en sus llamadas nadie nota nada, entonces me sentía como desprotegida y así les trataba de platicar a los amigos que tengo por otro lado, pero no me entendían, ó sea si me afecto, ósea estuve muy triste mucho tiempo mientras fue mi jefe”*

### **Consecuencias a nivel familiar:**

De acuerdo con las entrevistas realizadas, los acosados trataban de mantener oculta su situación para que sus familiares no se preocuparan; en muchos de los casos, la victima, se aislara de los demás, se convertirá en una persona solitaria en donde no quiera aceptar la ayuda de nadie (Giraldo, 2005); en el caso 4, esta situación de acoso, afectaba su vida familiar, ya que el acosador ponía de pretexto su situación de ser madre, para desacreditarla y hacerla ver como una persona que no le prestaba atención al trabajo, y que era debido a su hija que no se quedaba más tiempo en el trabajo.

*Caso 4: “yo tengo una hija y hay veces que hacen comentarios sobre mi persona, llegan a decir que hay personas que ya son flojas y que buscan pretextos para no estar en el trabajo, y que hoy en día las mujeres deben superarse y que eso*



*de tener hijos es como para asegura quien te mantenga, o sea tener marido, y han llegado a insinuar que lo de mi hija es el pretexto para no estar en mi trabajo mas del tiempo requerido, cuando me voy, que ya es mi hora de salida mi jefe siempre pone su cara de enojado, le enoja que me vaya”*

### **Consecuencias a nivel organizacional:**

Son muchas las consecuencias que dijeron haber sufrido las victimas dentro de la organización, cuyos resultados, de alguna u otra manera, también repercutían a la misma organización.

De las seis entrevistas a los acosados, cinco de estas terminaron en la salida de las victimas de la organización (caso 1, 3, 5, 8 y 9)

*Caso 8: “esa fue la solución que tome, después de que ya no estuve tan expuesta a eso... a lo mejor a ese maltrato, a ese acoso, porque llego un tiempo en el que yo iba diario, después ya nada mas iba a lo mejor 3 veces, después dos y así y esa fue la mejor razón de cómo me fui desprendiendo y pude tener el valor de renunciar”*

Dicho todo lo anterior puedo llegar a la conclusión de que el acoso laboral que se presentó en el testimonio de los entrevistados, refleja la investigación; esto quiere decir que este fenómeno se presenta sin importar la jerarquía que alguien ocupe dentro de una empresa, así como el sector al que pertenezca (público o privado), realmente cualquier trabajador puede ser la victima y sufrir las consecuencias que acarrea estar dentro de este fenómeno, y lamentablemente, debido a que no hay leyes que protejan, pueden ser desde el despido hasta el sufrimiento emocional y psicológico.

Se pudo corroborar que hay muchos fenómenos que se confunden con el acoso laboral, en especial el hostigamiento sexual, pero, sobre todo en este último, son las características las que son diferentes, así mismo se llego a la conclusión de

que en el acoso laboral puede o no presentarse al hostigamiento sexual, no es prescindible uno para que se de el otro.

El acoso laboral (mobbing), es un fenómeno que, como se pudo observar, tienen consecuencias muy graves para la salud física, emocional y psicológica de los trabajadores, así como consecuencias laborales, familiares entre otras; por ello es importante conocer sus características, rasgos y particularidades para poder prevenirlo, notificarlo, comunicarlo y encontrar soluciones positivas.

## 6.1 Limitaciones y sugerencias

Es importante que se haga una concientización de la magnitud del fenómeno del acoso laboral (mobbing), ya que de no realizarse una difusión, identificación, prevención y acción penal y laboral, son muchas las personas que se sumaran a las ya alarmantes cifras de los sometidos a acoso en el medio laboral; son los diversos estudios los que señalan que son las mujeres las principales victimas tanto de acoso laboral, como de acoso sexual y de ahí le siguen los jóvenes trabajadores, pero si se sigue pasando por alto este fenómeno las consecuencias serán más alarmantes tanto para el trabajador en todos sus niveles, como para la organización y la sociedad.

De las limitaciones que tenemos como mexicanos y dentro de las investigaciones, es que en nuestro país este tema del acoso laboral es nuevo y dentro de los organismos defensores de los derechos humanos y las instancias legales son muchas las barreras que se tienen que superar todavía, lo primordial es que se empiece a reconocer este fenómeno como un problema de gran magnitud, en palabras de la jurista Lydia Guevara, el acoso es una practica arbitraria y desmedida de poder que ejerce una persona sobre otra, son fuerzas existentes en las empresas y con ellas hay que trabajar y luchar (Guevara, 2005).

Las sugerencias que hago para tener un ambiente laboral saludable lejos del hostigamiento, la discriminación, la violencia y la humillación son el diseñar relaciones basadas en la solidaridad y el entendimiento, que la empresa elabore normas de ética, medidas creativas y positivas de prevención y el castigo para quienes ejerzan esta práctica.

Para los individuos que estén sufriendo acoso laboral les recomendaría, en la medida de lo posible, hacer publica las agresiones, hablar de lo que le esta pasando con sus compañeros, amigos, jefes y demás personas que le puedan brindar ayuda, que traten de evitar los conflictos o los roces que llevarían a

cualquier ataque, pedir ayuda de profesionales, en este caso de psicólogos que le ayuden a canalizar sus sentimientos para que no tenga problemas a futuro, mantener un buen estado físico y mental, tener confianza en ellos mismo.

Es importante la denuncia y la conciencia de lo que si es mobbing y de lo que no es, identificar sus causas y las consecuencias en todas las esferas en los trabajadores, este fenómeno debe ser considerado como un verdadero riesgo en el trabajo y para las organizaciones; para los trabajadores las secuelas pueden causar efectos negativos que den por resultado la incapacidad y un daño psicológico grave, para ello es importante que las autoridades correspondientes empiecen a diseñar y elaborar formas democráticas para la penalización del acoso.

En México contamos con la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, esta entidad da asesorías gratis y en ella podemos denunciar el acoso laboral, es importante que hagas escuchar tu voz, para que de esta manera se pueda sumar fuerza laboral y empezar a quejarse y denunciar las irregularidades.

Es primordial señalar que el programa Atlas Ti, tiene limitaciones, en primer lugar este es un programa para análisis cualitativo exclusivamente y se necesita de un buen entrenamiento para poder manejarlo sin ninguna dificultad. Existen otros programas para hacer análisis cualitativos como el NUDIST, el Folio Views, entre otros.

Hacer entrevistas también tiene sus limitaciones, esto al no saber la veracidad de los testimonios de los entrevistados. Reduce la muestra de la investigación al no encontrar gente disponible para entrevistarla, que los horarios y días concuerden, tanto de los entrevistados como entrevistadores.

Para futuras investigaciones pueden ser considerados los siguientes aspectos:

- Buscar una muestra más amplia de trabajadores mexicanos, con el fin de recabar más datos tanto de los acosadores como de los acosados.

- Centrarse en un solo sector (público-privado), para poder crear modelos de prevención e intervención más eficientes.
- Concientizar sobre la problemática de este fenómeno, así como de las consecuencias que tiene para los trabajadores y el entorno laboral.
- Realizar campañas para la erradicación del acoso laboral (mobbing) y del hostigamiento sexual.
- Crear instrumentos para la identificación y medición del acoso laboral.

## 7. Referencias

- Abajo, E. (2004). **Mobbing, acoso psicológico en el ámbito laboral**. Buenos Aires: Depalma.
- Abajo, F. J. (2006). **Mobbing: acoso psicológico en el ámbito laboral**. Argentina: Lexis Nexis.
- Acosta, F., Pando, M., Aranda, B., Aldrete, R. (2005). **El acoso moral en el trabajo en los empleados del centro universitario de ciencias de la salud de la universidad de Guadalajara**. *Investigación en salud*, 7 (1), 16-23.
- Barón, M., Munduate, L. y Blanco, M. (2003). **La espiral del mobbing**. *Revista papeles del psicólogo*, 23 (84), 71- 82.
- Bosqued, M. (2005). **Mobbing, Cómo prevenir y superar el acoso psicológico**. Barcelona: Paidós.
- Del Castillo, M., Almirall, H. (2005). **Un proceso lesivo: el “mobbing”. II**. *Revista Cubana de salud y trabajo*, 6 (1), 52-8.
- Einarsen, S. (2000). **Harassment and bullying at work: a review of the Scandinavian approach**. *Aggression and violent behavior*, 5 (4), 379- 401.
- Einarsen, S., Hauge, L., (2006). **Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura**, 22 (3), 251-273.
- Emprendedores (2003). **Una cruda realidad en el trabajo, ¿Qué es el mobbing?, cuando el trabajo es una pesadilla diaria**. *Aportaciones de CV futuro*, 79, 29- 31.
- Espinosa, P. (2008). **La violencia laboral en México: legislación nacional y cifras del acoso laboral para realizar acciones de política pública**. *Boletín de los sistemas nacionales estadísticos y de información geográfica*, 4 (1), 39-58.
- Fernández, M., Moreno, M., Beltrán, C., Aldrete, M. (2005). **El acoso moral en el trabajo en los empleados del centro universitario de ciencias de la salud de la universidad de Guadalajara**. *Investigación en salud*, 7 (1), 16-23.
- Flick, U. (2004). **Introducción a la investigación cualitativa**. España: Morata
- Fuentes- Valdivieso, R. (2008). **“Mobbing” o acoso psicológico laboral**. *Revista de Sanidad Militar Mex*, 62 (2), 91-96.

- Fuentes- Valdivieso, R. (2008). **Mobbing: Manifestaciones corporales al vivir un proceso de acoso laboral.** Revista neurología, neurocirugía y psiquiatría, 41 (1), 13- 22.
- Garrido, F. (2002). **El entorno de la violencia psicológica en el trabajo: ¿entre el buen salvaje y el homo-homini-lupus?,** 20 (2), 351-382.
- Gil-Monte, P. R. (2000). **Aproximaciones psicosociales y estudios diagnósticos sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout).** Monográfico, Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 16(2) 101-102.
- Jimeno Lahoz, R. (2001). **La presión laboral tendenciosa. El mobbing desde la óptica de un juez.** España: Lex Nova.
- Giraldo, J. (2005). **Perspectiva del acoso laboral en el contexto colombiano.** Diversitas, 1(2), 205- 216.
- González de Rivera, J. L. (2002). **El maltrato psicológico. Como defenderse del mobbing y otras formas de acoso.** Madrid: Espasa Calpe.
- Guevara, R. (2003). **Reflexiones sobre el acoso moral en el trabajo.** Alegatos, 53, 121-128.
- Hirigoyen, M. (2001). **El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso.** Barcelona: Paidós.
- Ito, E., Vargas, B. (2005). **Investigación cualitativa para psicólogos, de la idea al reporte.** México: Porrúa.
- Juárez, A., Hernández, E., Ramírez, J. A. (2005). **Mobbing un riesgo psicosocial latente en el trabajo de enfermería.** Revista Medica del Instituto Mexicano del Seguro Social, 13(3) 153- 160.
- Justicia, F., Benítez, J., Fernández, E. (2006). **Caracterización del acoso psicológico en el contexto universitario.** Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones, 22 (3), 293-308.
- Kerlinger, N. (2002). **Investigación del comportamiento.** México: Mac Graw-Hill.
- Luna, A. (2003). **Acoso psicológico en el trabajo (mobbing).** Madrid: secretaria de salud laboral.

- Martínez, C. (2007). **“Mobbing” acoso psicológico en el trabajo**. Hospitalidad-Esdai, 39- 55
- Martínez, P. R. (2003). **Mobbing, una exploración general al fenómeno. Apuntes de psicología**, 21 (3), 329-337.
- Molina, L., Hernández, B. (2005). **Escenarios laborales tóxicos, Mobbing: acoso psicológico en el trabajo**. Revista de la universidad del valle de Atemajac, 19 (52), 55- 62.
- Muñoz, J. (2003). **Análisis cualitativo de datos textuales con Atlas Ti**. Universidad Autónoma de Barcelona. Recuperado de [www.incluirong.org.ar/docs/manualatlas.pdf](http://www.incluirong.org.ar/docs/manualatlas.pdf).
- OIT. **La violencia en el trabajo**. Educación obrera 2003/4, número 133, oficina internacional del trabajo, Ginebra.
- Ovejero, A. (2006). **El mobbing o acoso Psicológico en el trabajo: una perspectiva psicosocial**. Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones, 22 (1), 101- 121.
- Pando, M., Aranda, C., Aldrete G., Reynaga, P. (2006). **Autoestima y redes sociales de apoyo como factores protectores de Mobbing en docentes**. Revista Salud Pública y Nutrición, 7(2) 1- 10.
- Pando, M., Aranda, C., Aldrete G., Torres, M., Chavero, O. (2006). **Factores psicosociales de la organización asociados a la presencia de mobbing en docentes universitarios**. Revista psiquiatría de la facultad de medicina Barna, 33 (1), 42-47.
- Pares, M. (2005). **Jornada de análisis integral del mobbing ámbito jurídico**. Presidenta del servicio europeo de información sobre mobbing (SEDISEM).
- Parra, E. (2003). **Cómo deshacerse de un trabajador**. Revista Expansión, 34 (876), 168-174.
- Parra, E. (2003). **Mobbing, Cómo deshacerse de un trabajador**. Expansión, 34 (876), 168-174.
- Peña, F., Ravelo, P., Sánchez, S. (2007). **Cuando el trabajo nos castiga. Debates sobre el mobbing en México**. México: Eón.
- Peralta, G. (2006). **Manifestaciones del acoso laboral, mobbing y síntomas al estrés postraumático: estudio de caso**. Psicología desde el caribe, 17, 1-26.



Piñuel I. y Zabala. (2001). **Como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo**. Madrid: Salvat Terrea.

Revista semana. (2004). **Miedo en la oficina**. 74-76.

Rueda, C. (2007). **Mobbing: el silencio del trabajador hostigado**. Prevention World Magazine, 5, 24- 33.

Uribe- Prado, J. F. (2008). **Psicología de la salud ocupacional en México**. México.

Velásquez, M. (2005). **Mobbing, violencia física y estrés en el trabajo**. España: Gestión 2000.

Zepeda, F. (1999). **Psicología organizacional**. México: Pearson-Addison Wesley Longman.

## **Tesis**

Boizón Merlos (2008). **Mobbing, factor de riesgo laboral, percepción e interpretación de las repercusiones sociales en médicos profesionistas**. Tesis licenciatura, UNAM.

García López, Luna Mejía y Rodríguez Robles (2008). **Violencia y satisfacción en el entorno laboral**. Tesis licenciatura, UNAM.

Sánchez Guzmán (2007). **No pasa nada; el hostigamiento sexual, ¿un problema estructural?** Tesis licenciatura, UNAM.

## 8. ANEXOS



### GUÍA DE ENTREVISTA ACOSADOR



#### MOBBING (AOR)

---

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) Sólo
  - 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 que consistía (e) su trabajo:

22. Antigüedad en esa empresa (última o actual): \_\_\_\_\_ Años.

23. Sueldo (ultimo): \$ \_\_\_\_\_ (mensual)

## B) ESTADO DE SALUD

24. Su estado de Salud es:
- 1) Bueno
  - 2) Regular
  - 3) Malo

25. Padece los siguientes malestares y con que 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 cuando:

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 tu empresa, que 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:

#### **D) IDENTIFICACIÓN DEL ENTREVISTADO (AOR) CON PREGUNTAS ABIERTAS (ASOCIACIÓN LIBRE)**

41. • Definición de liderazgo.
- Condiciones para que se de un liderazgo efectivo
  - Técnicas que utiliza para persuadir a los demás de que hagan lo que usted dice.
  - Qué hace cuando u trabajador le cae mal
  - Qué hace cuando un trabajador no desempeña bien sus actividades

- Si la persona no responde de acuerdo a lo que esperabas, qué estrategias llevas a cabo para eliminarlo.

- Historia de un trabajador en particular al cual hayas eliminado: (cómo, cuándo, dónde, por qué).

- Cómo crees son las personas que se dejan eliminar.

- Identificar tiempo y frecuencia de la estrategia

#### **E) AUTOCONCEPTO**

42. • Descripción de sí mismo

- Cualidades y Defectos

- Cómo se concibe como jefe, empleado, cómo eres en tu trabajo

- Cómo se concibe como persona, cómo eres con tu 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



## GUÍA DE ENTREVISTA PARA ACOSADO 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) Sólo
  - 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 cuando:

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

## ENTREVISTAS.

### CASO 1 (ACOSADO)

P1 vamos a empezar con la entrevista, si quieres puedes darme tu nombre solo con las iniciales

P2 VCG

P1 ¿me puedes decir tu edad?

P2 21 años

P1 ¿tu lugar de nacimiento?

P2 en DF

P1 ¿tu estado civil?

P2 soy soltero

P1 ¿con o sin hijos?

P2 no, sin hijos

P1 ¿tienes hermanos?

P2 si

P1 ¿cuantos?

P2 una

P1 ¿y que lugar ocupas entre tu hermano?

P2 soy el último

P1 ¿actualmente con quien vives?

P2 con mis papas

P1 ¿que escolaridad tienes?

P2 licenciatura

P1 ¿y en que tipo de escuela estas?

P2 privada

P1 ¿tu perteneces a algún tipo de religión?

P2 si

P1 ¿practicas algún deporte?

P2 de repente no mucho pero si

P1 ¿que tipo de pasatiempos tienes?

P2 eh... pues depende del lugar en el que este y el tiempo que tenga y lo que deseo realizar

P1 ¿normalmente que pasatiempo te gusta mas?

P2 pues yo creo que me gusta ir a hacer pesas

P1 ¿normalmente cuanto tiempo lo haces?

P2 por lo regular una hora

P1 ¿bueno... actualmente trabajas?

P2 si

P1 ¿en que trabajas?

P2 en una empresa privada llamada red pizzas

P1 ¿cuantos empleos has tenido?

P2 eh... dos

P1 la empresa a la que perteneces ¿de que sector es?

P2 privado

P1 y conoces el giro de tu empresa, ¿sabes cual es?



P2 si, se dedica a la venta de comida, es una especie de restaurante que viene siendo de servicios

P1 ¿que puesto desempeñas en la empresa donde estas?

P2 este... era el subchef de cocina del restaurante

P1 ¿y como chef tu trabajo en que consistía?

P2 mi trabajo consistía en estar verificando que la comida tuviera los procedimientos necesarios para ponerlos a la venta, que saliera la producción del día del cual se están elaborando, que todo llevara una norma higiénica correcta, tanto en preparación como en el servicio de los alimentos

P1 ¿actualmente cuanto tiempo llevas en esta empresa, me refiero a años, meses, cuanto tiempo tienes?

P2 este... llevo medio año, porque es un concepto Nuevo, entonces tiene mas o menos medio año

P1 ¿que sueldo tienes mensualmente?

P2 mi sueldo es de \$1000 pesos

P1 bueno, ahora vamos a hablar de tu salud, ¿actualmente como consideras tu salud?

P2 pues yola considero a horita como regular

P1 ¿porque?

P2 pues hay ciertas cosas que me molestan, tanto físicamente como mentalmente, pues yo pienso que es media, no se, no se todavía si es Buena o regular, no se desconozco la magnitud, que siento que si son problemas graves, no pero espero poder con ellos

P1 ¿sientes algún malestar, no se, como dolor de cabeza, migraña, gastritis, colitis?

P2 bueno, si tengo mucho dolor de cabeza que es por lo regular todos los días de la semana y en horas de trabajo, la gastritis que yo creo que es de tantos problemas de todas las cosas que se dan, este... dolor de estomago, dolor de cintura, este... como se llama, dolor de pies, musculares

P1 ¿sufres de algún tipo de ansiedad?

P2 este... yo creo que si, es mas cuando tenemos mas trabajo y de hecho soy muy compulsivo y cómo demasiado por lo mismo de la ansiedad que yo siento

P1 actualmente sufres de nerviosismo, eres nervioso?

P2 este... fíjate que si, estando en esta empresa si se ha suscitado este problema de, del nerviosismo, del que todos queremos que se hagan bien y que se haga perfecto

P1 ¿que me puedes decir de miedos, tienes alguno?

P2 yo creo que si, el miedo mas grande es que te regresen la comida, ya sea por mal sabor o porque no le gusto a tus jefes directos, como lo elaboraste; pero si hay un miedo en esta parte de la producción del restaurante

P1 ¿todos estos malestares no te han acarreado o no has tenido extremos como desmayos?

P2 fíjate que a lo mas que he llegado es que me baje un poco la presión, que ha sido lo mas grave que me ha pasado, pero yo pienso que ha sido por tanto estrés, tantos problemas que se llegan a suscitar en el restaurante

P1 ¿en cuanto a tu alimentación que me puedes decir?

P2 pues es una alimentación mala realmente, ya que por las horas de trabajo pues no se come muy bien que digamos, no comes a tus horas y aparte de que pues ya es... siento, siento que es innecesario comer a cada rato, no digo uno se tiene que aguantar para tener contento al personal, que hay veces que con tanto trabajo no se come, todo tenemos que sacrificar algo para la empresa y la producción

P1 normalmente que sustancias consumes, me refiero a café, refrescos, bebidas energizantes?

P2 pues yo creo que el café ha sido un factor muy importante para no dormir, que es como un despertante, estimulante, este... y yo creo que el refresco, las gaseosas y todo eso

P1 OK, ¿fumas, tomas?

P2 pues no, no he agarrado aún esa costumbre

P1 ¿consumes algún medicamento?

P2 sí, yo creo que la aspirina para los Dolores de cabeza y no se, algunas pastillas para el estomago y musculares

P1 OK, muy bien regresando un poco a lo de tu trabajo, tu organización, ¿que me puedes decir de las actividades que realiza tu empresa y desde cuando las realiza?

P2 pues las actividades son buenas, si buenas en el sentido de producción, este es un lugar en el cual tiene ciertas deficiencias pero si se puede trabajar todavía en este ambiente tan... como lo puedo explicar entre pesado pero controlable para mí

P1 ¿tu organización cuenta con los recursos necesarios para realizar tus actividades, tu trabajo?

P2 este... carece de algunas cosas, pero siento que no es un obstáculo o que si son muy necesarios para el desarrollo de estas, de la producción, si son necesarias pero obviamente no contamos con el material que se requiere en si

P1 ¿tu empresa tiene políticas?

P2 este... si

P1 ¿tú las conoces?

P2 mas o menos, no del todo, pero si algunas cosas, he intentado saber, pero obviamente por cuestiones administrativas las hago, pero no se llevan a cabo del todo

P1 ¿tiene cultura tu empresa y cual seria para ti?

P2 ¿cultura? Yo creo que el respeto, porque el respeto no existe en esta empresa, en primer lugar y pues en segundo el mal carácter de las personas que se dicen ser jefes directos

P1 ¿costumbres, hay?

P2 mmmh.... Pues sí, y yo siento que son de las mas malas que se pueden tratar en un negocio

(Se interrumpió la entrevista por cuestiones personales)

P1 nos quedamos hablando acerca de las costumbres que tiene tu organización, que me puedes decir más acerca de eso

P2 pues fijate que es muy, siento que hay mucha confusión en el hecho de, este... como se llama esto que me estas comentando, aparte de que tienen costumbres muy distintas ha tratarte como persona y como empleado y creo que ellos marcan su autoridad, no se si sean envidias, desconozco la magnitud del problema, pero

si son muy, muy diferentes a las que tenemos, usualmente todas las empresas que he conocido, bueno a la anterior, son muy diferentes

P1 hablando de autoridad, ¿tu que me puedes decir de la autoridad que hay en tu empresa?

P2 la autoridad es... de desde mi punto de vista es muy fuerte siento que al jefe directo le molesto no se porque, siento que con los demás se puede llevar la fiesta muy en paz, como que están muy de acuerdo y siento que me tienen muy mala vibra, es muy difícil trabajar a veces estando soportando a esas personas que no se porque n te quieren, no se porque te dan muchos problemas o mas de los que tienes

P1 ¿la supervisión que recibes por parte de la autoridad como sientes que es, como crees que sea?

P2 pues este... es muy difícil ya que hay veces que los trabajos por lo regular son de 8 hrs. y ya estamos exagerando, que esta dentro de la ley pero esta muy pesado y mas en cocina, pero pues hay veces que siento que el trabajo se me carga mucho ya que no se que se traigan contra mi, no se que problemas tenga pero si es muy pesado en el sentido de que en esas 8 hrs. tengo que trabajar dos turnos corridos que ha sido lo mas exigente, es lo mas difícil para mi y digo tanto compañeros como jefe directo han sido los que siento que se ponen de acuerdo para hacerme mas pesado el trabajo de lo que es

P1 entonces tus compañeros y tu jefe directo crees que te supervisan mucho

P2 si de hecho siento que es una forma de aliarse para decirse: pues si el las puede es porque las puede, pero si es muy difícil y trabajoso, aparte de que son muy estrictos, este... te piden muchas cosas que igual ya sea por envidia pues te las están, están... como cuchillito de palo, este te están fregando, es un ambiente muy pesado parece que todos se pone de acuerdo, este... y si es muy, muy difícil estar en esta empresa, bueno no se me ha hecho muy difícil

P1 ¿conoces, entonces, directamente a los dueños de la empresa?

P2 si

P1 ¿que nacionalidad tienen ellos?

P2 son mexicanos, pero son unas personas que desde mi punto de vista no tienen un buen criterio de cómo tratar a los empleados que están trabajando para ellos

P1 ¿conoces algunas de sus costumbres?

P2 este, pues que te puedo decir, son un poco mal educados, groseros con las personas, eso si te lo puedo asegurar, no se si les hayan enseñado el respeto pero si es muy molesto trabajar con ellos

P1 ¿en la organización donde trabajas hay algún tipo de sindicato?

P2 no

P1 bueno, ¿entonces el organigrama de tu organización, tú lo conoces? ¿Sabes como esta constituido?

P2 este... te puedo decir que es el jefe y los subordinados, ósea el jefe y todos los lambiscones como los quieras llamar, las personas que igual y tratan de hacerme la vida más complicada y dejarme a mí el trabajo más difícil

P1 ¿en tu organización, quien crees que tenga el poder?

P2 pues yo creo que en primer lugar el jefe, en segundo lugar obviamente los subordinados, ósea las personas que igual intentan hacerme a mi el trabajo mas tedioso, mas pesado, mas difícil de lo normal, porque tal parece que todos se

ponen de acuerdo para hacerme a mi la persona mas, como te lo puedo explicar, la persona mas sufrida, digámoslo así, pero es a la persona a la que mas trabajo le dan en esta empresa, es lo que si te puedo asegurar

P1 ¿con tus compañeros de trabajo como es la relación?

P2 pues es muy mala, la verdad, porque como te digo parece que están en un plan de que dicen que yo todo lo puedo, porque desgraciadamente uno tienen una preparación que ya ha ido uno superando y si yo llego a este lugar a trabajar es porque lo se hacer y los demás como no tienen ninguna experiencia, no tienen ninguna especie de estudio pues simplemente van a lloriquear con el dueño y van a decir que uno los hace menos y que uno siempre los anda regañando, pero siento que ha causa de eso ellos me han traído muchos problemas y tanto el jefe como sus subordinados a la persona a la que le echan siempre la culpa es a mi, tal parece que no me quieren dentro de la empresa y tal parece que les molesta todo lo que hago como persona, este... ha habido ocasiones, que sí lo voy a decir, pero me han golpeado porque no han salido las cosas bien como se quieren, este.. Ha habido regaños muy duros de su parte, este... me he quedado sin sueldos por porque no les gusta mi trabajo

P1 ¿tus jefes como son contigo?

P2 son muy duros, exigen mucho, este... groseros, son personas que tienen muy poca educación, desde mi punto de vista, son personas que no les importa a quien lastimen y donde lastimen, ni lo que hagan, son personas muy directas y son personas que, que duele decirlo, pero en vez de que te de gusto trabajar con esa personas te quedas muy arrepentido de saber que te están molestando cada que quieren, cada que pueden, cada que se les ocurre

P1 ¿tu tienes subordinados? ¿O como te tratan los subordinados?

P2 este... ellos son muy, muy apegados al jefe, vaya que van corriendo a decirles que no les gusta esto, que no les parece lo otro y obviamente al jefe, como siento que esta de su lado, pues ha ellos les da mucho por su lado en vez de preguntarme a mi como fueron las cosas, llegan conmigo directamente y llega a gritar, a regañar y pues son cosas que ha uno lo lastiman tanto física como moralmente, en esta área de trabajo tu vas a pelear una área de trabajo bien y que la gente te lo quiera hacer difícil de lo que a veces es

P1 ¿el ambiente de trabajo, entonces, como lo consideras?

P2 muy pesado, tanto en vibra, tanto en la forma de trabajar, tanto en la forma de trato en las personas, siento que es intratable, siento que ha sido un reto pero un reto que a la vez me ha acarreado mucho mas problemas de los que se tienen, estos tanto físicamente, mental y es fatal, es insoportable

P1 ¿has tenido algún conflicto?

P2 este... si

P1 ¿que tipo de conflicto?

P2 yo creo que el de competencia, yo creo que no compite por tonterías y me han hecho, este... hacerlo, pero siento que no es lo que deseas como trabajador, que te reten, ósea tu haces tu trabajo y hasta ahí, pero que te reten si es un problema muy grande porque pues sabes que si fallas en algo, obviamente todos se te van a venir encima y que así es al final de cuentas, toda la gente te da la espalda, primero te dice que es muy amigo tuyo y ya después por atrás te esta diciendo que no, que eres lo peor que ha existido en esa empresa

P1 ¿con quien se dio el conflicto?

P2 con un compañero de trabajo

P1 ¿porque, como fue?

P2 este, pues simplemente por, por ver quien era la persona mas indicada para ver quien tomaba el puesto indicado, este... fue una competencia de ver quien era el mejor, este... y obviamente pues se molesto mucho porque gane, y de ahí vinieron muchos problemas que fueron mas, mas difíciles de lo normal, ya había mas riñas, ya había mas pleitos, ya había mas golpes, ya no era una simple caricia, una palmada, ya se salía de los normal, ya eran mas golpes de horror, de espanto, de decir sigue adelante ya era mas difícil

P1 ¿crees tu que estas siendo acosado laboralmente?

P2 pues te puedo decir que si

P1 ¿tu que consideras como acoso?

P2 yo considero como acoso a las personas que se quieren pasar del limite con una persona, considero que una persona se puede pasar tanto física como moral, como sentimentalmente, ya sea haciéndola sentir mal, ya sea porque a algunos no les gusta, ya sea por, por no se, por decir tu eres así y así vas a ser, ósea en vez de que te apoyen te dan la espalda, yo digo que ya desde ahí empieza el acoso y mas cuando te echan bronca todos los de tu trabajo

P1 ya me dijiste que te consideras acosado, ¿me podrías decir cuando te diste cuenta de que estabas siendo acosado? ¿Porque fue?

P2 yo creo que fue después de esta riña que te comento, este yo creo que fue un... fue como decir sabes que tu aquí, seas lo que seas, ha nosotros nos viene valiendo un reverendo cacahuete, a nosotros no nos importa para nada si tu eres chef o no eres chef, si estas estudiando o no estas estudiando, si no que gracias a nosotros tu tienes trabajo y si esta vez tuviste un tiro de suerte y te dieron el lugar que me correspondía pues adelante pero sabes que no vas a durar mucho, desde ese momento te sientes muy mal como persona, el decir OK agarra mi plaza, pero a partir de ahí fue como la bomba que derramo la envidia, este... y aparte me dan muy mala vibra a mi y pues ya se suscitan todos estos problemas que te cuento

P1 ¿por quien crees que se dio el acoso?

P2 yo pienso que fue por la misma persona, la cual pidió que se hiciera un reto, yo creo que fue por esa persona, la cual, por la cual se empezaron a suscitar estos problemas

P1 ¿esta persona es tu compañero o tu jefe?

P2 es un compañero

P1 ¿donde ocurrió el acoso, dentro de la empresa o fuera?

P2 fue dentro de la empresa, yo creo que los jefes lo sabían pero por cobardía, no se desconozco, este lo dejaron pasar, lo tomaron como una burla, fue como un chiste para ellos y pues yo creo que fue de ahí mismo de donde surgió todo

P1 ¿a raíz de esto tuviste algún tipo de efectos en tu trabajo, perjudico laboralmente?

P2 pues yo creo que si, perjudico en el sentido de que nadie te brinda el respeto, nadie sigue tus instrucciones como tu las das, se pierde el compañerismo y obviamente son compañeros de trabajo, porque no creo que sean compañeros de verdad y este como se llama... y aparte con el lenguaje tan florido que se ocupa ahí, digo no creo que sea un lugar en donde brinques de gusto, ósea y aparte con

todos tus compañeros que sabes que te tienen en un concepto muy malo, porque?, desconozco

P1 ¿emocionalmente que me puedes decir, te perjudico en algo?

P2 sí, me perjudico en el sentido de que te sientes mal como empleado de la empresa, no te sientes a gusto para trabajar y mucho menos te sientes bien porque te están molestando, cuando te han pegado o cuando te están gritando cosas que sientes que te hieren mas, que te lo digan de frente, no?, ósea, siento que es muy fuerte la presión con la que trabajo

P1 ¿a raíz de esto que sentimientos tienes, que sentimientos tuviste?

P2 pues fue impotencia por la necesidad de obtener ese trabajo, fue difícil aceptar que no le caes bien a la gente, este... que tienes cierta, cierto rencor con los compañeros de trabajo y que pues así es, que tu jefe y todos los demás empleados, pues están de acuerdo en hacerte la vida de cuadritos

P1 ¿tu trataste de solucionar esto o que hiciste?

P2 (empieza a llorar)

P1 ¿quieres que paremos un momento?

P2 Este... si por favor

(Se interrumpió por un momento la entrevista)

P1 bueno, continuamos, ¿te sientes bien para continuar?

P2 si

P1 regresamos a lo que estábamos hablando, acerca de los sentimientos ¿que tuviste cuando sentiste que estabas siendo acosado, tú tomaste o tuviste alguna solución?

P2 pues fíjate que aunque las hubiera tenido, hubiera sido muy difícil ya que mucha gente esta en contra tuya, ya que mucha gente no te quiere, porque no lo se, pero si es muy trabajoso tratar de lidiar con las personas que diario, a diario te están haciendo una vida muy difícil para seguir laborando como tu quieras

P1 ¿como consideras que son las personas a las que les gusta acosar?

P2 yo considero que son personas inconscientes, que son personas que no tienen un criterio de cómo tratar a su personal, que no tienen el criterio de decir voy a escuchar diferentes versiones para saber que es lo pasa, para saber que esta ocurriendo en la empresa o porque se están suscitando estos problemas, siento que son personas que les dices y automáticamente toman las represalias contra ti, siento que es eso

P1 ¿como crees que actúan?

P2 actúan con autoridad por ser los jefes directos, que te dicen las cosas pero sin antes consultar como pasaron, que son personas que solo su palabra es la que se hace valer y la palabra de todos los demás que sienten que están bien, pero desde mi punto de vista no son aquellas personas que aparentan ser

P1 ¿en estos momentos tu como te describirías?

P2 como una persona que... que no ha tenido el valor, miedosa sinceramente al no reclamar, al no hacerme valer como persona, al no hacerme valer en el trabajo y a dejar que la gente me trate como quiere, creo que así es como me considero, como una persona miedosa y tímida

P1 ¿tus cualidades cuales crees que son?

P2 mis cualidades son... yo creo que ser una persona sincera, ser una persona que haga bien su trabajo sin necesidad de ser vigilado, cosa que en este trabajo

era algo complicado, porque yo tengo atrás a toda la gente, no se porque pero ha sido algo como muy marcado, que todos se fijen que si lo haces bien, que si te vas a robar la mitad del ingrediente x o no se, pero siento que es muy vigilado mi trabajo

P1 ¿crees tener defectos?

P2 como cualquier persona, si

P1 ¿cuales crees que sean?

P2 este... yo creo que mi defecto es ser una persona que no dice las cosas como son, que no tiene el valor de decirle a los demás que son unas personas poco, poco sinceras consigo mismas porque no tienen la misma capacidad que yo he logrado tener y que pues obviamente por lo mismo yo me he quedado en donde estoy que esta trabajo ha sido un martirio, en lugar de disfrutar mi trabajo me ha costado lagrimas conseguir el puesto en el que estoy y para seguir trabajando en esta empresa

P1 ¿como empleado como te concibes?

P2 yo considero que bueno en lo que es mi área, que es la preparación de alimentos, pero tal parece que a los jefes directos les molesta, les es difícil comprenderme, ósea saber que lo que yo hago es por mis enseñanzas y siento que no tienen el mas mínimo conocimiento de lo que es mi trabajo, ellos creen que lo que ellos dicen es cierto, cosa que siento que no es muy cierta

P1 ¿en tu trabajo como te consideras, como eres en tu trabajo?

P2 en mi trabajo soy una persona a la cual le pueden decir cualquier cosa, se lo pueden pedir y obviamente van a obtener un si, este... ahí empieza el quédate otro medio turno yo creo que ahí empieza lo de... cual mas empleados pueden tomar cualquier día para no ir a trabajar, sin embargo yo no, tal parece que todos están aliados para que yo sea la persona que mas trabaje en la empresa, con el salario mas mínimo que pueda existir y con el problema de que no les importa si tienes cosas que hacer o no

P1 ahora bien, ¿dentro de tu familia como te concibes?

P2 pues yo me concibo como una persona que ha tratado de salir adelante como hijo que soy, como una persona que ha querido solucionar sus problemas, pero le ha costado mucho trabajo, este... platicar con ellos acerca de este empleo me es difícil

P1 ¿como hijo como consideras que eres?

P2 yo me considero un buen hijo, este considero que tengo Buenos padres y no les he contado esto porque considero que yo debo saber la solución de mis problemas

P1 como persona, entonces, ¿como crees que eres?

P2 pues... Buena en lo hace, como persona me siento bien, con mi familia, en el trabajo me siento fatal como persona, entonces no se como describir lo que siento

P1 ¿con la gente que te rodea, con la que convives como crees que te relacionas?

P2 pues mira con los que convivo son los de trabajo, creo que tengo muy pocos amigos, con mis amigos siento que me llevo muy bien, con las personas del trabajo muy mal y pues ni modo yo creo que hay gente que estima y te quiere y hay otra gente que te quiere lastimar, entonces ante esto no se como te puedas sentir, entonces no se si bien no se si mal o mas mal de lo que ya estas

P1 ¿y de esta gente que te rodea, como crees que te perciben a ti?

P2 yo creo que me han de percibir como persona poco social, como una persona que les molesta de mi no se que, como una persona que no les gustaría tener como trabajador ni como amigo, esto a las personas del trabajo, con mis amistades creo que bien, siento que hay una buena comunicación y es lo que te puedo decir, ósea, bien con mis familiares, amigos y conocidos y siempre con un rechazo en el trabajo

P1 ¿como persona como te ves a futuro, como te visualizas?

P2 pues yo me visualice como una persona que a base de esfuerzos quiere lograr algo, quiere ser alguien en la vida, que quiere aprender a superarse, ha levantarse si alguien te tira y ser cada vez mas fuerte y decir las cosas como son y no aguantarme maltrato

P1 ¿a futuro como te ves?

P2 como un gran chef, como una persona que sabe lo que hace, como una persona exitosa, mas libre de decir si se queda o se va.

P1 ¿es todo lo que nos puedes decir?

P2 si

P1 muchas gracias, por todo.



## CASO 2 (ACOSADOR)

P1 hola te voy a hacer una entrevista sobre liderazgo, me puedes decir tu edad, por favor

P2 24 años

P1 ¿donde naciste?

P2 aquí en el DF.

P1 ¿tu estado civil cual es?

P2 tengo novia

P1 ósea ¿tienes pareja?

P2 aja

P1 ¿tienes hijos?

P2 si

P1 ¿cuantos?

P2 una

P1 ¿tienes hermanos?

P2 si, tres y dos hermanastros

P1 ¿y que lugar ocupas entre tus hermanos?

P2 soy el más chico

P1 ¿actualmente con quien vives?

P2 con mi mama

P1 ¿que escolaridad tienes?

P2 eh, licenciatura

P1 ¿tipo de escuela?

P2 privada

P1 ¿actualmente perteneces a algún tipo de religión?

P2 no tanto

P1 este..Practicas algún deporte

P2 si

P1 ¿cual?

P2 fútbol

P1 ¿tienes algún pasatiempo?

P2 no

P1 ¿cuantos empleos has tenido?

P2 uno

P1 ¿y actualmente trabajas?

P2 si

P1 y ¿tu empresa a que sector pertenece?

P2 servicios

P1 ¿pero es publico o privado?

P2 ah privado

P1 ¿y el giro de tu empresa entonces es servicios?

P2 aja

P1 ¿el puesto que desempeñas cual es?

P2 ejecutivo

P1 ¿en que consiste tu trabajo?

P2 en la parte de la administración, es una firma de contadores públicos y en la parte de la administración las relaciones con los clientes, eh...y es ver por ejemplo en esto de las entrevistas la contratación de las personas

P1 ¿cuanto tiempo llevas trabajando en esta empresa?

P2 como 4 años

P1 ¿y cual es tu sueldo mensual?

P2 (risas) eso no lo puedo decir

P1 bueno, vamos a hablar de tu estado de salud, ¿actualmente como consideras tu salud?

P2 regular

P1 ¿padeces de algún tipo de malestar?

P2 dolor de cabeza y dolor de estomago, nada mas

P1 este..Te consideras nervioso?

P2 a veces, pues a veces, o sea no nervioso siempre

P1 ¿sufres de ansiedad?

P2 no

P1 ¿miedos?

P2 (niega con la cabeza)

P1 ¿tristezas?

P2 desamores también entran (risas), no a veces, si tristezas ya que tuve una etapa de depresión

P1 ¿sufres de algún dolor en las articulaciones, dolor de espalda?

P2 (niega con la cabeza)

P1 ¿gastritis?

P2 (afirma con la cabeza)

P1 ¿colitis?

P2 no, gastritis si, colitis no

P1 OK y ¿con que frecuencia consumes las siguientes sustancias, café?

P2 casi todos los días

P1 ¿refrescos?

P2 también casi todos los días

P1 bebidas energizantes?

P2 no...bueno una vez al mes yo creo

P1 ¿fumas?

P2 si, como...solo cuando tomo, casi

P1 ¿tomas alcohol?

P2 (afirma con la cabeza)

P1 y ¿consumes algún tipo de droga?

P2 no

P1 ¿medicamentos?

P2 (niega con la cabeza)

P1 bueno ahora vamos a hablar acerca de la organización... ¿que actividades desempeña la empresa donde trabajas?

P2 es una firma de contadores públicos, eh...Son servicios de auditoria, de impuestos y de aspectos legales

P1 ¿y tu que actividades desempeñas y desde cuando?

P2 yo por ejemplo, me encargo de ver a los cliente, eh levo los controles de lo que se tiene que hacer de los clientes, veo los plazos, veo a las personas que....veo a las personas para que se coordinen y terminen los trabajos, eh veo los sueldos de los trabajadores y le entrego todos esos reportes, este...al director

P1 y en tu empresa, en tu trabajo ¿cuentas con todos los recursos necesarios para realizar tu trabajo?

P2 necesitaría una oficina un poco mas grande pero...si

P1 ¿conoces las políticas de tu empresa y tienen y cuales son?

P2 tenemos un reglamento interno de trabajo

P1 ¿como es?

P2 como de que...como es

P1 ósea, en que consiste

P2 bueno, es muy grande, enserio...este por ejemplo no se que los días de trabajo son de lunes a viernes, el horario es de 8 a 6, este...hay este no se días inhábiles....Ah este por ejemplo cuando alguien falta hay niveles de faltas y ya

P1 ¿tu empresa tiene costumbres?

P2 este...yo creo que si

P1 ¿como cuales?

P2 eh...Por ejemplo, eh casi siempre es el conseguir clientes no tan buenos, eso es una costumbre y por eso por lo mismo no cobrarles tan bien

P1 ¿como consideras que es la autoridad?

P2 (pensativo) pues no tan ruda

P1 ¿y la supervisión que recibes como la consideras?

P2 ¿que reviso yo?

P1 la supervisión que recibes tú

P2 este...Pues relax

P1 ¿conoces a los dueños de tu empresa?

P2 (afirma con la cabeza)

P1 ¿como son?

P2 pues en realidad es mi papa

P1 ¿y que costumbres tiene, nacionalidad?

P2 este...es mexicano y tiene como 54 años y este pues también es estudioso y todo, pero yo creo que nunca se ha aferrado tanto a ser director

P1 ¿en tu empresa hay sindicatos?

P2 no

P1 entonces, ¿tú conoces el organigrama de tu empresa?

P2 si

P1 ¿como esta constituido?

P2 son el director general, después tres áreas de auditoria, impuestos y legal y de ahí ah y administración y de ahí van hacia abajo

P1 ¿y en la organización, en tu empresa, quien crees que tenga el poder?

P2 mi papa

P1 ¿y después de el?

P2 yo

P1 ¿como te consideras que eres con tus compañeros de trabajo?

P2 bien soy Buena onda, eh...como un compañero

P1 ¿como consideras que es tu jefe contigo?

P2 igual como un compañero

P1 ¿tus subordinados?

P2 igual, yo trato que la relación sea este...flexible o que sea amigable

P1 ¿entonces como consideras que es el ambiente de trabajo?

P2 bien, pero por lo mismo que a veces es flexible echan la hueva

P1 ¿como defines el liderazgo?

P2 el liderazgo es como la dirección que se debe seguir, el que sea líder debe enseñar la dirección, debe inspirar a las personas, debe hacer que hagan las cosas

P1 ¿y cuales crees que sean las condiciones para que se lleve a cabo un liderazgo efectivo o bueno?

P2 pues...es con un buen líder

P1 ¿que técnicas utilizas para persuadir a los demás y que hagan lo que tu crees que deben hacer?

P2 primero con lo de las relaciones y otra yo creo que es una forma de persuadir este...Dándoles dinero, ósea cuando tienen un salario y esta remunerado bien, este no se pueden quejar y tienen que hacer lo que les dices

P1 ¿tu que haces cuando un trabajador hace mal las cosas?

P2 como es de trabajo yo creo que...no se que me caiga mal, pero cuando hace mal las cosas pues las tiene que corregir, ósea, eso tiene que ser, bueno no corregirlo uno, como yo que lo reviso, sino que ellos mismo los corrijan

P1 ¿y como crees que deban corregir las cosas que hacen?

P2 que vean los errores, ósea, decirles cuales son los errores y que ellos los corrijan

P1 ¿y tu como les dices que están haciendo mal las cosas?

P2 pues...solo se los digo, ósea, aquí esta mal y esto no es así

P1 entonces... ¿tu que haces cuando un trabajador no desempeña bien en sus actividades?

P2 (tose) si es recurrente ya casi ni lo tomo en cuenta, ósea, yo creo que mi técnica es como que hacerlo sentir mal para que se de cuenta

P1 ¿y que haces para hacerlo sentir mal?

P2 eh por ejemplo no lo tomo en cuenta, eh pues si no lo tomo en cuenta y como si lo denigrara de puesto y le digo ahora vete por los refrescos o veme a comprar un café y lo que sea y eso...yo al principio siempre procuraba que fuera para crecer y todo eso, pero cuando no funcionan las cosas (niega con la cabeza), ósea, yo creo que ellos tienen que hacer las cosas pasen, entonces si no lo hacen entonces que se queden para secretarias toda su vida

P1 entonces, ¿en lugar de darles mas trabajo, les quitas?

P2 no...si les doy trabajo pero trabajo de secretarias

P1 pero por eso, en lugar de darles mas responsabilidades, les quitas responsabilidades, los mandas por los refrescos y todo eso

P2 si, ósea no es que les quite responsabilidades y ahora ya no tienen nada que hacer, si no que tienen sus responsabilidades y lo que hago es no tomarlos en cuenta para algunas cosas, por ejemplo el caso de una chava que esta trabajando con nosotros que esta estudiando o le falta un semestre para acabar derecho, nosotros tenemos nuestra área de litigio fiscal y estamos y yo le había dicho que teníamos que hacer una cosa, un amparo nuevo y todo y pues nada hecho la

hueva y la chingada y se paso el plazo y nada entonces lo que hice a horita, te juro que únicamente es como secretaria, ósea, que uno la trata de motivar para que crezca, para que entre en esos ambientes, hasta le conviene mas por dinero y todo eso y nada, entonces eso no es chico.

P1 entonces si la persona no responde adecuadamente a lo que tú esperabas, ¿tu que estrategias llevas a cabo para “eliminarla” o para correrla?

P2 yo creo que hacer que baje su autoestima y hacerla sentir menos

P1 ¿entonces esto lo haces para que ella renuncie por si sola o para tu decirle pues y ate vas?

P2 no se si es para hacer que ella renuncie a lo mejor ni me importa que ella renunciara, este... pero yo creo que es para hacerla sentir mal, como si fuera una satisfacción mía

P1 ¿has tenido algún caso en el que has tenido que confrontar a una persona así de esta manera en donde tú hayas querido hacerla sentir mal? ¿Donde tú hayas querido eliminarla?

P2 eh... ¿que yo haya querido eliminarla?... no, realmente creo que he corrido, ósea, corrido, corrido como a tres personas, las otras te digo es lo que pasa, casi siempre se van solas

P1 ¿porque crees que se vayan solas?

P2 por eso, ósea si no están trabajando bien, eh... yo no las empiezo a considerar, yo creo que yo las propicio a que se vayan, ósea si no están trabajando es mejor que se vayan y es mejor que ellas renuncien a que yo las corra

P1 ¿y me puedes contar algún caso en el que hayas tenido que eliminarla?

P2 este...si hubo una chava que faltó como cuatro días seguidos, al cuarto día que llego o al quinto no recuerdo, ya su escritorio estaba limpio y sus cosas en una bolsa, casi llego y estaba casi llorando, porque no se porque había faltado y entonces ahí la tuve que correr y yo creo que no estuvo tan difícil porque pues yo tenía las de ganar, y otro caso que igual corrí a una secretaria, eh... porque yo pensaba que se había robado como \$1000 pesos, y no se había robado nada pero la corrí, y yo creo que esa por el tipo de persona que era así como revoltosa este.... Si fue y nos demandó y todo eso, pero no paso a mayores

P1 ¿como crees que sean las personas que se dejan eliminar?

P2 ¿que se dejan? Yo creo que son las personas que no tienen otra cosa, ósea que no piensan hacer otra cosa, que toda su vida van ha hacer de secretarias o de lo que sea, pero que no quieren hacer otra cosa

P1 ¿tu que estrategias utilizas para eliminar a las personas, ósea que es lo que haces, aparte de hacerla sentir mal?

P2 ¿hay me haces sentir mal diciendo eso (risas), que otras estrategias?...este no pues creo que es lo único

P1 bueno, pues ahora vamos a hablar un poco acerca de ti, ¿tu como te describes?

P2 eh... yo eh... yo he perdido un poco de liderazgo en los últimos años después de unos cambios que hubo en la empresa, pero eh... yo me describo que soy proactivo, por ejemplo este... he perdido un poco lo de emprendedor pero lo tengo, este... pues lo que hago lo hago bien, he recibido muchos comentarios de que ha sido bien, yo creo que mi trabajo es bueno

P1 ¿cuales consideras que son tus cualidades?  
P2 eh... no se si tengo  
P1 ¿tus defectos? entonces  
P2 ahora soy flojo, pues a horita es el mayor  
P1 ¿y de tus cualidades no me puedes mencionar ninguna?  
P2 soy inteligente, ósea se como hacer las cosas, se lo que las personas quieren, eh... todavía no he podido desarrollar la cualidad de saber cuando va a funcionar un negocio o no, pero este... pues soy inteligente y eso me ha ayudado mucho  
P1 ¿como te consideras, entonces, como jefe?  
P2 yo...este... no tan autoritario, pero este... pero si muy, muy vengativo  
P1 ¿como empleado como te consideras?  
P2 un poco huevon  
P1 entonces, ¿como trabajador?  
P2 empleado y trabajador para mi es lo mismo  
P1 OK, ¿como te consideras como persona?  
P2 eh... buena gente, que mas... tengo tema de conversación, no tan aburrido  
P1 ¿con tu familia?  
P2 pues buen hijo, con mi novia, no se creo que estoy perdido  
P1 en general, ¿como crees que te consideras con las demás personas?  
P2 bien, me se... me es fácil relacionarme con las personas y entrar en confianza  
P1 ¿y entonces esas personas como crees que te perciban a ti?  
P2 como agradable, con alguien con el que no tienen problema estar  
P1 ¿como te visualizas a futuro como persona?  
P2 ¿en la parte del trabajo o como persona?  
P1 como persona  
P2 pues yo creo que retomando el camino que llevaba antes, que parece que a veces lo he olvidado  
P1 ¿y como trabajador?  
P2 igual como ejecutivo, ósea, este... así me visualizo  
P1 ¿tienes algo que decirme acerca de tu liderazgo?  
P2 yo lo que busco y como puedes motivar a la gente, es como lo de hace rato es darle dinero, así lo vas a tener contento y no necesariamente así contento uy que chico, sino contento para el trabajo, yo creo que esa es una parte importante, el líder debe saber cual es la dirección correcta y hacia donde lo quiere llevar, adelantarse a las cosas, tener muchos huevos y... ser firme, si en cierta manera duro.  
P1 pues te agradezco mucho la entrevista y espero que todo este bien.

### **CASO 3 (ACOSADO)**

P1 hola, esta es una entrevista de mobbing, me podrías decir tu nombre con iniciales, no es necesario que me digas tu nombre completo

P2 APN

P1 ¿cuantos años tienes?

P2 21

P1 ¿tu lugar de nacimiento cual es?

P2 aquí en el DF

P1 ¿tu estado civil?

P2 soltera

P1 ¿tienes hijos?

P2 no

P1 ¿tienes hermanos?

P2 si

P1 ¿que lugar ocupas con tu hermano?

P2 soy la más chica

P1 ¿y actualmente vives con?

P2 con mis papas

P1 ¿que escolaridad tienes?

P2 licenciatura

P1 ¿y en que tipo de escuela asistes?

P2 pública

P1 ¿pertenece a algún tipo de religión?

P2 si

P1 ¿practicas algún deporte?

P2 si

P1cual?

P2 natación

P1 ¿tienes algún pasatiempo?

P2 si

P1 ¿que tipo de pasatiempo?

P2 leer

P1 ¿actualmente trabajas?

P2 si

P1 aparte del trabajo que realizas a horita, ¿cuantos empleos has tenido?

P2 3 de lo mismo pero en otros lugares

P1 ¿la empresa a la que perteneces de que sector es, público o privado?

P2 privada

P1 ¿el giro de la empresa cual es?

P2 servicios

P1 ¿que puesto desempeñas: operativo, medio o ejecutivo?

P2 operativo

P1 ¿y en que consiste tu trabajo?

P2 doy clases de natación a bebés y niños

P1 ¿que antigüedad tienes en esta empresa, me refiero a años y meses?

P2 un año

P1 ¿y que sueldo tienes mensualmente?

P2 varía porque es por hora, pero entre \$2500 y \$3000  
P1 ¿tu estado de salud como lo consideras?  
P2 bueno  
P1 ¿padeces de algún tipo de enfermedad, malestar actual como: dolor de cabeza, migraña, gastritis...?  
P2 dolor de cabeza a veces y ya  
P1 te consideras nerviosa o ansiosa?  
P2 si a veces  
P1 ¿gastritis?  
P2 no, tenía colitis pero a horita ya está controlado  
P1 ¿dolores en las articulaciones o dolores musculares?  
P2 a veces dolor muscular  
P1 ¿has tenido algún desmayo en tu trabajo?  
P2 no  
P1 ¿y has tenido migrañas fuertes?  
P2 no, no he tenido migrañas nunca  
P1 ¿eh, que me dices de las sustancias que consumes, consumes mucho refrescos, café...?  
P2 no casi no tomo ni refresco ni café  
P1 ¿que es lo que tomas normalmente?  
P2 leche o te  
P1 ¿y consumes algún tipo de medicamento?  
P2 ahora por los dientes  
P1 ¿fumas?  
P2 no  
P1 ¿tomas?  
P2 no  
P1 bueno, ahora vamos a hablar de tu organización, ¿las actividades que realiza la empresa como son y desde cuando?  
P2 pues son actividades deportivas, hay de todo desde gimnasio, alberca, clases de grupo, box y no se desde cuando  
P1 ¿tu empresa cuenta con todos los recursos necesarios?  
P2 en general si  
P1 ¿conoces las políticas de tu empresa?  
P2 no, me dieron un reglamento pero solo del área en donde estoy  
P1 ¿tu organización de trabajo tiene costumbres, me refiero a la cultura organizacional?  
P2 pues en teoría trabaja mucho lo que es calidad en el servicio y pues creo que nada más  
P1 ¿la autoridad en tu organización como es?  
P2 mmm... en el club donde estoy está como dividida, porque en teoría debería el gerente del concepto, estar a cargo de todo el coordinador del área deportiva no le informa al gerente y el gerente hace sus cosas y hay muy poca comunicación entre ellos  
P1 ¿la supervisión que recibes por parte de ellos como la consideras?  
P2 pues... el gerente nunca se entera de lo que pasa en el área de la alberca y el coordinador está manipulado por mi supervisora (risas)



P1 ¿los dueños de tu empresa, los conoces?

P2 no, bueno antes era José martí, pero en diciembre, mas o menos, vendió una parte a los dueños de Bancomer y al del restaurante de don quintín y no se a que otro

P1 ¿que nacionalidad tienen?

P2 José martí es de aquí y también vendieron a una cadena de EUA

P1 ¿que costumbres tienen los dueños? o que conozcas

P2 no conozco

P1 ¿en tu organización hay sindicatos?

P2 que yo sepa no

P1 ¿el organigrama de la empresa, lo conoces?

P2 mmm... no, se el del club que esta el gerente, luego operaciones y luego coordinador de AF y ya después están los supervisores de alberca y pues yo

P1 ¿en tu organización quien crees que tenga el poder?

P2 mm... la supervisora de medio turno, que es mi jefa directa

P1 ¿y porque crees que tenga el poder?

P2 pues porque manipula la información, siempre se va a juntas informativas para que las albercas de todos los clubes queden trabajando bajo un mismo sistema y ella no nos informa y podemos ir a hablar con el coordinador, que en teoría pues es también mi jefe, y aunque el nos da permiso de faltar a alguna cosa, habla con mi supervisora y ella no nos deja, de hecho han negado que se vaya, este... bueno una profesora pidió su cambio y el coordinador dijo que si y la supervisora dijo que no y entonces ya no se hizo

P1 ¿como son tus compañeros de trabajo?

P2 pues... en si no se meten contigo, pero pues siempre jalan por su propio beneficio

P1 porque, ¿me puedes explicar?

P2 porque eh... van con la supervisora o al área de kidcity, que es en donde se asignan las clases, y siempre están casi peleándose por los niños y por los horarios

P1 ¿tus jefes como son contigo?

P2 pues... mi jefa directa es, llego muy prepotente antes, primero tenia un supervisor y cuando llego ella, llego prepotente, muy grosera y no me daba permiso de nada, me quito todas mis clases y bueno ya me lo hizo dos veces, obviamente si me quita las clases pues ya no puedo cobrar y quiere sentir el poder de todo e incluso ya hizo que se fuera otro supervisor

P1 ¿y eso te lo hace a ti nada mas o a todos?

P2 pues generalmente lo hace con las mujeres, somos, bueno hemos estado aproximadamente 10 profesores y las que hemos tenido problemas hemos sido las mujeres, los hombres siempre tienen horarios llenos y siempre tienen permisos, siempre tienen todo y a mi me ha quitado clases... pues no me da permisos, me descuenta los días, la cubro a veces y no me los quiere pagar

P1 ¿como son lo subordinados?

P2 ¿míos?

P1 ¿tienes?

P2 no

P1 ¿los de ella?

P2 somos todos los profesores y los supervisores, uno ya se fue y... porque ella se dedica a hablar muy mal y pues en general tiene que estarle haciendo la "barba" y casi ser hombre para que te vaya bien

P1 a partir de todo esto, ¿como percibes el ambiente de trabajo?

P2 ah!! Es muy tenso, porque los profesores te pintan buena cara, ósea los compañeros te pintan buena cara, pero en realidad tienen que estar peleando para quitarte tus clases y no puedes hacer absolutamente nada porque cada rato hacen juntas para regañarme o para quitarte clases o para por un minuto si llegas tarde te lo descuentan

P1 ¿y eso es nada mas con las mujeres?

P2 si, si, los hombres están muy tranquilos y saben que si llegan tarde no hay problema y así

P1 ¿has tenido algún conflicto en tu empresa?

P2 acaba de pasar, con ella, porque se supone que tenemos que tomar un curso y en curso hay un horario en la mañana y uno en la tarde, y ella dijo que en la tarde no porque tenemos las clases, y en la mañana yo le dije que no porque yo tenia las clases y ya después me dijo que yo decidiera, que estaba en mi, pero pues prácticamente me dijo que quienes no lo tomen pues se van a ir y que ya si yo quiero regresar después a sportcity pues ya no se puede, y pues si dijo que daba muy mala imagen, habla en general pero estaba hablando conmigo, entonces que era muy mala imagen de la alberca, que no sabemos trabajar, que este... pues que si no me quiero capacitar que ya es mi problema pero que la empresa lo esta haciendo por mi y así muchas cosas

P1 ¿sabes que es el acoso?

P2 pues me imagino que es, este, actitudes que pueden tener generalmente jefes porque se puede dar como abuso de poder, que te hagan sentir mal en todo trabajo y que te pueden afectar en el mismo

P1 ¿tu crees que has sufrido acoso laboral?

P2 si, yo creo que si, porque es muy difícil trabajar ahí y no me dejan, te restringen mucho y no te dejan utilizar las instalaciones y te limitan y te dicen exactamente como debes hacer las cosas, cuando no se hacia antes

P1 ¿ese coso crees que es solamente de tu superior hacia ti o también de tus compañeros?

P2 no yo creo que es solo de mi superior

P1 ¿que efecto ha tenido el acoso que has tenido por parte de tu superior en cuanto a nivel laboral y emocional?

P2 pues a nivel laboral gano mucho menos de lo que estaba ganando, este... tengo mucho menos niños, mmm... los cambia en cualquier momento y es muy desagradable estar trabajando así, porque pues no sabes si voy a ir y ya te van a quitar tus clases, yo con la escuela pudiéndome dedicar mas tiempo, tengo que estar ahí y además me da coraje del abuso del poder que tiene

P1 ¿emocionalmente?

P2 pues si me hace enojar mucho y este... y ya no tengo ganas de estar ahí, en realidad estoy ahí... me pienso quedar unos dos meses para empezar mi servicio social porque ya no quiero estar ahí

P1 ¿entonces que sentimientos tienes por esto, por el acoso?

P2 pues me da un poco de tristeza porque en realidad es un trabajo que a mi me gusta mucho, disfruto mucho nadar y los niños que he tenido, pues también, pero sí ya me han cansado, me he hartado, pero me da tristeza; no voy con los mismos ánimos con los que iba antes, es mas la obligación que las ganas de hacerlo  
P1 ¿has tomado algún tipo de solución para contrarrestar eso?

P2 pues si, he intentado hablar con ella, no tanto queriendo hacer amigas, si no pues que no haya roces y no tener problemas para que no afecte a mi trabajo, sobre todo, porque sí que te estén, este... quitando clases o por ejemplo decidí que ya mi horario es uno y yo le dije que sí puedo tener clases mas temprano y ella dijo que no, no te voy a dar mas clases, no va haber mas grupos, no va haber nada y entonces pues si

P1 ella a accedido a este tipo de soluciones o se cierra totalmente

P2 no, se cierra, se cierra, porque ella dice que ella no ve las capacidades de cada quien y sabe como trabajar, incluso ha traído maestros nuevos, siendo que todos teníamos horarios libres, sobre todo yo, tengo horarios libres y a mi no me quiere dar clases

P1 ¿entonces como crees que son las personas a las que les gusta acosar?

P2 yo creo que disfrutan del poder, al menos yo lo veo en ella y no se si sea tanto para hacer sentir mal a los demás, pero es la primera supervisión que tiene y estaba dando clases de natación y apenas es la primera supervisión y se sintió con el poder y no lo supo manejar y no lo quiere soltar porque hay muchas actividades que tiene que realizar otras personas y ella misma las hace e incluso de su jefe directo ella también las hace

P1 ¿entonces tu crees que los acosadores actúan como tu jefa, o como crees que actúan?

P2 si, en cierta forma si, a lo mejor se puede dar en otros aspectos, pero pues yo creo que también eso es acoso

P1 ¿que tipo de estrategias ha utilizado tu jefa para trata de hacerte sentir mal?

P2 (pensativa) pues mucho ha dicho, hay muchos profesores que tienen muchos conocimientos y muchos cursos y todo, había que subir el tabulador y habemos 3 profesores que tenemos el tabulador mas bajo y a mi no me lo quiso subir

P1 ¿a los demás si?

P2 si

P1 ¿por que son hombres?

P2 y porque según ella tienen mas cursos y mas conocimientos, cuando había cursos y ella decía sí tu lo tomas te voy a ayudar a subir tu tabulador, entonces tome dos cursos y ahora dice no necesitas mas cursos porque además pues ellos tienen mas clases y mas de todo, cuando es ella la que no me quiere dar mas

P1 bueno, pasamos a otra cosa, el auto concepto, ¿tu como lo describes?

P2 pues soy una persona muy responsable, a horita tanto en la escuela como en el trabajo como en el trabajo, soy callada, me gusta pensar mucho las cosas antes que hacerlas y planearlas

P1 y aparte de esto, ¿que otras cualidades crees tener?

P2 si, si soy, pues como te dije, soy paciente solo que cuando las cosas no me salen como las planeo, ehh me molesto sobre todo conmigo

P1 ¿y como te ves como trabajadora?

P2 pues yo ya me veo fuera de esa empresa y de ese trabajo, ya dedicándome a mi carrera y... en una empresa, no se, en el área de recursos humanos, desarrollando lo que he estudiado y lo que mas me gusta hacer

P1 ¿como te ves como persona?

P2 ¿como persona?... pues yo creo que mas completa ya, este, terminando la escuela y quizás independizándome un poco mas, pero... pues sin dejar como a horita, no se, que vuelvan a darse situaciones así, porque es tan fácil que yo cambien de trabajo y de área y que me vuelvan a suceder

P1 ¿como eres con tu familia, como te concibes con ellos?

P2 pues me llevo muy bien con ellos, sobre todo con mis papas, convivo con mis papas, platico mucho con ellos y ellos me apoyan muchísimo y con mi hermano también, aunque no es tanto porque no lo veo mucho, pero si bien

P1 ¿tienes pareja?

P2 si

P1 ¿como crees que eres con el?

P2 pues trabajamos juntos desde ya hace tiempo y... nos llevamos muy bien, me ayuda mucho, me apoya mucho y yo a el, las únicas veces que llegamos a tener problemas es por tiempo, porque luego no tenemos, aunque trabajamos juntos no tenemos tiempo para estar juntos

P1 ¿entonces como te relacionas con los demás?

P2 pues no soy de tener muchos amigos, en realidad y... si no estoy con alguien cercano a mí estoy sola, en general no soy muy sociable o solo cuando debo hacerlo

P1 ¿y de estas personas como crees que te perciban?

P2 pues sobre todo responsable, bueno al menos es lo que me han dicho, ehh dedicada, interesada por lo que estoy haciendo y sí un poco solitaria

P1 y bueno ya por ultimo, ¿como te ves a futuro en general?

P2 ¿como persona o como trabajadora?

P1 en general

P2 pues me veo feliz haciendo lo que me gusta trabajar y desarrollando mi carrera que para eso la estoy terminando

P1 ¿quieres agregar algo más?

P2 no

P1 bueno pues muchas gracias por tu tiempo y por esta entrevista

#### **CASO 4 (ACOSADO)**

P1 vamos a empezar con la entrevista, si quieres puedes darme tu nombre solo con las iniciales

P2 ACG

P1 ¿me puedes decir tu edad?

P2 28 años

P1 ¿tu lugar de nacimiento?

P2 en DF

P1 ¿tu estado civil?

P2 soltera

P1 ¿con o sin hijos?

P2 con una hija de 5 años

P1 ¿tienes hermanos?

P2 si

P1 ¿cuantos?

P2 uno

P1 ¿y que lugar ocupas entre tu hermano?

P2 soy la última

P1 ¿actualmente con quien vives?

P2 con mis papas

P1 ¿que escolaridad tienes?

P2 licenciatura

P1 ¿y en que tipo de escuela estas?

P2 pública

P1 ¿tu perteneces a algún tipo de religión?

P2 si

P1 ¿practicas algún deporte?

P2 pues de vez en cuando me gusta trotar, y hacer pilates, pero eso es solo esporádicamente

P1 ¿que tipo de pasatiempos tienes?

P2 bueno me gusta leer, casi cada vacaciones me gusta leer un libro que sea de mínimo 200 hojas, me gusta mucho ir al cine con mi hija y mi novio y pues rentar alguna película y verla en casa, ah y claro estar con mi hija

P1 ¿normalmente que pasatiempo te gusta mas?

P2 pues estar con mi hija e ir los tres, mi novio, mi hija y yo, al cine

P1 ¿bueno... actualmente trabajas?

P2 si

P1 ¿en que trabajas?

P2 estoy en una empresa comercial o más bien de servicios llamada Sears dentro del departamento de recursos humanos

P1 ¿cuantos empleos has tenido?

P2 he tenido dos

P1 ¿la empresa a la que perteneces de que sector es?

P2 privado

P1 ¿y conoces el giro de tu empresa, sabes cual es?

P2 seria de servicios

P1 ¿que puesto desempeñas en la empresa donde estas?

P2 soy operativo

P1 ¿y tu trabajo en que consistía?

P2 pues consiste en diversas cosas como el de reclutamiento y selección, calificación e interpretación de pruebas psicológicas, también esta el de ser la capacitadora, esto solo es de vez en cuando porque esta tarea nos la dividimos entre otra psicóloga y yo, hay días que ella es mi coordinadora y otras veces soy yo la coordinadora de ella, pero básicamente ese es mi trabajo, así como la actualización de algunos artículos para los trabajadores

P1 ¿actualmente cuanto tiempo llevas en esta empresa, me refiero a años, meses, cuanto tiempo tienes?

P2 llevo dos años en esta empresa

P1 ¿que sueldo tienes mensualmente?

P2 \$ 6000 aproximadamente, aparte tengo vales de despensa, me dan como \$1000

P1 ¿bueno, ahora vamos a hablar de tu salud, actualmente como consideras tu salud?

P2 pues la considera un poco mal

P1 ¿porque?

P2 es debido al trabajo, tengo muchas presiones por parte de mi jefe inmediato, creo que este estrés se me manifiesta con gripe y dolores en la garganta, ya que muy seguido estoy enferma de esto, así como diversos dolores musculares, tengo gastritis y colitis, que de eso sí me pongo muy mal seguido, es de los que mas me quejo, hay días que llego a mi casa, de verdad, con mucho dolor que tengo que acostarme y ya no hacer nada

P1 ¿tomas medicamentos?

P2 pues realmente no me estoy tratando la gastritis, porque solo me da cuando mi jefe esta sobre mi, es cuando el me presiona, para todo lo demás solo me tomo una aspirina o algo así, la verdad es no quiero tomar mucho medicamento precisamente por la gastritis y la colitis.

P1 ¿te consideras nerviosa?

P2 pues la verdad si, trato de controlarme todo el tiempo, pero por dentro muchas veces estoy echa un nudo de nervios, pero te digo trato de estar tranquila, soy una chica pacifica y se que si me pongo muy nerviosa todo el tiempo, esto a la larga va a afectar mi salud psicológica

P1 ¿estos malestares que problemas te ha acarreado?

P2 pues yo considero que como depresión, pues te digo los malestares son debido a roces que he tenido con mi jefe y algunos compañeros de trabajo, cuando yo entre a trabajar donde estoy, de salud estaba súper bien, no tenia nada, pero todos los malestares son debido a ello, y las consecuencias son el no poder desempeñarme al 100%, ya que con la gripe y la tos que muy seguido me da, me siento muy mal, porque el problema es que dan calenturas muy fuertes, pero bueno, eso me afecta a mi trabajo, a que puedo contagiar a mi hija, a que cuando manejo no lo hago muy bien, y digo son malestares que te afectan en todo lo que haces porque te sientes mal

P1 ¿en cuanto a tu alimentación que me puedes decir?

P2 pues yo trato de equilibrarla, trato de comer sano, después de mi embarazo trato de no comer muchas calorías porque me es muy fácil subir de peso, así que

trato de comer cosas saludables, eso cuando puedo en el trabajo, porque hay veces que se me quita la oportunidad de salir a comer

P1 ¿Por qué?

P2 porque mi jefe es un poco injusto, en mi contrato hay un horario de entrada y salida, yo salgo de hecho media hora después de lo que esta estipulado, pero como hay otras dos chicas que salen hasta que quieren, pues mi jefe piensa que yo también tengo que hacer lo mismo que ellas, pero aquí el punto es que yo tengo responsabilidades fuera del trabajo, como mi hija, ellas se quedan mas por el chisme que por trabajas, así que mi jefe me ha dicho que si quiero compensar las horas extras que ellas se quedan me ha tenido que quitar la hora de comer, así nadabas porque se le dio la gana, así que muchas veces tengo que traer de comer de casa, pero no es lo mismo

P1 ¿normalmente que sustancias consumes, me refiero a café, refrescos, bebidas energizantes?

P2 consumo mucho agua simple, no perdono mis dos litros cada día, refrescos solo cuando de plano no hay de otra, pero no me gusta y café, ese también casi todos los días

P1 OK, ¿fumas, tomas?

P2 fumaba, pero ahora ya no, la verdad es que me quiero aplicar al ejercicio y fumando es imposible, así que lo deje y no me costo trabajo

P1 OK, muy bien regresando un poco a lo de tu trabajo, tu organización, ¿que me puedes decir de las actividades que realiza tu empresa y desde cuando las realiza?

P2 pues mira mi organización como ya te lo había mencionado es Sears, tu sabes es una tienda que brinda servicios, desde cuando pues no tengo ni la menor idea, pero si se que desde que el señor Slim la compro ha habido muchos cambios para bien, porque antes Sears esta muy mal, pero hoy en día se puede hasta comparar con las grandes como Liverpool y Palacio.

P1 ¿tu organización cuenta con los recursos necesarios para realizar tus actividades, tu trabajo?

P2 pues la verdad es que no, desde que entre he solicitado a mi jefe una silla mas ergonómica pero hasta horita no se me ha dado, otras dos compañeras si las tienen, el jefe que tengo a horita es nuevo, tiene con nosotras dos años, pero no se ve que tenga ningún interés en mi. La computadora que tengo es muy vieja, a ellas hasta les proporcionó una laptop, pero bueno.

P1 ¿tu empresa tiene políticas?

P2 sí, ya sabes tengo seguro, mi hora de entrada es a las 8:30, mi hora de salida es a las 6:00, pero te digo me quedo media hora mas y aun y con eso a mi jefe le vale, no tengo hora de comida, pero esta seria de una hora, si quiero los sábados puedo ir a trabajar, ya sabes para ganar dinero extra, así que si los sábados voy pero menos tiempo

P1 ¿tiene cultura tu empresa y cual seria para ti?

P2 pues la cultura seria pues ya sabes el festejar los cumpleaños, en diciembre organizar la respectiva cena o comida, según como se organicé, el 12 de diciembre no trabajamos y son cosas así

P1 nos quedamos hablando acerca de las costumbres que tiene tu organización, ¿que me puedes decir más acerca de eso?

P2 pues antes de que entrara este jefe solíamos organizarnos diversos compañeros de trabajo y nos íbamos a comer a un restaurante y la pasábamos muy bien, pero desde que esta el ya no, solo son como tres de mis amigos los que si lo siguen haciendo, porque otra compañera ya se salio del trabajo porque encontró otro trabajo mejor

P1 hablando de autoridad, ¿tu que me puedes decir de la autoridad que hay en tu empresa?

P2 pues mira, mi jefe es la autoridad para mi, porque digo el dueño pues es Carlos Slim, pero a el no lo vemos nunca, así que mi jefe es mi autoridad, lo que te puedo decir es que al principio su autoridad era buena, digo no éramos los grandes amigos pero no nos llevábamos mal, pero las cosas empezaron a cambiar, pero eso pues mas adelante te lo contare, ahora solo me limitare a decirte que la supervisión es regular, cuando anda de buenas con todo el mundo conmigo es hasta buena gente, pero casi siempre conmigo se porta muy mal, a veces siento que exagera su supervisión, a veces nada mas me llama por teléfono para ver si estoy en mi lugar de trabajo, a veces llega como si me quisiera sorprender haciendo otra cosa, y hasta me revisa lo que estoy haciendo en la computadora para ver si no estoy chateando o algo así y aunque lo hiciera, eso de chatear, siento que seria algo normal todos en el trabajo lo hacen, inclusive el, pero bueno el punto es que su supervisión es regular cayendo a mala, pero eso si puedo decirlo sin pena que solo es para con migo.

P1 ¿entonces tu jefe directo crees que te supervisa mucho?

P2 si, e inclusive dos chicas que también trabajan con nosotros y con migo, siento que me supervisan en su lugar cuando el no esta, son como sus espías por así decirlo, como que tratan de ser mis amigas, pero es cuando tu sientes esa amistad como hipócrita, por que da la casualidad de que con esas dos chicas él se lleva de maravilla, son las que te digo que se quedan mas tarde, entonces ellas como que le informan de todo lo que yo hago, hasta uno de mis compañeros y amigos, eso si el sí de verdad, me ha llegado a decir que ellas son como las que echan a perder el ambiente de trabajo, porque todo mundo las juzga de chismosas, pero con nadie mas se meten mas que conmigo, y eso es por culpa de él, de mi jefe, porque antes de que llegara el ellas eran como normales conmigo, no dejaban de ser chismosas pero lo normal.

P1 entonces, ¿no conoces directamente a los dueños de la empresa?

P2 no te digo, todo mundo sabe que es Slim, pero no he tenido la fortuna de conocerlo, hay navidades que uno de sus hijos de repente llega a cenar con nosotros, como para convivir, pero eso es todo, y lo que se de el, o sea del señor Slim, es lo que todo el mundo sabe, que es mexicano, que sabe hacer negocios, que es dueño de casi todo México, y todas esas cosas

P1 ¿conoces algunas de sus costumbres?

P2 pues, en realidad no, solo que le encanta hacer dinero, en muchas de sus empresas no le importa si los empleados trabajan de tal o cual forma, lo importante es el dinero y ya.

P1 ¿en la organización donde trabajas hay algún tipo de sindicato?

P2 no, ya sabes todo es privado

P1 bueno, entonces ¿el organigrama de tu organización, tú lo conoces? ¿Sabes como esta constituido?



P2 pues mira arriba de mi esta mi jefe directo, arriba de el esta el gerente y arriba del gerente se supone que ya esta la dirección, que es en donde tendría que estar Carlos Slim, pero de ahí ya no se bien como esta constituido todo.

P1 ¿en tu organización, quien crees que tenga el poder?

P2 sin lugar a dudas Carlos Slim, pero para mi esta mi jefe directo, porque en mi persona ejerce un poder muy grande y la verdad es que ya estoy cansada ya no puedo estar en el trabajo, cada día voy al trabajo como mas debilitada

P1 ¿con tus compañeros de trabajo como es la relación?

P2 es buena con mis compañeros a los que considero mis amigos, que son casi todos y con los que no, es respetuosa, con las dos chicas que te he mencionado anteriormente es regular, esto debido a que ellas son chismosas y la dinámica que llevan es como de estar todo el tiempo sobre mi, tratan de saber hasta de que cosas voy a hacer cuando salgo del trabajo, o sea ellas se meten mucho conmigo, ya me tienen cansada también, pero de ahí en fuera todo bien, tengo muy buenos amigos, sobre todo uno que se llama francisco, él es como mi apoyo porque siempre me esta avisando de las cosas que se van a llevar acabo, por ejemplo juntas, de que mandan circulares o todo tipo de información, por alguna razón mi jefe no me avisa de nada, se de las juntas y ese tipo de cosas por francisco y hay veces que me entero de esas cosas días después, se supone que las chavas que avisan de las juntas o reuniones son las dos chavas que ya te he mencionado, y a mi nunca me avisan de nada, a mi no me llega ninguna circular, hay ocasiones que es el propio jefe el que avisa de que abra reuniones, pero aun y con eso yo nunca me entero, eso la verdad me hace sentir mal emocionalmente, me hacen sentir menos, siento que no valgo para que a mi no me avisen, pero bueno el punto es que si tengo buenos compañeros.

P1 ¿la relación con tu jefe como es?

P2 yo creo que mala, al principio cuando él llego era buena, nos llevábamos, de hecho las cosas empezaban a pintar para que fuera una amistad, pero nos fuimos conociendo y lo fui conociendo, porque resulto ser todo lo contrario a un amigo, te digo a mi no me toma en cuenta para nada, en trabajos que llegamos a hacer a estas dos chicas les pregunta de sus avances y mi para nada me pela, me ha llegado a pedir trabajos urgentes e importantes y al final ni me los revisa y ni los toma en cuenta, eso es desmotivante, aparte a mi me da trabajo mas difícil y mas complicado de hacer, para mi no hay dificultad en ello, lo se hacer, pero lo que se me hace injusto es que a mi me da fecha limite y a ellas les da trabajo fácil sin limite de tiempo, y te digo hago el trabajo que me pide y no lo considera, no lo toma en cuenta, de hecho me ha pasado que le entrego algo que me pide y que según él es muy importante y resulta que se le pierde, le digo "ok, no se preocupe guarde una copia", voy a mi computadora busco el archivo y ya no esta, creo el o las chicas se roban mi información, porque no es la primera vez que me hace esto, es algo injusto, no dudaría en decir que quiere que me vaya de la organización

P1 el ambiente de trabajo, entonces, ¿como lo consideras?

P2 pues es regular, porque si no fuera por mis amigos si podría decirte que es malo, la verdad es que ellos, o sea mi jefe y las dos chicas, me hacen como la vida imposible, yo tengo una hija y hay veces que hacen comentarios sobre mi persona, llegan a decir que hay personas que ya son flojas y que buscan pretextos para no estar en el trabajo, y que hoy en día las mujeres deben superarse y que

eso de tener hijos es como para asegura quien te mantenga, o sea tener marido, y han llegado a insinuar que lo de mi hija es el pretexto para no estar en mi trabajo mas del tiempo requerido, cuando me voy, que ya es mi hora de salida mi jefe siempre pone su cara de enojado, le enoja que me vaya, y francisco me ha llegado a decir que cuando me voy el ha dicho que soy una floja, que mi pretexto es mi hija para largarme temprano, que soy incompetente y cosas así, mi jefe sabe que francisco es mi amigo y que me cuenta todo y si lo dijo enfrente de el pues obviamente fue para que me lo dijera, y aparte yo ya no me siento bien ahí, porque hay veces que estamos trabajando y el jefe llega saluda a todos menos a mi, me trata como si no existirá, cuando he llegado a ir a reuniones de que francisco me avisa, me ve y dice “ah sí te enteraste, pues que bien, ojala y sea mas seguido que contemos con tu presencia”, lo dice como diciendo que nunca voy a esas juntas porque no me interesan, siendo la verdad otra, el no me avisa y lo peor de todo es que casi lo grita para que todos lo escuchen y bueno en las juntas o reuniones a mi no me dirige ni una mirada, no me aclara mis dudas, no me hace preguntas, en pocas palabras no me pela, no me hace caso, me ignora, eso me hace sentir muy mal.

P1 ¿has tenido algún conflicto?

P2 pues llamémosle pequeños roces, no es un conflicto si no que varios pequeños malentendidos, te digo esta el hecho de que en mi computadora falta información, me deja trabajo de mas que al final se le pierde, que no toma en cuenta, que ni le interesa, no me avisa de las juntas, me ignora, habla mal de mi, una ocasión estábamos calificando una pruebas psicológicas, el menciono que a tal chica no la contrataría por ciertas cosas, en ese me voltio a ver y dijo “el que nace para maceta jamás del corredor sale”, la verdad me hizo sentir mal porque sentí que lo dijo para mi, yo no se que se trae contra mi, porque yo se que desempeño bien mis funciones, que soy eficaz, que soy eficiente, en ningún trabajo se habían quejado de mi, me Salí del otro trabajo por que en este me ofrecían mas dinero, pero no me corrieron, antes de que llegara el todo estaba perfecto, pero a veces siento que ellos tres complotan para que me vaya, creo que el coraje y lo que ocasiona todos estos malentendidos es que yo tengo una hija y mi tiempo esta dividido, no me puedo entregar al cien por ciento al trabajo como el lo quisiera, a esto me refiero de quedarme mas tiempo del requerido, me quedo media hora mas, para quedarme mas si no es necesario, ellas se quedan a chatear, parte ellas son muy barberas con el, en su cumpleaños hasta le compraron un pastel y unos chocolates, la verdad es que mi jefe es eficiente, pero hasta ahí, todos sabemos que mientras haga sus cosas para su conveniencia lo hace bien, pero no es muy bueno en lo que hace, de hecho hay veces que me deja hacer su trabajo, mientras el quien sabe que hace, y entonces ahí sí me toma en cuenta, no me ha hablado con groserías nunca porque soy mujer, pero es sí es muy sutil, de repente dice en alguna reunión como entre broma y hablando de verdad “bueno vamos a empezar cuando Adriana se despierte y le interese esta información”, y se empieza a reír, nadie se ríe porque saben que sus comentarios son de mal gusto, las únicas que se ríen son ellas dos o ha dicho “empecemos la junta, claro si es que Adriana no tiene que ir por su hija o que ¿quieres que te esperemos?”, se mete ya con mi vida personal pues a el que le interesa, esas

cosas me hacen sentir muy mal, he llegado a mi casa llorando, desesperada, ya me quiero salir, ya no quiero estar ahí, la verdad es que si me hace sentir muy mal  
P1 ¿Por qué se dio el conflicto?

P2 creo que todo empezó cuando yo me tenía que ir a mi casa a la hora que es mi salida, entonces dije “ok, me quedo media hora mas”, creo que mucho es por ello, porque siempre tiene que mencionar algo de mi hija, que si ya voy por ella, que si la tengo que recoger, que si la tengo que llevar a tal parte y lo dicen como si fueran pretextos míos, yo no me tengo porque quedar mas en el trabajo cuando ya no es necesario, si acaso ellos se quedan una hora mas y eso para echar el chisme o para chatear, te digo no es por cosas importantes, apenas me enferme muy mal de la tos, hasta quede afónica y me dijo “calladita te ves mas bonita, ojala que te quedes sin voz un rato mas”, me sentía muy mal, la verdad estuve a punto de pedirle el día, pero creo que hasta le tengo miedo, o mas bien no quiero ni verlo, no quiero pedirlo nada, quiero demostrarle que yo puedo con o sin su ayuda para que me deje de criticar por mi hija

P1 ¿crees tu que estas siendo acosado laboralmente?

P2 si, no se mucho del temas porque se que es algo nuevo, pero me he puesto a investigar y se que es cuando alguien superior a ti, pero no necesariamente, arremete contra ti, te aísla, te ignora, te hace sentir menos, te quita como toda protección para que uno quede como sin autoestima para que el pueda hacer todo lo que quiera contigo, y el ultimo propósito es que uno se salga de la organización.

P1 a raíz de esto ¿tuviste algún tipo de efectos en tu trabajo, perjudico laboralmente?

P2 claro que si, porque mi trabajo lo hago muy desmotivada, porque no se si en verdad le vaya a interesar o no, si en verdad lo va a tomar en cuenta, ya no tengo ganas de ir, me duele el estomago cada vez que pienso es estar en mi trabajo, estoy como deprimida, no me dan ganas de nada, casi ya no sonrió, de verdad ya no quiero estar en mi trabajo, si unas de sus estrategias es que yo me vaya del trabajo, pues lo esta logrando porque yo pienso renunciar

P1 emocionalmente que me puedes decir, ¿te perjudico en algo?

P2 si, porque el ha tratado de bajar mi autoestima, no lo ha hecho por completo, porque yo soy psicóloga y no me voy a dejar de el en ese sentido, yo se que valgo mucho para que una persona x venga y se quiera aprovechar de mi porque tiene un rango mas alto que yo, se también que mi trabajo sí vale, porque nunca se han quejado de mi, pero si me he sentido mal, he llegado llorando a mi casa, me llegue a creer que de verdad no valía nada, de hecho hasta llegue a decir que había mala idea tener a mi hija a estas alturas, es mala onda que se metan hasta en mi vida personal, que se metan con mi hija

P1 ¿tu trataste de solucionar esto o que hiciste?

P2 pues si, cuando empecé a ver que no era tomada en cuenta para algunas cosas, toma la decisión de informarme por mi parte para no faltar a esas reuniones o no saber algo por las circulares, lo que hacia era llamarle todos los días por teléfono a una de las dos chicas para saber si había algún pendiente, si se tenía que hacer algo, si el había dicho algo importante, pero obviamente ellas me lo negaban todo, me decían que todo estaba bien, que no había problema, una vez les pregunte si sabían el porque el estaba como enojado conmigo, pero ellas dijeron que no era así, que el tenia muchas presiones, trate de cambiar mi forma

de ser, porque llegue a pensar que se portaba así porque algo que yo estaba haciendo, pero el siguió tratándome mal, la verdad es que nunca quise hablar con el, creo que por miedo, deje que las cosas siguieran así, lo que hice después fue decirle a francisco que me avisara mejor el de cambios, juntas o lo que fuera, para que se viera que de mi parte sí había interés.

P1 ¿Cuál es la solución que piensas tomar?

P2 renunciar, ya no quiero estar ahí, si permanezco quiero que me cambien de área o a otro Sears, pero ya no los quiero ver, ese es mi única solución.

P1 ¿como consideras que son las personas a las que les gusta acosar?

P2 creo que son hipócritas, que ponen una cara con hay ciertas personas, pero que en realidad son diferentes, que buscan un propósito, como el que salgas de la organización, que tienen aliados para no fallar y no sentirse solos, pero que no tienen comprensión, ni vergüenza

P1 ok, vamos a hablar un poco acerca de tu auto concepto, ¿en estos momentos como te describirías?

P2 como una buena trabajadora, una buena madre y una buena esposa, creo que esto es una pequeña mancha en la historia de mi vida, pero yo se que soy capaz de realizar las cosas y manera bien

P1 ¿tus cualidades cuales crees que son?

P2 soy eficiente, eficaz, soy honesta y me gusta ser sincera, soy trabajadora y cumplida, soy puntual y responsable

P1 ¿crees tener defectos?

P2 si, creo que hay veces que soy muy nerviosa, me afecta con facilidad lo que las personas puedan decir mal de mí, y soy un poco ansiosa

P1 ¿como empleado como te concibes?

P2 soy una buena empleada, soy responsable en lo que hago y eficiente, hago las cosas a tiempo y en forma, soy una buena trabajadora

P1 como persona, entonces, ¿como crees que eres?

P2 creo que soy una buena persona, me gusta hacer amigos, me gusta respetar a la gente, a mi me enseñaron en la facultad que no tenias que hacer a los demás, lo que no te gustaría que te hicieran a ti, y lo he llevado a cabo en estos años que llevo laborando, como hija, como esposa y como madre me considero una buena persona, porque no hay cosa mas importante para mi que la familia, así que considero que me relaciono bien con todas las personas que me rodean, no soy conflictiva todo lo contrario me gusta llevar la fiesta en paz

P1 y de esta gente que te rodea, ¿como crees que te perciben a ti?

P2 como una buena amiga, esposa, hija y madre, creo que tengo la dicha de tener pocos pero muy buenos amigos, creo que me perciben como trabajadora, honesta y buena para tratar a las demás personas

P1 ¿a futuro como te ves?

P2 trabajando en un lugar en donde haya retroalimentación por parte de mi jefe, en donde se respete la vida de los demás, en donde haya un crecimiento y ser mejor cada día.

P1 muchas gracias, por todo.

## CASO 5 (ACOSADO)

P1 bueno continuamos con la entrevista nos quedamos ¿con que tipo de escuela perteneces?

P2 publica

P1 ¿perteneces a algún tipo de religión?

P2 si soy católica

P1 ¿practicas algún deporte?

P2 no, a horita no

P1 ¿tienes algún pasatiempo?

P2 si, me gusta leer, me gusta estar en Internet

P1 ¿actualmente trabajas?

P2 si, estoy trabajando

P1 y actualmente del trabajo que tienes, ¿cuantos has tenido?

P2 solo uno, es el primero

P1 ¿y tu trabajo a que tipo de sector pertenece, publico o privado?

P2 privado

P1 ¿y el giro de tu empresa cual es?

P2 pues mmm.....

P1 producción, servicios...

P2 servicios

P1 ¿y el puesto que desempeñas cual es, operativo, medio o ejecutivo?

P2 operativo

P1 ¿y que haces en tu trabajo?

P2 contesto teléfonos, soy soporte técnico

P1 ¿y mas o menos cuanto llevas trabajando ahí?

P2 un año un mes y medio

P1 ¿el sueldo que tienes cuanto es, mas o menos, mensual?

P2 mensual son como \$1500 (dudosa)

P1 bueno, ahora vamos a hablar de tu estado de salud, ¿actualmente como consideras tu salud?

P2 buena

P1 ¿has padecido alguno de estos malestares como dolor de cabeza, gastritis?

P2 no, bueno gastritis un poco

P1 ¿te consideras nerviosa?

P2 si

P1 ¿porque?

P2 ummm..., no se, porque no se me controlar, cuando hay situaciones un poco difíciles me da nervios, en lugar de buscar una solución rápida me pongo muy nerviosa y hago mal las cosas

P1 ¿te consideras ansiosa?

P2 si

P1 ¿has tenido miedo en tu trabajo, o sufres de miedos en tu trabajo?

P2 si, bueno como tensión, mucha tensión

P1 ¿y debido a esto has tenido algún malestar, dolores en las articulaciones, musculares?

P2 mmm..., bueno por esas tensiones y por eso he tenido, bueno he llegado a tener como dolores estomacales así fuertes

P1 ¿y has tomado algún medicamento para ello?

P2 no

P1 bueno, entonces, consumes algún tipo de sustancia como café, refrescos, bebidas energizantes?

P2 si, alcohol y el cigarro

P1 ¿y refrescos?

P2 no, pues muy poco, casi no me gusta

P1 bueno, ahora vamos a hablar acerca de la organización donde trabajas, ¿sabes que actividad desempeña tu empresa y desde cuando?

P2 si, mas o menos desde el 2000 y es una empresa, ósea, como de outsourcing, muchas empresas están ahí, como aeromexico, mexicana, compañías de EUA, de celulares, de computadoras, entonces cada empresa da sus servicios para que nosotros contestemos llamadas y los teléfonos de cada una de ella

P1 ¿y en tu trabajo cuentas con todos los recursos para hacerlo?

P2 si, con todos

P1 ¿conoces las políticas de tu empresa?

P2 mmmh, ¿como las políticas?

P1 pues no se, me imagino que son las leyes....

P2 ah si, ósea el contrato, el horario, que tengo que ser puntual y todo eso, si bueno que tengo derecho de bonos al seguro...

P1 ¿y en tu trabajo tienen costumbres, como es la cultura organizacional de tu trabajo?

P2 uuuy, pues es como una empresa gringa donde todo esta como estipulado, hay horarios, siempre tienes que ir a comer a la misma hora y como 10 min. De baño, todo ya esta, no se especifico, todo ya esta controladísimo, todo lo que realizas esta controlado, las llamadas las escuchan, todo.

P1 y la autoridad, entonces, ¿como es?

P2 digo es un trabajo muy absorbente, porque por ejemplo a mi me tocan las llamadas de las personas que tienen un celular en EUA, y me toca una empresa muy mala que tiene muchos inconvenientes , entonces te tienen que estar llamando, entonces es tanta presión que te llaman personas de diferentes nacionalidades, cubanos, gringos y todos te hablan enojados, no se todos los de América latina, el salvador, todos y entonces ahí lo que tratan es de equilibrar, poner a un jefe carismático y buena onda.

P1 ah OK, ¿entonces la supervisión que recibes como la consideras?

P2 bueno, eh, bueno he tenido dos jefes, ósea, primero uno y después otro, ¿de cual te hablo?

P1 del que tuviste problemas

P2 OK, eh el era como muy autoritario y bueno.... ¿te lo describo?

P1 pues por el momento su supervisión hacia ti

P2 a ok, era así demasiado sofocante, todo el tiempo me estaba revisando todo lo que hacia, ósea, hay un equipo especializado que se encarga de escuchar todas las llamadas, pero el solo quería escuchar las mías, todo el tiempo que me paraba se ponía a escuchar mis llamadas para ver si había dejado al cliente en espera o porque yo estaba parada y no estaba atendiendo, el era muy absorbente y tenia mucho interés en mi, ósea, a nadie le hacia caso mas que a mi era un interés muy exagerado

P1 tus compañeros como crees que lo tomaban, ¿o como crees?

P2 no pues al principio, no se, pues me decían son tus ideas nosotros no vemos eso, no como crees te lo estas tomando a pecho y ellos no lo sentían y como el interés era solo conmigo ellos no lo sentían, el me sofocaba, me alteraba

P1 ¿entonces era hacia ti?

P2 si, ósea, con los demás era muy amable, ósea todos los jefes ahí son muy carismático, son muy atractivos, entonces el era así, muy atractivo, carismático, pero conmigo como que era agresivo por alguna razón

P1 y a los dueños de la empresa ¿los conoces, sabes quienes son, su personalidad?

P2 pues...es Carlos slim, pues lo que busca es el dinero y que sus trabajadores trabajen eficazmente para sacar mucho dinero, ósea, todos somos ahí como maquinitas trabajando

P1 ¿y las costumbres entonces como son?

P2 bueno, es que el es el dueño y ya tiene un rango súper alto y jamás lo veo, pero todos estamos en una empresa en donde no ganamos ni muy bien ni muy mal, entonces según yo como que las costumbres para dirigir una empresa, este...no se como lo explico, ósea, lo que importa es que saquemos mucho dinero y no pensar en las personas sino en el dinero

P1 ¿hay sindicatos?

P2 no

P1 ¿entonces conoces el organigrama de tu empresa?

P2 no, bueno yo se que soy operativo y arriba de mi hay supervisores y arriba de los supervisores hay un gerente y ya el gerente tiene relación directa con los directivos

P1 ¿y en tu lugar de trabajo, quien tiene el poder?

P2 el gerente y los supervisores, ósea, somos un equipo como de 500 personas y hay como pequeños grupos y a cada supervisor le otorgan 20 personas y entonces el gerente tiene el poder y esta en comunicación con los supervisores, ósea, los dos tendrían el poder

P1 ok, ¿y con tus compañeros como es la relación?

P2 muy buena, son muy buenas personas

P1 ¿con los jefes?

P2 bueno, es que solo tengo uno así directo y es mis supervisor, ósea yo nunca le hablo al gerente ni nada y bueno la relación con el era muy mala, era muy mala la relación

P1 ¿tienes subordinados?

P2 no yo no

P1 ¿y los subordinados de tu jefe como son?

P2 ¿los subordinados?? Eh eh, ¿como de la personalidad?

P1 ósea con los compañeros

P2 ah ok, pues ósea te digo, escogen un perfil de personas muy agradables, que pueden trabajar bajo presión y todas las personas son muy trabajadoras

P1 a ok, ¿entonces como percibes el ambiente, el clima laboral?

P2 ¿el clima? Es bueno, lo único malo es que se contratan personas estudiantes o que se quedaron así como en la prepa o que se quedaron en la universidad y todos, todos que no hayan terminado una carrera, entonces todo el mundo tiene

como muchas ganas de crecer y se esfuerzan muchísimo como para trabajar mucho y que lo suban de puesto y son personas como con un mismo perfil, ósea, no se, muy amables, no paran de hablar, son simpáticos

P1 ¿has tenido algún conflicto en la empresa?

P2 si, con mi jefe

P1 ¿que tipo de conflicto, como fue?

P2 el conflicto es que yo trabajaba y así veía que en todos los demás no influía en nada porque todos estamos como para ayudarnos y no para perjudicarnos y yo empecé a sentir que me perjudicaba porque el decía que me quería ayudar, que veía mucho potencial en mi, y como yo estudio psicología me quería pasar al área de recursos humanos y pues ya no pero, ósea, tengo que exigirte mucho y así solo voy a estar contigo, así como forzándote y entonces, así uno de los premios que dan es que no contestes llamadas durante una hora y el me decía no conteste llamadas durante una hora y ven conmigo, entonces así, ahí el trabajo no hay oficinas y es todo como al aire libre, todo ven a todos, entonces me llevaba justo a su cubículo y estaba en un rincón y me ponía a hacer cosas de Excel y yo le decía : no es que la verdad no manejo Excel y así explícame como hacerlo y me decía: que no sabes, así, cuantos años tienes, ósea, no sabes utilizar Excel, y así de no discúlpame si quieres me regreso a contestar llamadas y el así de hay y entonces así de todo lo que hacia o le preguntaba me hacia sentir mal y en lugar de ser un premio , ósea, me hacia sentir como tonta, siempre , siempre, ósea tenia detalles, el se acercaba a mi en todas las llamadas, me tocaba el hombro, me besaba aquí en la cabeza ( señala donde), este me agarraba del cuello, de la rodilla y nadamos era conmigo, y entonces empezó como un ambiente, yo empecé a notar eso al principio y no hice mucho caso, pero fueron pasando los días y los días y era repetitivo y nadamos conmigo y yo le decía que fuera como con las otras chicas, ósea, que a mi ya no me interesaba crecer en esta empresa que solo era un trabajo temporal que se fuera con las otras chicas, porque ellas si querían crecer y yo solo quería ganar dinero, era lo único que quería, pero el no, el no lo entendía, se reía( ja, ja, ja) pero yo te voy a ayudar, ósea, no era como una persona mala pero como que se disfrazaba de algo, de algo así que me hacia sentir mal, el invadía mucho mi espacio social, mi espacio vital, se me acercaba demasiado y eso no me gustaba

P1 ¿y entonces dices que nadamos era hacia ti, verdad?

P2 si

P1 ¿y te dejaba alguna vez trabajar demás, te dejaba salir mas tarde o algo así?

P2 no, como te digo, los horarios son así muy estipulados, no te puedes quedar mas tarde

P1 a OK

P2 pero ósea, por ejemplo cuando, no se, me decía oye este, que te parece si a la hora de la comida, yo solo tengo media hora de comida, salimos juntos para platicar así sobre lo que te esta fallando y yo le decía no me interesa lo que me esta fallando, ósea, no, no quiero estar contigo y me decía si ósea vamos ya ves como te pones, ósea tu me quieres, este, como jefe

P1 OK, ¿tu que consideras que es el acoso laboral?

P2 el acoso laboral....pues no se, siento que es cuando una persona de un rango superior tiene poder sobre ti y te perjudica, eh, que te dice cosas para hacerte



sentir al, eh que se quiere pasar de listo y como tocándote la pierna, no se el acoso para mi es que por un momento tengas como las manos atadas porque necesitas el trabajo y que una persona superior a ti, eh te invade así en aspectos psicológicos, en tu vida, emocionalmente te desequilibra, ya no trabajas bien y te desequilibra toda la vida

P1 ¿tu crees, entonces, haber sufrido acoso laboral?

P2 sí

P1 ¿porque? ¿Como paso todo? ¿Me puedes decir como, donde, porque?

P2 OK, bueno, el nunca me propuso nada, no puso así como nada claro, pero ósea, me hacia llorar todas las noches, ehh llegaba llorando a mi casa y llegaba así como con un dolor estomacal porque me hacia sentir tonta, que no hacia bien como las actividades, ehh, ósea y que , no se, me hacia sentir como que no era eficaz, ósea y nunca me había sentido así, ósea llevaba como tiempo trabajando y estaba muy a gusto hasta que llego el, ósea empecé sentir como que sí perturbaba mi trabajo

P1 ¿alguna vez pensaste en dejar la organización?

P2 sí, si totalmente sí, ósea una vez llegue llorando porque, siempre te califican todas las llamadas, ósea te ponen del 1 al 10, ¿no? Y entonces una vez me dijo mira si haces este trabajo rápido te enseño tu calificaciones, vas a ser la primera en enterarte de las calificaciones y yo decía que buena onda y me apuraba muchísimo en el trabajo y acabe como en 15 minutos y le dije ya, ya estoy lista dime, dime cuales son mis calificaciones, ósea y solo tiene que hacer un clic en la computadora para ver mis calificaciones y me dijo así crees que ye las voy a enseñar, que tonta eres y te apuraste no?, te apuraste así muchísimo en tu trabajo para que yo te las enseñara, como crees que te las voy a enseñar ni que fueras quien, entonces me empecé a sentir así como tonta, ósea, había trabajado como para saber las calificaciones que era algo muy tonto peri así cualquier cosa que hacia había como algo negativo de el, como que me quería bajar el autoestima, como que quería que fuera insegura o mas insegura, n se.

P1 ¿este acoso que recibiste tuvo efectos a nivel laboral? ¿Ósea te afecto en tu vida laboral?

P2 eh, si porque, ósea, porque estas en una llamada y no puedes...nadie te puede interrumpir, y el llegaba a interrumpirme así de haber que estas haciendo, que le estas haciendo, porque le estas diciendo eso, eh no se tienes muchas dudas porque son pagos, entonces hay veces que a los clientes no les queda claro porqué deben 15 dólares y entonces te tienes que ir desde 5 años mas atrás para indicarles porque deben 15 dólares, entonces yo cuando tenia una duda le preguntaba y ya hasta me daba miedo preguntar, porque el siempre iba corriendo conmigo y me decía haber que duda tienes, y yo así de que no es que no se porque deben 15 dólares y el así de hay como pero si llevas tres meses aquí y no sabes y yo así de no se por eso te lo estoy preguntando, o sea discúlpame y me decía achhh, entonces así empecé como ha, así a hacer el trabajo mal y ya con miedo de preguntar este, cuando me molestaba, me perturbaba no le ponía atención al cliente, o sea, perdía así la atención, perdí como el interés de ir a trabajar

P1 ¿a nivel emocional, como te afecto esto?

P2 mmm (dudosa nerviosa)

P1 ¿o que sentimientos tuviste al estar en este problema?

P2 no pues yo estaba como desmotivada porque era continuar el trabajo y yo decía no puede ser, lo estoy haciendo todo bien para que me pase esto y si me empecé a deprimir, ósea, para irme al trabajo llegaba con los ojos llorosos, siempre regresaba con los ojos llorosos y a pesar de que le platicaba a mi mama, ósea le platicaba yo pero no para asustarla ni nada, ósea si me empecé a sentir insegura en el trabajo, no tenia como que el apoyo, ósea a pesar de que son como mis amigos a ellos no les hacia eso, entonces no lo notaban, como cada quien esta clavado en sus llamadas nadie nota nada, entonces me sentía como desprotegida y así les trataba de platicar a los amigos que tengo por otro lado, pero no me entendían, ósea si me afecto, ósea estuve muy triste mucho tiempo mientras fue mi jefe

P1 ¿y trataste de tomar algún tipo de solución?

P2 pues ósea soporte porque ósea, no se en mi familia son muy trabajadores y cuidan todos los trabajos, ósea duran muchísimo tiempo en los trabajos entonces, así me tarde y trate de soportar y soportar hasta que un día, este, ya me hizo llorar así terriblemente y fui así con el gerente, ósea, nosotros no podemos hablar con el y a mi me valió y descolgué el teléfono y le dije así, que necesitaba hablar con el gerente y le platique todo, ósea yo no sabia como iba reaccionar y justo mi jefe era el favorito porque ósea físicamente es muy atractivo, simpático, tiene personalidad, se viste muy bien, entonces pues era el favorito, de los supervisores el era el que podía ser el próximo gerente, entonces yo tome el valor y hable con el y le platique todo, así de cómo estaba, de todo lo que me hacia y me hacia sentir y nadamos era contra mi

P1 ¿el que hizo, te cambio?

P2 si, ósea, le dijo, no se, vengo a renunciar o no se a que me de una solución y ya por suerte me reyo y me dijo que escogiera con que supervisor, el que yo escogiera y entonces elegí con uno con quien me llevaba muy bien

P1 entonces a partir de estos, ¿como crees que sean los acosadores?

P2 mmm...yo creo que son como personas como buenas y tienen, este, intenciones muy malas, ehh y siento que esto lo hacen por su inseguridad, ósea, la vida de el debe de haber sido súper difícil y así una vez que le dieron la oportunidad no supo como manejarla y trataba a todas las personas, bueno como muy hábil, ósea las trataba bien pero a la vez era como déspota, este, no tenia como mucha educación, entonces para mi a horita un acosador es, este, ósea pueden ser todas las personas pero no hay alguien especifico, pero lo veo como una persona así que tiene un disfraz e intenta hacer algo contra ti y así como para perjudicarte y como para dañarte, nada mas

P1 ¿y como crees que actúan?

P2 con poses, con estilos, este, y siempre teniendo así autoridad, ósea sin autoridad no son nada, ósea no podrían hacerte esa cosa, pero ósea actúan gracias a lo que les dan, ósea la primera vez que tienen el poder no saben como manejarlo y se salen del cauce algunos trabajadores cuando hay algún acosador así

P1 ¿que estrategias crees que tomo tu jefe para hacer que cambiaras con tu nuevo supervisor e incluso hablaras con el gerente?

P2 ¿que estrategias tomo el?

P1 aja

P2 pues una vez que me vio hablando con el jefe se puso muy nervioso, estaba temblando y lo único que me dijo fue así de estas bien mal, ósea, siempre te lo dije, lo único que querías era perjudicarme yo siempre lo supe y pudimos haberlo cambiado si hubiéramos hablado y yo le intente hablar así mil veces diciéndole no me toques, no me invites, ósea y tomo así una estrategia negativa que para mi siempre hirió

P1 ¿actualmente sigues viéndolo?

P2 si, sigo viéndolo

P1 ¿y como te trata ahora?

P2 no pues me ignora, me ignora y no me saluda y hay veces que me lo encuentro en reuniones así del trabajo y saluda a todos menos a mí

P1 bueno pues ahora vamos a pasar al auto concepto, ¿me podrías decir como te describes a ti misma?

P2 si, ehh no se, me considero una persona como simpática, muy buena, trabajadora mas o menos responsable y un tanto desorganizada, pero me encanta hacer muchísimas cosas, me emocionan las experiencias nuevas, me encanta viajar, me gusta mucho trabajar y tener dinero para poder comprarme y vestirme justo con marcas, no se, soy una persona muy amigable

P1 ¿crees tener cualidades?

P2 si

P1 ¿cuales?

P2 pues mis cualidades yo creo que, bueno escucho muchísimo a las personas, siempre estoy ahí cuando me necesitan nunca fallo, eh alegre la vida de las personas, soy una persona, ósea a pesar de que soy irresponsable cumplo, ósea, soy irresponsable pero si cumplo, cuando necesito cumplir nunca fallo, eh no se me gusta estar como en armonía

P1 eh, ¿tienes defectos?

P2 este si, ósea no me gusta ser muy nerviosa, ansiosa, que soy así medio obsesiva así con las cosas

P1 ¿como te ves o como te consideras como trabajadora? ¿Como empleada?

P2 como empleada...pues me considero, pues durante un año un mes solo falte una vez, ehh así todas las personas faltan muchísimo como 4 veces al mes, porque muchos somos estudiantes y como trabajadora me di cuenta de que si cumplo, cuando me lo piden si cumplo, soy exageradamente amable, ósea con todas las personas, ehh trato de ayudarlas así en todo lo que se pueda, ósea hasta siento que me pueden correr hasta por ahorrarles 50 dólares y lo hago, ósea, si me habla, no se, un colombiano que no tiene dinero y hay forma de ayudarlo yo lo ayudo y le abono así como 50 dólares y soy una persona que le importa demasiado aso todas las personas

P1 ¿entonces como te consideras como persona?

P2 ¿como persona? Ehhh pues casi igual, ósea como...no se ehh, pues ósea en general como muy buenachona, simpática, ehh que no soy adicta a las drogas, me encaja, ósea, me encanta ser como pulcra a pesar de ser así como facha media pandrosa, ósea, me considero como una persona súper limpia, eh me considero honesta y me considero ósea bien

P1 ¿como te consideras como familia, como eres con ellos?

P2 ¿como me llevo con ellos? Ah muy bien ósea, pues yo convivo con mi hermana y ya casi no estoy en la casa porque estudio y trabajo pero así los momento pues son muy buenos, ósea valoro todo, así tenemos como que una buena familia a pesar de ser muy pocas, este, somos tres nadamos, nos caemos muy bien y tenemos una muy buena relación

P1 ¿como hija como te consideras?

P2 pues a horita pues así como muy descuidada así de que no le hago mucho caso a mi mama porque tengo muchas cosas que hacer, pero en general nunca le faltó al respeto, me considero como buena hija ósea como ejemplar

P1 ¿tienes pareja?

P2 no

P1 ¿entonces como te relacionas con los demás personas?

P2 como me relaciono, ósea, cuando conozco a alguien ehh siempre pongo, no se, como una línea, pero si veo que me va a caer muy bien ya soy súper amigable, súper simpática, le invito cosas, soy súper dadivosa, porque gasto, ósea, gasto en las demás personas, me es muy fácil hacer amigos, así si digo yo le quiero hablar a ella, le hablo, yo le quiero hablar a el y le hablo, ósea, me es fácil relacionarme con todo tipo de personas, si es de clase socioeconómica baja, hasta alta

P1 ¿y esas personas como crees que te ven a ti?

P2 ahh, cool así como bien, como buena onda, ehhe yo creo ósea, no se, todas las personas que me conocen dicen que soy como muy seria pero nadamos la facha y ya después no se, ehh yo siento que les alegro el día, no se

P1 ¿como te ves en un futuro?

P2 ¿en un futuro? Este no se pues después de todas las experiencias y de esta, ósea en el futuro me veo así como súper contenta en el trabajo, con no se tal vez como una jefa, me veo contenta, irme de vacaciones una vez al año a un lugar bien padre, me veo así con dinero o cambiando de coche, este no se, me veo como muy triunfadora y con amigos y con una pareja estable

P1 esta experiencia del acoso, crees que te haya dejado alguna... ¿algún aprendizaje?

P2 si, si ,si, ósea, si por ejemplo a horita cuando llevo a conocer a jefes así pongo como un limite y les trato de enseñar así lo que yo soy, lo que yo busco y lo que yo no voy a ser jamás y me ha enseñado a valorar mucho el trabajo, ehh...no se y me enseñó que así si en necesario tomar decisiones, hacer algo al respecto, si algo malo te esta sucediendo y no dejarlo pasar, para que vaya creciendo y creciendo, sino entre mas rápido mejor

P1 ¿consideras que aparte del acoso laboral tuviste coso sexual?

P2 mmm pues es que no se, no se como se define el acoso sexual pero...

P1 el acoso sexual son insinuaciones, proposiciones....

P2si, i, ósea en las comidas el me invitaba, ósea, en las horas de las comidas me invitaba a salir, a tomar un café o que descolgara mi teléfono y que fuéramos al starbucks a tomarnos un café y que el me lo disparaba, pero siempre con una intención mala y con una mirada agresiva y mala, ehh si, yo creo que si sufrí acoso, no se, me tocaba la rodilla que era algo que no soportaba y me ponía su respiración aquí ( señala el cuello), y yo por mas que le quería arañar la cara del coraje, ósea, siempre se escapaba y pues si me chocaba, me chocaba su

presencia, su respiración, su mano, su olor, ósea, no lo soportaba, si o siento que si

P1 ¿y que recomendación darías a las personas que sufren ese tipo de acoso?

P2 no, ósea, que tomen una decisión rapidísimo, que no es el único trabajo y que cuesta muchísimo trabajo conseguir uno pero no tienen porque sufrir ya que deja muchas repercusiones, no se yo llegaba enferma todos los días a mi casa tenía un dolor que tenía que acostarme boca abajo, entonces si hubiera dejado crecer, no me imagino estaría toda ojerosa, súper demacrada y no dejaba de pensar en eso, ósea me afecto emocional, psicológicamente, entonces yo las recomendaciones que digo son que tomen una decisión, que no es el único trabajo que van a encontrar y que no se, que nos tenemos que valorar, a ser seguros, porque una persona que este en un alto rango tenemos que hacer lo que dice

P1 ¿actualmente sigues sufriendo a causa de esto?

P2 no, ósea, no, ósea te digo por suerte si cambie de jefe y este jefe si es así como, ósea, te digo que soy católica entonces y agradezco por un jefe buenísima onda y este, me toco un jefe que para nada tiene intensiones conmigo y como tenemos la misma edad, siempre me ayuda en todo, a todo lo que necesito el siempre esta ahí, ósea tengo una duda y me dice yo te voy a ayudar y recuerda estamos para eso, entonces me ayuda mucho y me dice que soy la mejor de su equipo y que sin mi no marcharían bien las cosas y como que eso me ayuda muchísimo porque es la parte opuesta

P1 bueno pues eso fue todo, muchas gracias por la entrevista y gracias por tu tiempo

P2 gracias.

## **CASO 6 (ACOSADOR)**

P1 ¿Cuál es tu nombre? Solo tienes que darme iniciales

P2 LAFP

P1 ¿tu edad?

P2 tengo 26 años

P1 ¿en que lugar naciste?

P2 en el DF, pero vivo en el estado de México

P1 ¿actualmente tu estado civil cual es?

P2 soltera

P1 ¿tienes hijos?

P2 no

P1 ¿y tienes hermanos?

P2 si tengo dos hermanos mas grandes y nos llevamos 4 años y entonces yo soy la menor

P1 ¿actualmente con quien vives?

P2 vivo con mi papa, mi mama, con el hermano que me sigue y en casa vive una tía con su hija, su hija tiene 19 años

P1 ¿tu escolaridad actual cual es?

P2 es licenciatura y estoy estudiando el doctorado en psicología de la salud

P1 ¿tu escuela a que sector pertenece?

P2 a la pública

P1 ¿y actualmente perteneces a algún tipo de religión?

P2 si soy católica y no la práctico

P1 ¿y practicas algún deporte?

P2 bailo danza

P1 y aparte de bailar, ¿Qué otro pasatiempo tienes?

P2 estar con los amigos, ir al cine, leo, como algo que me gusta y me gusta caminar

P1 ¿actualmente trabajas?

P2 si y me dedico al doctorado

P1 ¿y que es lo que desempeñas?

P2 estoy en el doctorado como proyecto de psicoterapia vía Internet, este proyecto pertenece a su vez a un proyecto de la universidad que se encuentra en el laboratorio virtual dentro de la facultad de psicología y de ahí soy la coordinadora desde hace año y medio

P1 bueno vamos a hablar acerca de tu estado de salud y en un momento regresamos a la organización, ¿actualmente como consideras tu salud?

P2 buena

P1 ¿has padecido alguna enfermedad o padeces alguna?

P2 no

P1 ¿tomas medicamentos?

P2 no

P1 ¿sufres de algún malestar?

P2 lo que si creo que es un malestar son los problemas musculares a nivel cuello y creo que es dado porque paso mucho tiempo e la computadora, entonces creo que las cuestiones ergonómicas se vuelven cruciales cuando estas tanto tiempo

en la computadora, entonces no tengo lo que yo quisiera por ejemplo un Mouse ergonómico, una silla ergonómica etc., y creo que es por eso

P1 ¿entonces este dolor es debido al trabajo?

P2 sí, yo creo que si

P1 ¿algo mas?

P2 pues hay días que tengo mucho estrés, pero que sea diario... que diario viva estresada y enojada no, hay días muy estresantes y hay periodos en los que el estrés crece como por ejemplo en finales de semestre en general, puedo estar muy estresada pero no diario y algunos días puedo tener malestares, suelo somatizarlos en el estomago, así como un poco de dolor, un poco de gastritis pero trato de controlarme y no es diario

P1 ¿y porque es mas a finales de semestre?

P2 porque son días mas pesados, porque resulta que todo mundo te pide informes, porque por ejemplo como trabajamos con chicos que están dando servicios terapéuticos vía Internet, resulta que se acerca el final del semestre y hay vacaciones, entonces tengo que estar pendiente de que cuando... de que le digan al paciente de que va haber vacaciones y que lo dejen de alguna manera preparado para estar en ese periodo a solas y que no sea tan abrupto, si no que ir preparando como el colchón de lo que va a pasar con esos pacientes y el final del semestre del doctorado te implica, te demanda cierto estrés, cierto tiempo

P1 ¿Qué consumes normalmente?

P2 en un día normal tomo café con pan, llego a la universidad y me tomo un te y cualquier cosa para comer, después a las 2 o 3 de la tarde como y cuando el día lo requiere me suelo pasar, pero casi no, casi diario como a las dos o tres y hay dos opciones, no?, una es que traiga comida de casa que incluye sopa o arroz etc., y guisado y tortillas no las perdono y procuro tomar mucho agua y si no tomo te frió y si no como en filosofía, fumo solo en fiestas y también tomo o cada ocho días cuando salgo con mis amigos, nos tomamos una cerveza o dos

P1 bueno pues ahora si vamos a pasar a hablar de la organización, ¿tu organización que actividad desempeña?

P2 mis actividades son... el programa esta dividido en dos grupos, uno que es la capacitación de estudiantes a terapeutas y la otra es el brindar servicios psicológicos de calidad a la comunidad en general, en la primera parte de la capacitar a estudiantes mis actividades son desde reclutarlos en inicio de semestre, explicarles de que se trata, después prepara la capacitación y la evaluación y en esto hay tramites que ellos tienen que seguir como servicio social y bueno algunas cuestiones con maestros, entonces yo loa auxilio en las cuestiones de servicio social y en hacer los reportes mensuales y si tienen algún problema voy y entrego un informe semestral al área clínica de sus actividades, eso por el lado de los estudiantes, por el lado de servicios a la comunidad incluye estar en contacto con el centro de servicio psicológicos, entonces yo voy por los expedientes los asigno, veo que les llamen, que los contacten y si el paciente se queda en psicoterapia en línea trato de supervisar esta parte logística de atenderlo y si no lo regreso al centro de servicios psicológicos y siguen su curso, en esta parte de ofrecer servicios psicológicos a los terapeutas les asigno un supervisor clínico para que les supervise porque es obligatorio, entonces me pongo de acuerdo con el supervisor y veo que esa díada funcione, también tengo pacientes,

tengo tres y a muchos ya los di de alta y dentro de psicoterapia estamos elaborando una plataforma y trabajo con el ingeniero del laboratorio para diseñarla y lo que queremos hacer es una plataforma en donde el estudiante, todos los usuarios tengan todo a la mano

P1 a ok, bueno volviendo un poco a lo que me contabas de tu espacio de trabajo, ¿cuentas con todos los recursos?

P2 si, de hecho creo que estoy en un espacio muy afortunado, es un cubículo amplio con una computadora y todo lo necesario, en el laboratorio tenemos horno de microondas, agua, teléfono, esta súper bien

P1 ¿dentro del programa o del área tienen políticas?

P2 si, en general cada quien tienen que cubrir horas a la semana y entonces las reglas en el laboratorio son que tu tienes que cubrir esas horas, entonces tu decides a que hora entras y sales y hay mucha confianza de que sí las cubres, entonces en el doctorado me piden 8 horas y el proyecto es parte del doctorado, entonces son 8 horas diarias, entonces varia mi hora de entrada

P1 dentro del lugar de trabajo, ¿hay costumbres?

P2 si, cuando entre al laboratorio siempre era un rollo organizar los cumpleaños, alguien alguna vez dijo porque no lo organizas tu y dije sí claro y se quedo así, es el cumpleaños de alguien y mando un mail y en un frasco pongo de quien es el cumpleaños lo paso y dan una cooperación

P1 ¿todos conviven?

P2 pues casi todas, hay en especial una chica que se aparta del grupo, pero pues casi nadie le hace caso y ya sabemos que es medio especial

P1 dentro de tu lugar de trabajo, ¿Quién consideras que tiene el poder?

P2 la doctora y después un chico que es el coordinador de los laboratorios

P1 ¿y la relación que llevas con ellos como es?

P2 bueno la doctora por ejemplo si a ella no le sale bien algo puede molestarte fácilmente, entonces al principio era todo con mucho cuidado, pero poco a poco nos hemos acoplado y con el otro chico también me llevo bien, algunas veces tiene modos complicados de trabajar o de decir las cosas y es cuando entro y le pongo los pies en la tierra y le digo calma tu no mandas aquí, cuando pasa eso yo me molesto y espero a que se pase y lo busco y ya le digo que no me gusta como hace las cosas, lo entiende pero veo que no encanta que le diga esas cosas, pero bueno el se las busca, debe andarse con mas respeto hacia mi

P1 ¿recibes supervisión por parte de ellos?

P2 por parte de la doctora

P1 ¿y como la consideras?

P2 buena, o sea la supervisión laboral es por parte de ella, la supervisión clínica es de otra persona, la supervisión laboral es buena en el sentido de que... a veces podría pensarse que es demasiado trabajo, si no tengo una organización rígida puedo entrar en caos totalmente, pero lo que también me gusta es que de alguna manera la doctora confía en mi, confía en mi específicamente para desempeñar algo, entonces así es mas fácil que yo haga las cosas y yo se que si tengo dudas o problemas me puedo acercar y ser muy franca con ella y ella me ayuda, me apoya y tienen como buenos limites, se hasta donde es buena onda por su personalidad, pero se también cuando es la persona que me coordina, o sea se cuando se acaba la amistad y ya empieza el trabajo



P1 ¿Cómo está conformado el organigrama?

P2 bueno de hecho hace poco implementaron un programa llamado pasión que no funcionó del todo bien y me entere que en la organización en donde estamos es jerárquica, todo es por jerarquías, entonces la cabeza... bueno si me voy desde la cabeza empezaría por el rector, pero luego sigue la doctora con la que trabajo, después en el laboratorio somos varios coordinadores y hay un coordinador por cada proyecto y después están los estudiantes que ejecutan actividades muy específicas

P1 ¿la relación que llevas con los estudiantes como es?

P2 bueno, con algunas tengo roces, pero es cuestión de saber controlar la situación

P1 ¿Cómo se lleva a cabo el poder?

P2 la doctora es la que tiene el poder, pero toda la organización de ella la hace a través de los coordinadores, pocas veces se dirige a los subordinados o alumnos de los coordinadores, a menos que ella note algo, así como “y donde está fulanito”, ya no pregunta por el coordinador sino por el subordinado, entonces sí detecta algo negativo se pone en contacto con el coordinador y lo resuelve y se toman medidas respecto a esa persona

P1 ¿tienes compañeros de trabajo?

P2 sí

P1 ¿Cómo te relacionas con ellos?

P2 bien, creo que me llevo bien con ellos, hay gente que es más hermética que otra, hay gente que es más extrovertida, entonces si hay compañeros que hacen una fiesta el fin de semana y me invitan pues trato de ir porque me caen bien

P1 ¿entonces como percibes el clima laboral?

P2 yo creo que es un buen clima laboral, aunque hay veces que algunos subordinados se quieren salir del camino, pero por eso estoy yo para marcarles el paso y volverlos a encaminar, cuando hay periodos como de estrés el complicado

P1 ¿has tenido conflictos con alguno de los subordinados?

P2 yo no le llamaría problemas, son como ciertas partes del proceso en donde se tienen que hacer ajustes, entonces si ellos no están de acuerdo con algo o yo no estoy de acuerdo con algo entonces si entramos en una dinámica en donde, sobre todo con una chica, se le tiene que poner en su lugar, hay veces que me enoja y no lo dejo pasar, le digo que está haciendo mal las cosas, que la está regando y le digo que estoy enojada con ella y en un fastidio porque eso es casi todos los días hasta siento que la pobre está estudiando a lo tonto, al principio si me externaba su enojo pero poco a poco la fui educando y me he tenido que acercar mucho a ella, tengo que supervisarla un poco exageradamente pero es para que no sea tontita o como le he dicho si no hago esto de estar sobre ti, te va a pasar como dice el dicho “el que nace para maceta no pasa del pasillo”

P1 ¿Cómo defines el liderazgo?

P2 yo creo que liderazgo es una palabra que define el modo de organizar para obtener un objetivo en común, es decir las personas están trabajando dentro de un grupo de alguna forma tienen que visualizar un objetivo en común y que ese objetivo en común se fragmenta en pequeños objetivos y hay objetivos específicos para cada uno de los integrantes de ese grupo, pero que todos tienen que conocer

el objetivo general no solo fragmentos, todos los tienen que conocer y saber que es lo que hace cada uno de los integrantes

P1 ¿Qué condiciones se deben dar para un buen liderazgo?

P2 yo creo que una comunicación asertiva en tiempo y forma, un objetivo claro y disposición al trabajo, una cosa que creo fundamental es si tu vas a trabajar conmigo tienen que existir la confianza respecto a que las personas van a estar de buena voluntad y que van a hacer las cosas como yo quiero y las van a hacer bien, porque si no mejor que se vayan, porque si son unos inútiles y no van a hacer nada muy probablemente sea todo muy mal y cuando eso pasa hay que hacer cosas para que se vayan mejor

P1 ¿tu como líder que técnicas llevas a cabo para que los demás cumplan?

P2 yo creo que lo que hago es tratar de ser lo mas directa, o sea si esta haciendo mal las cosas, en este caso a la chica que te digo, es decirle, aunque estemos en junta enfrente de todos y si soy grosera pues lo siento con tal de que entienda sí lo soy, también soy oportuna y comunicar, o sea trato de comunicar cuando las cosas van bien o mal, también el negociar pero claro con limites, por ejemplo con la chica que te digo ni pensar en negociar, con ella no, no me voy a poner a negociar en todo, hay reglas que son claras, esas no se modifican, si alguno de los integrantes quisiera modificar alguna de las reglas como llegar tarde o faltar tendría que decírmelo y le diría no se modifican, yo hago ver los pros y contras y si se sigue repitiendo ese patrón de conducta veo como modificárselo a la persona y no se vuelve a repetir, si se infringe una regla hay una evaluación negativa en su evaluación mensual y lo mas importante es hacerles ver que trabajan con personas, que no es lo mismo si no me entregan como una tarea, aquí el punto es que tratan con personas que tienen problemas y que están confiando en ellos, entonces trato de que vean la importancia de ello, por ejemplo y volviendo a la chica que te digo, estábamos en una junta y la vi distraída, cuando le dije que repitiera lo que había yo dicho me dijo que no había puesto atención y yo lo dije que si seguía con esa actitud sus pacientes ya no iban a regresar, que si yo fuera un paciente yo ya no regresaba y la muy digna empezó a llorar y se salio

P1 ¿Qué haces cuando algunos de los subordinados no cumple?

P2 lo que hago si constantemente falla y no cumple, es primero hacérselo saber y le digo que esta fallando, hacerle saber lo que pasa, es decir le digo lo que pasa o lo que pasaría si sigue fallando constantemente, que pasara si esta fallando, si esta haciendo mal su trabajo o de forma inadecuada le hago ver cuales son las consecuencias, platico y lo regaño, si después de la platica sigue la inconstancia busco como una alternativa o si tiene pacientes se los quito y los canalizo, si tiene pendientes ver cuales son y quitarle toda responsabilidad, creo como un plan como por ejemplo le dejo de hablar, no le hago caso para que de esta manera ponga los pies en la tierra, en el caso de la chica que te he platicado he hecho estas cosas para que se aplique, el problema es que ella se cree como muy superior o se creía, porque como llego con muy buenas calificaciones y buenas recomendaciones pensó que al llegar aquí iba a hacer lo que quisiera pero se topo conmigo, ya cuando estoy harta voy con la doctora y le digo lo que esta pasando y entre las dos vemos que hacer

P1 ¿has tenido algún conflicto, algún caso como este en donde alguna persona no haya cumplido?

P2 si, aparte de la chica que te comento hubo un chico, el semestre pasado este chico, tenia buenas habilidades con los pacientes, pero el punto es que no cumplía con mis expectativas, llegaba tarde o no llegaba, siempre tenia un pretexto, que le dolía esto o aquello, yo no le creí nunca, siempre había algo para no hacer bien las cosas y si las hacia era como el quería y entonces se hablo con el, hice un plan para que se aplicara y cuando hable con el su pretexto era que tenia problemas en casa, yo le dije que no podía resolver sus problemas de casa pero que se aplicara en el trabajo, entonces le dije que si se quedaba era solo con pacientes a los que ya se les iba a dar de alta y ya no se le iban a asignar mas actividades dado que no las cumplía y que al final resultaba mucho mas cansado y mas caro estar tras de el y le dimos actividades que no implicaran tanto compromiso, entonces se le modificaron las actividades como hacer materiales o que compara los refrescos  
P1 ¿entonces les quitas responsabilidades?

P2 si y por ejemplo al chico, aun y quitándole responsabilidades le costo trabajo y vuelvo a lo mismo “el que nace para maceta...” y es que también uno de los problemas es que son chicos que vienen con buenas calificaciones y se creen geniales y pues les tengo que poner los pies en la tierra, al final el chico se retraso en todo

P1 ¿y has tenido enfrentamientos?

P2 pues no muy fuertes, lo que pasa es que he sabido controlar al grupo y en especial a una que otra persona, no llevo mucho en esto y al principio me costaba trabajo pero siendo estricta y “perra” se han hecho las cosas como yo quiero, yo simplemente les digo tienes que hacer esto y lo siento lo tienes que hacer, también les digo si pides responsabilidades entonces has las cosas y tienes que ser responsable

P1 ¿han tenido que correr a alguien porque de plano no cumplió?

P2 si, al chico que te mencionaba pues tratamos con el de implementar todas las estrategias habidas y por haber, hasta que me canse de el y hable con la doctora y le conté que era un chico muy conflictivo y de plano lo sacamos, y eso que se creía muy inteligente, haber que su gran promedio le ayude a terminar la carrera, porque lo ultimo que supe es que tuvo que repetir el servicio social por otro lado, y hoy en día ya me esta cansando la chica que te digo, es que te digo el problema es que llegan con actitud altanera y se creen que pueden hacer todo, yo creo que voy a sacar a esta chica del programa y lo siento mucho porque también es de ultimo semestre y va a tener que repetir servicio social.

Muchas veces veo que algunos coordinadores del laboratorio no quieren perder su lugar de gente buena onda o de cuates y entonces eso te lleva la caos, debes de poner el claro quien eres y no andarte con amistades con los subordinados, ellos te tienen que hacer caso en todo, estas trabajando y eres el coordinador y son tus subordinados y para eso están, o sea, ellos decidieron entrar ahí entonces para eso están y en eso si soy muy dura, nadie me va a quitar mi lugar y yo no negocio, las cosas se hacen como digo o nada y ya no se si se vayan a sentir mal o no, ya no es mi autoestima, ya no es mi acertividad ya es de la persona de enfrente

P1 bueno pues ahora vamos a pasar a hablar del autoconceito, ¿como te describes?

P2 me describo como una mujer profesionista que realiza las cosas, cumplida en tiempo y forma y que trata de aportar al lugar en donde esta y si veo algún hueco

y tengo alguna alternativa trato de proponerlo, también me describo como una persona muy rígida, trato de ver lo que tienen los demás, si es que en verdad lo vale

P1 aparte de lo que me acabas de mencionar, ¿Cuáles son tus cualidades?

P2 creo que son el poder comunicarme de forma asertiva con la gente, que puedo comprender si hay laguna situación, puedo adaptarme con facilidad a situaciones nuevas, que puedo resolver problemas

P1 ¿defectos?

P2 pues creo que tengo muy pocos, como que puedo llegar a ser un tanto agresiva cuando la gente no me cae bien, que puedo llegar a decir groserías

P1 ¿Cómo te perciben los demás?

P2 como una triunfadora, como una persona que cumple los objetivos que se plantea, que no se anda con jueguitos y que sobre todo soy muy estricta con los demás

P1 ¿Cómo te percibes como empleada?

P2 como una persona que cumple con el trabajo, que sabe lo que hace en todo momento, que gracias a mi mucho del trabajo se a sabido sacar y que sin mi la doctora no creo que tenga tan bien controlado el proyecto, que en un futuro yo podría estar a cargo completamente de algún proyecto

P1 ¿Cómo persona como te concibes?

P2 como una triunfadora, como una persona que gracias a su responsabilidad a llegado a donde esta, que no me dejo de nadie, menos de mocosos de buenas calificaciones

## **CASO 7 (ACOSADOR)**

P1 Hola, ¿Me puedes dar tu nombre con iniciales?

P2 B.Q.T

P1 ¿Cuántos años tienes?

P2 53 años

P1 ¿Su lugar de nacimiento cual es?

P2 San Nicolás Michoacán

P1 Actualmente su estado civil ¿Cuál es?

P2 Soy casado

P1 ¿Con hijos?

P2 Sí, dos

P1 Sus hijos, ¿Cuántos años tienen?

P2 22 y 20 años

P1 Actualmente, ¿vive con ellos?

P2 Claro con mi pareja y mis hijos

P1 Usted ¿Qué escolaridad tiene?

P2 Primaria

P1 y ¿el tipo de escuela cual era?

P2 Pública

P1 Actualmente ¿pertenece a algún tipo de religión?

P2 Católica

P1 ¿Y la práctica?

P2 Pues a medias

P1 ¿Practica algún deporte?

P2 Fútbol, cada mes, o sea, cada que hay torneos en los molinos y estos es para distraernos un poco y es cuando lo practico

P1 y aparte de este pasatiempo ¿tiene otro?

P2 Pues yo creo que solo este

P1 ¿y actualmente trabaja?

P2 Claro

P1 ¿Trabaja en el molino que es donde se hace el torneo de fútbol?

P2 Exacto

P1 Y aparte de este trabajo ¿cuántos más ha tenido?

P2 Otro anterior a éste

P1 Y en ese ¿cuanto tiempo duró?

P2 10 años, era una empresa refresquera, ahí me inicié como ayudante de vendedor, fui vendedor, promotor de ventas, mi último empleo ahí fue como supervisor de ventas

P1 ¿y el trabajo que tiene actualmente a que sector pertenece?

P2 Pues esta relacionado con el reparto de masa, yo trabajo como chofer y sería servicios

P1 ¿y el puesto que desempeña de que sería?

P2 chofer, o sea, operativo

P1 y su trabajo, entonces, ¿consiste en ser chofer?

P2 Sí, bueno más bien es un trabajo en el que tienes contacto con el cliente al cual le das el servicio y entonces por decir en mi persona hay otra persona que es

mi ayudante y entre los dos hacemos la labor de reparto, entonces, eso es lo que hago.

P1 ¿y cuántos años lleva en esta empresa?

P2 En esta empresa llevo 27 años

P1 ¿Y su sueldo mensual aproximadamente cual es?

P2 Como de unos 5,600 más o menos

P1 Ok, ahora vamos a hablar acerca de su estado de salud y a horita regresamos a la organización, ¿actualmente cómo considera su salud?

P2 Pues yo pienso que bien

P1 ¿Ningún padecimiento?

P2 Pues hasta a horita no

P1 ¿Ninguna enfermedad?

P2 No

P1 ¿No toma medicamentos?

P2 Pues hay veces que si tomo por decir para algún dolor de cabeza o el estrés, que hay alguna aspirina y ese es mi remedio que tomo, es lo único, yo pienso que precisamente por el estrés, pero es algo esporádico

P1 ¿Normalmente que toma?

P2 Pues actualmente agua, anteriormente refresco pero muy poco, una ocasión me dijeron que no debía tomar mucho refresco por que a la larga te perjudica y efectivamente he tratado de evitarlo

P1 ¿Fuma?

P2 No

P1 ¿Toma?

P2 No, solo agua y debes en cuando refresco

P1 bueno, entonces vamos a regresar a la organización ¿en la empresa dónde trabaja que actividades desempeña y desde cuándo?

P2 yo desde que empecé en esa empresa trabaje de chofer y ahí mismo en el trabajo te aplicas en todo, por que pues es un trabajo de grupo, entonces tienes que estar participando en todo, desde ver que salga el producto con calidad y pues ahí es donde a veces entra uno, por ejemplo hay compañeros que no lo hacen bien, que pues no quieren hacerlo, que es lento y todo ese tipo de cosas, entonces hay es cuando, aunque no quieras, tienes que hacerlo por que se trata de por ejemplo como uno tiene el contacto directo con el cliente por que entregamos el producto, entonces si el cliente nos dice que no esta bien el producto yo tiempo que exigir, no pedirles, exigirles que salga el producto como el cliente lo quiere, entonces yo les digo "hazlo por que lo tienes que hacer", no lo haces por que no sabes, les digo "te voy a enseñar cómo y no quiero pretextos de que a la próxima salga mal", hay que tratarlos mal para que entiendan y entonces les exijo y les digo lo que quiero, así como yo quiero, no como tu puedes, por un ratito lo hacen bien, pero me descuido y vuelven a hacer mal las cosas y después se andan quejando de que uno los trata mal, ellos se lo buscan y pues ahí es cuando uno debe encaminarlos en el camino, pero yo no me siento líder, si no me siento como un compañero que los tiene que enseñar a hacer las cosas por las buenas o por las malas, yo les grito y a la vez les digo cómo se deben hacer las cosas, en todas las cosas debe existir una calidad para que el cliente vea que lo que se esta vendiendo es algo que tiene calidad y es lo que hago

P1 Y para realizar su trabajo, ¿cuenta con todos los recursos?

P2 Pues no, por que pues hay veces que por ejemplo el patrón por una cosa u otra, pues más bien a ellos es a quien no les da, por que por ejemplo en mi caso pues a mi me da un vehículo nuevo, me dice “sabes, tú sabes cómo hacer el trabajo”, entonces hasta cierto punto a mí si me considera, por que sabe que yo si soy responsable de lo que pone en mis manos, entonces yo estoy bien capacitado, yo siempre he tenido la mentalidad de hacer bien las cosas, entonces yo me considero una persona que pues cumpla con mi trabajo, me gusta ser responsable, no me gusta que me llamen la atención, por que si yo entonces, tengo que llamar la atención a otras personas es por que seguramente ellos hicieron algo mal y yo pago los platos rotos, no me gusta que me llamen la atención por algo que sí se hacer, el ser responsable y estricto son las cosas que me han mantenido en un empleo, en este empleo desgraciadamente uno no puede ir escalando, se estanca uno pues por que son puestos fijos pero yo les digo “yo no quiero ser uno del montón, yo quiero ser el mejor” y hay veces que si me critican, por que soy como perfecto, yo no falto, no llego tarde, en cambio todos los demás pues es todo lo contrario, son unos flojos y se los he dicho, entonces es cuando también les llamo la atención, yo les exijo mucho y estoy sobre ellos, sobre todo con el chico que me ayuda, lo superviso demasiado pero todo es por su bien, tengo que andar tras de ellos y todo lo que hago ha servido para que me reconozcan como un buen trabajador y yo hago lo posible para que todo este bien

P1 Y esas personas que lo critican, a veces, ¿son sus mismos compañeros?

P2 Sí, pero es por que no saben hacer su trabajo, pero no me importa yo los voy a poner en su lugar con tal de que el producto salga con calidad, mi patrón no me encuentra una falla, pero pues a lo que refiere mi trabajo, no hay critica alguna, no, por esa misma razón los compañeros me critican, simplemente pienso que tenemos algunas personas que nacemos así, que aunque quisiéramos hacerlo mal no podemos, siempre lo haces bien, eso mismo hace que tengas el derecho de corregir a los demás y en ese aspecto lo admito, si me paso, soy muy estricto, hay veces que no me doy cuenta de mis actos, pero cuando otra persona me lo dice entonces digo “sí me paso en mis comentarios y en mi forma de ser”, pero es por el bien de todos yo digo dentro de mí “no, no estoy exagerando por que lo que pido es una cosa que se puede hacer” y yo les doy esta razón, yo pienso que lo mismo cuesta hacer mal que hacerlo bien, pues por que no lo hacemos bien para todo este bien, siempre ha sido mi dilema, vamos a hacerlo bien y pues les digo “ustedes creen que yo les digo esto por que yo nada más lo quiero”, no, es por que a mí también me lo piden y yo se los exijo a ustedes, si alguien me pide la masa en ciertas condiciones yo, entonces, tengo que estar al pendiente de que estos muchachos efectivamente estén haciendo la masa como yo la quiero y que para esto hay que andar tras ellos y estar sobre ellos exageradamente y si es necesario hablarles con malas palabras, pues lo siento lo hago, entonces hay quien me ha dicho “te pasas” y les digo “pues qué quieres son unos buenos para nada y sobre todo tú Marcos”, el muchacho que me ayuda, si yo me llego a retrasar en el trabajo no es por flojera si no por que había mucho tráfico, pero me atraso unos 5 minutos, yo trato de buscar por dónde llegar, hay veces que hasta me olvido de comer por cumplir con mi trabajo, yo exagero pero por que es algo

que traes dentro, hay veces que me dicen, es que tú eres una máquina, todo quieres que se haga a tu manera, en el trabajo ves de todo tipo de gente, desde la trabajadora, hasta la que hace el trabajo de momento y al ratito vuelven a lo mismo, entonces sí soy algo exigente con mis compañeros y más con mi ayudante, por que muchas veces no se ponen en acción y les tengo que tronar los dedos y decirles “apúrense muchachos”, mis patrones no tienen ninguna queja de mi trabajo y hasta le fecha me han considerado

P1 Y esta relación que lleva con sus compañeros ¿cómo es?

P2 Pues yo la considero una relación que te diré, pues regular, no diría yo buena, por que pues a la mejor si les preguntas alguien no estaría de acuerdo con mis ideas y a la mejor ellos dirían que mala, pero hay veces que aunque este de mala me hacen caso, por ello te digo que regular, por que al final de cuentas me tienen que hacer caso, por que les digo “si no lo hacemos bien nos van a llamar la atención” y yo no tengo por que cargar con eso, la culpa es de ellos no mía, yo les ayudo a hacer su trabajo por que me gusta que las cosas se hagan bien y les demuestro que sí se hacerlo, por eso les mando a que lo hagan así como yo quiero, no te estoy diciendo que hagas cosas que no te enseñaron o no sabes hacer, sí yo lo se hacer tú también, no hay pretextos, por eso yo considero la relación como regular

P1 La relación con su jefe ¿es buena?

P2 Pues yo la considero así, buena con él sí, desde el tiempo que llevo trabajando con él, pues él y yo no hemos tenido ningún problema, ninguna llamada de atención, si no al contrario nos encontramos y nos tratamos como si fuéramos amigos, no como si fuera un patrón con un trabajador, entonces hay una relación que se fue dando precisamente debido al cumplimiento del trabajo, entonces es como te vuelvo a repetir, si tu no fallas, pues no hay quien te diga nada, llevo 27 años trabajando y no he faltado un solo día, y la mayoría faltan no se cuántos días de que según están enfermos, y esto y lo otro, y yo no, si a mi me duele la cabeza, simplemente tomo cafiaspirina y sigo haciendo mi trabajo, pero eso es lo que me ha mantenido, por que no me ocupo de otras cosas que no sea el trabajo, hasta por decirlo en estos casos, a veces se descuida hasta la familia por que soy tan puntual y todo, que hay veces que se descuidan algunos aspectos que yo a la mejor ni cuenta me doy, te digo me doy cuenta si alguien me dice algo, yo pienso “primero mi trabajo, por que de hay comemos, de ahí vivimos” entonces por ejemplo para mis hijos quiero lo mejor, yo no quiero que el día de mañana ellos se desempeñen en un trabajo como yo, yo quiero lo mejor para ellos, yo quiero que se superen y pues debido a eso siento que me paso, no nos ha faltado la comida, trato de cumplir con mis obligaciones para mis hijos y esposa, que a la mejor no les dedico el tiempo necesario por mi mismo trabajo, por que yo me dedico a trabajar 12 horas

P1 ¿Qué políticas tiene la empresa?

P2 En esta empresa por lo regular en cada molino se establecen ciertos horarios para que tú te dispongas a comer, entonces aquí en la mañana se empieza a trabajar a las 5 a.m., se trabajan por decirlo así 3 horas, son 8 de la mañana y se para, en ese transcurso que es de hora y media en el molino se aprovecha para comer, por que no es un trabajo continuo, después vuelven a para a las 12 y empiezan a la 1 y ya, terminan a las 3 de la tarde, nosotros llegamos, cargamos



nuestro viaje, nos vamos a repartirlo y así sucesivamente, pero realmente no nos fijan una hora para ir a comer, nosotros la tomamos como podemos.

P1 y dentro de la organización, ¿hay costumbres?

P2 bueno pues yo supongo que sí, porque por ejemplo el 12 de diciembre se hace una misa y pues en los cumpleaños que alguien no quiere trabajar se le da el día, sobre todo a los que sí trabajamos, a los flojos sí se les niega y que bueno porque no se lo merecen, por ejemplo el chico que trabaja con migo, una ocasión tuve que ir a verificar una de las camionetas y lo deje encargado y cuando llegue no cobro, no entrega bien las cosas, nefasto y le dije “oye pues que paso, no me gusta que el cliente se queje por tu mal servicio”, y siempre lo tengo que regañar y andar tras de el exageradamente

P1 en su organización, ¿el jefe tiene la autoridad?

P2 pues se supone, porque por decirlo tenemos un jefe inmediato que es el administrador y tenemos otro jefe que es el dueño, entonces el jefe directo es estricto, pero nunca con migo, yo no tengo ningún problema porque cumplo con mi trabajo, a mi no me pueden decir nada y me dan cierta libertad para yo mandar en los otros a mi propio criterio, hay ocasiones en donde se hacen juntas para recalcarles sus fallas y el jefe me dice “tu no tienes que estar aquí, no pierdas el tiempo con ellos, después tu los regañas por tu parte”, pero muchas veces ellos dan los motivos para que los regañes, muchas veces les digo “muchachos levanten esto o aquello, no sean marranos, no les da pena que les llamen la atención” y de mala gana van y lo recogen o lo hacen, pero lo hacen para que no este molestándolos, entonces les digo “es tu trabajo, después no te quejes si yo mismo pido que te saquen, si tu no lo cuidas y no te preocupas por el, a donde vamos a ir a parar”, por uno que sea flojo no van a funcionar las cosas, pero te digo lo hacen casi a la fuerza y hasta disfruto fastidiándolos para que se apliquen y como te había dicho sí les tengo que hablar con groserías pues lo siento, pero no los fastidio por mala fe, si no para que hagan las cosas bien, porque hacen las cosas mal y les digo “¿porque no lo hacen bien y se evitan problemas conmigo?, cumplan con su trabajo”

P1 mencionaba que es el jefe directo el que tiene como mas mando, ¿el lo supervisa a usted?

P2 si, pero mas bien es a todos

P1 ¿Cómo considera esa supervisión?

P2 bueno por ejemplo en mi caso me revisa que ande bien la unidad y pues que haga mi trabajo tal y como debe de ser, y te digo lo que pasa es que todo lo encuentra bien y pues no me puede decir nada, le doy un buen mantenimiento a la unidad, en esos aspectos pido y se me da todo, siempre he sido responsable, a mi me tiene mucha confianza pues yo siento que aprecian mi trabajo y pues me han manifestado la confianza de diferentes formas y haces el trabajo con mas ganas, valoran mi trabajo y eso me hace superarme mas y poder exigir a los demás empleados y al muchacho que esta bajo mi supervisión

P1 ¿usted conoce a los dueños de la empresa?

P2 claro que si, yo conozco desde al abuelito que era el dueño, ya fallecido, yo cuando entre al trabajo yo me hice contratar por uno de los hijos, entonces posteriormente fui conociendo a cada uno de ellos, entonces de ahí fue naciendo cierto acercamiento a ellos, con su papa de ellos me llevaba muy bien y dicen que

yo soy como el, ya que les gritaba y es decía de cosas, cuando lo conocí, a mi para nada me dijo ni me grito, a mi me trataba como si ya tuviéramos tiempo de conocernos y me dijo échale ganas, pero te digo yo con todos los dueños he tenido una relación buena, siempre me han saludado de mano, me han tenido consideraciones, siempre he tenido comunicación con ellos y por ejemplo con el dueño de horita yo lo he conocido desde pequeño y hasta le he dado consejos, por ejemplo una de las cosas que yo veo mal es que un trabajador se lleve con su patrón, es que no somos iguales, ellos deben respetarnos y si se llevan entonces se pierde el respeto y se creen iguales, con el paso del tiempo este muchacho me ha pedido consejos, me consulta y como yo tengo un buen tiempo trabajando y se me dan muchas cosas, me consulta y yo le doy un punto de vista

P1 ¿los dueños que nacionalidad tienes y que costumbres?

P2 son mexicanos los dueños, de xochimilco son, y el que empezó todo el negocio de la masa fue el abuelito y la hizo en grande y ahora lo manejan los hijos y ahora ya hasta venden en otros países, con dinero se puede hacer todo

P1 ¿hay sindicatos en el molino?

P2 no hay sindicatos, es privado, pero si tratamos de organizarnos cuando queremos un aumento, claro que hay personas que no se sienten con la confianza de exigir, porque son unos buenos para nada y en cambio uno que si cumple con su trabajo, sí tiene el derecho de exigir

P1 ¿Cómo sientes el ambiente de trabajo?

P2 pues yo siento bien, no me puedo quejar por mi patrón porque tenemos una relación buena, con los otros compañeros y el chavo que me ayuda pues siento que regular, pues hay que estar regañándolos para que se pongan las pilas

P1 ¿con los subordinados como se lleva?

P2 pues soy muy exigente, porque es un muchacho que tiene 20 años, entonces son jovencitos que se han criado en un ambiente muy desobligado, porque se la pasan durmiendo y yo le digo tronándole los dedos “cuando se trata de trabajar, vamos a hacer las cosas, no porque seas mas joven vas a poder sobre mis”, cuando se trata de hacernos tontos como “tu”, pues vamos a hacernos tontos, soy muy exigente, le digo “te quiero a tales horas”, sí no llega mejor ni lo tomo en cuenta y pienso todo es por la calidad del producto, le llamo la atención mucho porque digo “si es un ayudante, pues tiene que hacer lo que le corresponde, si no pues mejor que se vaya”, pero si veo que para nada le hecha ganas, empiezo a fastidiarlo, le doy manazos, golpecitos y le grito “despierta ponte en acción flojo”, así nacieron, pero hay que educarlos, pero que lo hagan bien si no adiós

P1 ¿que pasa cuando alguno de sus trabajadores no cumple, no cumple con los objetivos que se esperan?

P2 en mi persona siempre los ando apurando, los castigo, hago que los suspendan, que ya no trabajen o que les descuenten por las cosas que hicieron mal, para que tengan mas cuidado, porque es la responsabilidad de ellos y su culpa, así que se apliquen

P1 ¿Cómo que cosas les dice usted para que se apliquen?

P2 pues a veces les digo una que otra grosería y considero que es para que reaccionen y se pongan en acción, si no mejor que se vayan, es bueno que nos tengan respeto, ningún muchachito de 20 años va venir a flojear frente a mi y querer ocupar mi lugar de trabajo algún día

P1 ¿ha tenido algún conflicto con alguien en el trabajo?

P2 pues así como conflicto no, que te digo que hay veces que sí a lo mejor, pueden ser pequeños roces pero se maneja la situación, los pequeños problemas que hemos llegado a tener suelen ser con mi ayudante, pues cuestión de todos los días que ya sea porque no me parece algo de lo que hace pero lo controlo bien, te digo yo les grito, no lo voy a negar, sí les hablo con groserías y sí les digo cosas

P1 ¿Qué les dice?

P2 les he dicho “oye flojo no seas tan tonto, como es posible que te encargan esta maquina para que la cuides y te quedas parado como menso y se te quema, en que piensas, en nada verdad porque no hay nada adentro, aplícate, tu crees que lo que llegues a pensar me importa, mejor que te corran” y me gusta que me digan sí tu tienes la razón, te digo trato de encontrar una solución pero son personas que no se que es lo que les sucede, yo a veces si les digo “creo que estas loco, deberías estar en un manicomio no aquí, pues como es posible que hayas hecho tal cosa, solo a ti se te pudo haber ocurrido a nadie más” y de ahí no pasan y no me contestan, saben que les puede pasar si me contestan y pues ya para que perder el tiempo con ese tipo de personas, ya ni les dices nada, pero eso sí que quede claro que están haciendo algo mal y me están afectando a mi, si no me afectara les diría “es tu vida, has de tu vida un papalote” y todo eso me vale

P1 ¿han tenido que correr a alguien?

P2 pues se van los incompetentes, pero por mi culpa no, en realidad ellos se van solos, se van por sus mismos errores

P1 ¿usted en que determinadas cosas es exigente?

P2 en mi persona sí soy muy exigente, yo en mi trabajo quiero que las cosas se hagan bien y rápido porque el tiempo lo exige, a mi me interesa cumplirle al cliente y me agradezca y no tenga nada que decirme, yo me encargo de que la masa llegue a tiempo y yo le exijo mucho a mi trabajador, le digo “quiero que se hagan las cosas y rápido y me vale si ya comiste o no”

P1 bueno pues ahora vamos a pasar a la parte del auto concepto, ¿usted como se describe?

P2 pues yo me auto describo o me considero muy exigente, pero a la vez como que no tanto, así soy, con mis hijos les exijo algo pero es por el bien de ellos y hasta ellos me han dicho que soy muy grosero y sí acepto que a veces exagero, cuando en el trabajo alguien quiere proponer algo, no le doy el espacio para que lo haga, trato de opacarlo, yo trato de abarcar todo, pero es para exponer mis puntos de vista, porque me veo dentro de la razón, yo hago bien las cosas, yo no quiero ser uno del montón, ya se nace así y yo nací así, aunque quiera hacer algo mal, al final me doy cuenta de que lo hago bien

P1 ¿Cuál cree que sean sus cualidades?

P2 pues yo pienso que trabajador, puntual, que si sabe hacer las cosas

P1 ¿defectos?

P2 creo que no tengo o no se me han encontrado muchos, como esposo, padre, como todo siempre hago bien todo, no tengo cola que me pisen, si estuvieran mis padres aquí lo dirían, creo que de los defectos es que hablo mucho o que soy muy perfeccionista, pero me gusta ese defecto

## **CASO 8 (ACOSADO)**

P1 ¿me puedes dar tu nombre?

P2 SLZA

P1 ¿me puedes decir cuantos años tienes?

P2 22 años

P1 ¿donde naciste?

P2 en el distrito federal

P1 ¿tu estado civil actualmente cual es?

P2 soltera

P1 ¿no tienes hijos?

P2 no

P1 ¿y tienes hermanos?

P2 no

P1 ¿actualmente con quien vives?

P2 con mis papas

P1 ¿y tu escolaridad cual es?

P2 licenciatura

P1 ¿y el tipo de escuela a la que perteneces cual es?

P2 publica

P1 ¿actualmente perteneces a algún tipo de religión?

P2 si, soy católica

P1 ¿y la práctica?

P2 no mucho

P1 ¿practicas algún deporte?

P2 no

P1 ¿de pasatiempos que me puedes decir, tienes alguno?

P2 me gusta leer, ir al cine, nada más

P1 ¿actualmente trabajas?

P2 si

P1 ¿en que?

P2 en Liverpool, distribuidora Liverpool

P1 ¿y aparte de este trabajo, cuantos más has tenido?

P2 tuve uno mas, trabajaba en un centro psicopedagógico

P1 ¿y este trabajo a que sector pertenecía?

P2 privado

P1 ¿y el giro de esta empresa cual era?

P2 se dan terapias psicopedagógicas a niños con TDA, con trastornos de aprendizaje o con necesidades clínicas

P1 ¿entonces el giro era el de servicios?

P2 si, servicios

P1 ¿a OK, y el puesto que desempeñabas cual era?

P2 bueno yo no tenía... hacia muchas funciones, me encargaba de lo que era la administración, eh daba terapias psicopedagógicas, aparte era la nana de los hijos de la dueña, eran de mis múltiples funciones

P1 ¿y como lo consideras era operativo o medio?

P2 era medio

P1 ¿tu trabajo, ahora si, en que consistía?

P2 OK, mi trabajo era en realidad el dar terapia psicopedagógicas, pero elaboraba muchas mas funciones de las que me pedía el trabajo

P1 ¿como?, ¿cuales otras funciones?

P2 pues tenia que dar las terapias clínicas y a veces tenia que ir a pagar las tarjetas de la jefa o tenia que ir a la papelería o tenia que ir por sus hijos a la escuela, eh... tenia que abrir la puerta, encargarme de los administrativo, o sea, realmente eran muchas funciones

P1 ¿muchas funciones que no tenían nada que ver?

P2 si, no tenían nada que ver con mi trabajo

P1 ¿y cuantos años duraste en esta empresa?

P2 3 años

P1 ¿tu sueldo mensual, cual era mas o menos?

P2 bueno mi sueldo mensual aproximadamente era de \$5500

P1 a ok, bueno vamos a hablar acerca de tu estado de salud y a horita regresamos a lo de tu empresa, ¿tu estado de salud como lo consideras que es?

P2 bueno en ese entonces era muy malo porque desarrolle lo que era gastritis crónica a raíz de todas las presiones que tenía, tuve una hernia, tenía mucha ansiedad, inclusive llegue a pensar que tenia depresión, muchos dolores de cabeza, en realidad me sentía como muy nerviosa

P1 ¿pero todos estos padecimientos fueron debido al trabajo?

P2 aja, todos estos padecimientos surgieron

P1 ¿y que otros tipos de malestares tuviste?

P2 pues la mayoría emocionales, realmente me sentía muy mal, no... yo pensaba que no servía para nada

P1 ¿dolores musculares?

P2 si, dolores musculares... pero principalmente fue lo era la hernia, gastritis, problemas estomacales y dolores de cabeza

P1 ¿con que frecuencia consumes lo que bebes?

P2 refrescos 5 veces a la semana, café también como 5 veces a la semana, eh... leche, verduras, carnes...

P1 ¿llevas una alimentación balanceada?

P2 si

P1 tomas alcohol?

P2 no

P1 fumas?

P2 no

P1 bebidas energizantes?

P2 no

P1 bueno, ahora si vamos a hablar mas acerca de tu organización, ¿la organización donde trabajas que actividades desempeña?

P2 bueno como ya había mencionado, mi trabajo era dar terapias psicopedagógicas, una hora por terapia y estaba de las 4 a las 8:30, ese era mi horario, pero digamos que ese era mi trabajo formal, pero desempeñaba muchas mas funciones, por ejemplo lo que te había comentado que tenia que ir a la papelería, a veces, o ir a la escuela de los hijo de la dueña o tenia que abrir la puerta, recibir dinero, ehh... hacer horarios y demás funciones

P1 ¿la empresa a que se dedica?

P2 a dar terapia psicopedagógica a niños

P1 ¿desde cuando realiza estas actividades?

P2 ¿la empresa?, tiene aproximadamente 8 años que esta funcionando

P1 ¿tu contabas con todos los recursos para realizar tu trabajo?

P2 no

P1 ¿porque?

P2 realmente había muy poco apoyo, por ejemplo en lo que eran las terapias había muy pocos materiales, los espacios eran muy reducidos, como fue creciendo el lugar poco a poco ya no entrábamos todos, entonces a veces teníamos que compartir cubículos, pues así no se podía desempeñar bien el trabajo

P1 ¿tu conoces las políticas de tu empresa?

P2 en realidad no hay políticas, por lo mismo de que es privado y que ha ido creciendo poco a poco, en realidad no hay políticas, no teníamos visión, misión y valores

P1 ¿tenias hora de entrada, salida...?

P2 era muy variado, por ejemplo, si tenia terapia, este, te daban tu pago y era un poco mayor a lo que recibías mensualmente pero variaba mucho

P1 ¿tu hora de entrada y salida era estable?

P2 no, mi hora de entrada sí era muy estable, era a las 4 p.m. Pero mi hora de salida era de que... en mi horario decía a las 8 p.m. y a veces salía hasta las 10

P1 ¿y esto debido a que?

P2 a que tenia que entregar todo el trabajo, a pesar de que realizaba mas de las funciones que tenia que hacer, pero no podía irme sin entregar mis planeaciones del siguiente día y mis observaciones

P1 ¿en tu empresa había costumbres, cual era la cultura organizacional?

P2 pues en realidad yo no detecto ninguna, realmente ahora que estoy mas enfocada a lo que es el área laboral veo que no había costumbres, ni siquiera un desarrollo, no había ni ética profesional

P1 ¿porque consideras eso?

P2 porque para mi punto de vista, para tratar cosas clínicas psicopedagógicas de niños y familiares, el hecho de que se ventilaran a toda las personas que estuvieran trabajando y no solo lo supiera la terapeuta de la familia y lo supieran todos, pues me parece que es una falta de respeto y ética, estarlo comentando, aparte de que querían de que todos los niños tuvieran TDA, entonces tu no podías dar un diagnostico que no fuera ese, entonces eso me parece como falta de ética

P1 ¿la autoridad de tu empresa como la consideras, como es?

P2 en un inicio cuando yo entre era una persona amable, este... que te apoyaba y demás, poco a poco fue cambiando, y aparte de que yo fui teniendo mas tiempo y pude ir la conociendo, se volvió una persona autoritaria, una persona muy manipuladora, o sea, no te podía decir a lo mejor tonta directamente pero hacia cosas y hacia comentarios que te hacia sentir... muy manipuladora, como con mucha falta de ética, con un poder de convencimiento enorme, porque tu podías estar decidida de salirte al siguiente día, pero ella hablaba contigo y demás y volvías a caer y seguías trabajando

P1 ¿la supervisión que recibías por parte de ella, como la consideras?

P2 pues en realidad solamente tenia supervisión cuando algo de lo que tu estabas haciendo no le gustaba y para mi sí eran seguidas, la traía contra mi, yo realizaba bien mi trabajo y no te decía o te felicitaba, pero en cambio hacías algo que le desagradaba o en ese momento estaba de manera personal mal contigo y te sacaba que todo estaba mal, o sea, aunque si hubiera resultados y que tus niños a los que atendía iban bien, ella mezclaba mucho lo que eran las relaciones personales con el trabajo, entonces si en ese momento estaba mal yo, según ella, ella no se sentía a gusto conmigo, como que lo trasladaba al trabajo

P1 ¿entonces tu trabajo lo realizabas a gusto, no te estaba vigilando a cada rato?

P2 eh... después de que ya pasaba todo eso, de que empezaba como que a ponerme muchos peros, estaba con mucha supervisión, estaba ahí y era como que mucho acoso, ni siquiera dejaba hacer bien las cosas, se metía en todo, si estaba haciendo alguna dinámica ella llegaba y se metía y desestructuraba todo, sí se metía mucho conmigo

P1 ¿ella es la dueña de la empresa?

P2 si ella es la dueña, ella y su esposo

P1 ¿que nacionalidad tienen?

P2 son mexicanos

P1 ¿ellos tienen costumbres dentro de la empresa?

P2 no

P1 ¿como manejan la empresa?

P2 pues en realidad es bien raro, porque son muy extraños, en un inicio lo manejaban dando las puras terapias y hacia talleres los fines de semana, después como que fue creciendo el lugar y fue llegando mayor población y empezaron a meter a mas personas, eran tantas las personas que ya ni siquiera se podía hacer el trabajo y de una manera como muy arbitraria, en realidad no había como costumbres, porque así como podían decirte algo hoy, el día de mañana me lo cambiaban y era otra cosa.

P1 ¿había sindicatos?

P2 no, ni siquiera tenia prestaciones, ni siquiera tenia nada, te podías enfermar y no me pagaban el día siendo que muchas veces era por el mismo trabajo y no me pagaban el día, no prestaciones, nada de aguinaldo, en las fiestas de diciembre tenia que pagar mi boleto, entonces no nada, era muy desinteresada en cuanto a recursos humanos

P1 ¿te llegaste ha enfermar?

P2 si, de hecho estuve trabajando y debido a la presión llegaba a mi casa llorando, muy mal porque era mucho el estrés, era mucho el acoso que yo sentía, en realidad mas que a los demás era solo conmigo, me hacia sentir tonta, en las informaciones yo era la ultima en enterarme y sí llegue a enfermarme, desde que empecé a trabajar ahí se me formo la gastritis y de hecho me avanzo mas y se convirtió en una hernia y tuve que ausentarme del trabajo aproximadamente como una semana y cunado yo llame para volver a incorporarme después de lo que me habían detectado, fue el pretexto para irme sacando

P1 ¿entonces en el organigrama de tu empresa, primero estaba ella, después?

P2 al ultimo a lo empezó a organizar por áreas, porque ni siquiera estaba por áreas, era el área del clínica, pedagogía, el de neuropsicología y psiquiatría, y había coordinadores de cada área y después el personal de cada coordinación,

obviamente repetíamos, por ejemplo yo estaba en pedagogía y después tenía que estar en clínica y en varias y por ejemplo hacían juntas y así fueran las 9 de la noche tenía que ir porque me pasaban asistencia y no me lo pagaban, nada. Tenía que salir muy tarde y te exponías, inclusive a mí una vez me asaltaron por salir tarde, siendo que no era la hora de mi salida y no les importo nada.

P1 ¿y tu tenías que rendirle cuentas a ella, era tu jefa directa?

P2 aja

P1 ¿entonces consideras que en la organización ella tenía el poder?

P2 ella y su esposo, su esposo era como mas administrativo, en realidad ella es la que estaba todo el tiempo ahí, ella era la que se encargaba de todo, pero era a su forma, tenía que darle los resultados que ella quería para que estuvieran bien conmigo, entre comillas, si yo hacia algo diferente o la debatía, se molestaba mucho y ya de manera personal y se metía en mi trabajo

P1 ¿con tus compañeros como era la relación?

P2 era una relación buena con algunos y muy mala con otros, la verdad en un inicio la relación era muy buena, lógicamente como fue cambiando todo lo que fue el desarrollo de la empresa fue creciendo y ya era así muy competitivo, ya a finales todo el mundo estaba tan interesado por agradarle a la jefa que ya todo mundo competía, ya no nos ayudábamos, ya empezó a meter a mas personas, había muchos chismes, cosa que en un principio no era y que no va en un ambiente de trabajo, entonces ya al final puedo decir que sí el ambiente empezó a cambiar, pero bueno fue por las razones, también, por las que yo salí

P1 ¿y tu también competías por agradarle?

P2 pues si, hubo veces que era tanto mi querer agradarle que ya trataba también de competir, o sea, tratar de ver quien hacia mejor las cosas y no te ayudaban los demás y todo

P1 ¿la relación con tu jefa como era?

P2 pues era muy mala, por que es lo que te comento, era muy cíclica, podía ella estar bien conmigo si yo hacia exactamente lo que ella quería, por ejemplo yo aparte de tener mis obligaciones en la empresa había veces que me pedía que fuera por sus hijos a la escuela, entonces tenía que ir por sus hijos a la escuela, pero si me negaba ahí había un problema enorme, porque lo tomaba de manera muy personal y ya me molestaba en lo que era mi trabajo, inclusive ella quería que yo anduviera con su hijo y cuando yo me negué a hacerlo... bueno en un principio ella me obligaba porque yo también por querer agradarle y llevar la fiesta en paz pues no le podía decir que no, entonces tenía que salir con el y varias veces tuve que salir con el y ya después yo ya no quise y le dije que pues no que no quería, aparte el era mas chico que yo, pero ella lo tomo muy mal y se enojo mas conmigo que porque yo me negaba a salir con su hijo y entonces era una relación muy extraña porque ni siquiera me trataba como en una relación de trabajo normal con tu jefe, sino que ya involucraba asuntos más personales

P1 ¿tu tienes subordinados o los tuviste?

P2 pues si, lo que era la secretaria, pues ella era la subordinada de todos y la persona del aseo, pero en realidad subordinados no, en un inicio cuando entraba alguien nuevo... ah es más cuando entraba gente nueva, y yo ya estando mucho tiempo, y si en ese momento estaba mal conmigo, por ejemplo cuando ya no quise salir con su hijo, a las personas nuevas les daba mi trabajo y mas privilegios, a



pesar de que muchas cosas no sabían, tenía que estar ahí capacitándolos y les daba mis terapias que era lo peor y parte tenía que estar ahí con ellos y aceptar todo

P1 ¿entonces este ambiente como lo percibiste, como era el ambiente de trabajo?

P2 era muy pesado por ella, me lo hacía muy muy pesado, en realidad sí podías tener confrontamientos con los demás pero los normales, pero la que hacía pesado todo era ella, sí sabía que un compañero y yo teníamos tal vez una diferencia en algo, ella hacía lo posible porque se agrandara y la agarraba contra mí y ella incitaba todo, por ejemplo podía estar hablando de x tema o de algún paciente que estaba en varias áreas involucradas y podía hablar conmigo y me decía una cosa, cuando hablaba con la otra persona le decía otra cosa y le aumentaba y que según yo había dicho, entonces la persona con la que después hablaba le decía el doble de las cosas y era un estar hablando que obviamente las personas se molestaban conmigo, pero ya a la hora de hablarlo personalmente, empezaba a salir que en realidad era ella la que había inventado tanto chisme, lo manejaba a su conveniencia.

P1 ¿y tuviste algún conflicto con ella?

P2 pues en realidad yo me sentía como que tan mal que ni siquiera podía defenderme, si ella me hacía sentir tonta en realidad sí pensaba que era tonta, entonces empezó a afectar a mi trabajo y ya ni siquiera me defendía, en un principio a lo mejor si podía decirle: oye pues no estoy de acuerdo y ya llegó un momento en el que ya todo lo que me dijera ya lo aceptaba

P1 ¿tuviste algún enfrentamiento duro con ella?

P2 no que recuerde, eso era de todos los días, pero ella lo manejaba de manera muy sutil

P1 ¿entonces como se dieron las cosas para que tú puedas decir que tuviste acoso laboral?

P2 realmente era acoso pero muy sutil, no era ese acoso que a lo mejor te estuviera gritando a cada rato o te estuviera diciendo las cosas así muy directamente o estuviera maltratándote de esa forma muy dura, era muy sutil, podía decirme un día oye tu trabajo está muy bien y al siguiente llegar y decirme que era lo peor que había hecho que no daba los resultados deseados, que estaba muy mal y decirle a todos que tu trabajo estaba muy mal, empezarte.... Te digo hace supervisiones y se citaba conmigo y siendo que a lo mejor ella te había dicho que se hacía así, después nada más por el hecho de que no hacía algo que ella quería, destrozaba mi trabajo y me ponía en evidencia delante de toda la gente y o sea, yo me refiero más a ese tipo de acoso

P1 ¿y a ti te hacía eso, ese acoso?

P2 sí, por ejemplo me ponía en evidencia, este... sentaba a todos y discutían un caso mío y me ponía en evidencia como diciendo que no se había hecho nada, que los demás dieran sugerencias y me descalificaba hasta más no poder

P1 ¿me podrías mencionar alguno de esos momentos que te hizo sentir mal o que te puso en evidencia?

P2 una vez yo después de que me enferme, me puse muy mal y deje de ir a trabajar, cuando yo hable para regresar ella me dijo que no era necesario, que no regresara, estuve cuatro meses sin trabajar y me sentía muy desesperada porque en realidad lo necesitaba, empecé a buscar otro trabajo y demás y lo encontré,

entonces ella un día me llamo y pues volví a regresar al trabajo, obviamente con mi otro trabajo no lo deje, cuando llegue hizo una junta y empezó a hablar como dando indirectas, pero todo mundo sabia que lo estaba diciendo por mi, de que por ejemplo si ponías mucho de tu parte, si no ponías empeño que lo demás tenían muchas cosas que hacer y empezó como a ponerme en evidencia, entonces cuando hacia juntas a mi me hablaba al final y a veces ni lo hacia, casi siempre me decía media hora antes de la junta, cuando todos sabían días antes de la junta, entonces yo llegaba y se hacían comentarios de “ y tu que haces aquí, sigues trabajando”, o es que tu ya no eres indispensable, recuerdo una vez que empezó a pasar todo eso y después me hablo ella para hablar conmigo y me hizo sentir que había sido mi culpa enfermarme, que yo había tenido la culpa, que yo fui la que deje el trabajo botado, entonces me puse muy mal y llegue a mi casa llorando muy mal, creo que no me había puesto como esa vez, mis papas se preocuparon muchísimo y ellos me decían que dejara el trabajo, pero no lo podía dejar, ni yo me lo puedo explicar, si yo sabia que me hacían tantas cosas y que era un ambiente pesado, a lo mejor no tanto por los compañeros sino por ella, no podía dejarlo, tenia como la necesidad de seguir ahí y por mas que yo decía ya no, voy a renunciar, llegaba y no podía, yo le tenia miedo a ella realmente, ahora que lo veo mas claro yo le tenia miedo y dependía mucho mi autoestima, dependía mucho mi bienestar diario lo que ella opinara de mi, por ejemplo si ella me decía oye bien, yo me sentía muy bien, pero si ella me destrozaba y me decía que estaba mal, que era casi siempre, me sentía muy mal, o sea mi estado de animo dependía de lo que ella pensara de mi u opinaba

P1 ¿normalmente como te hacia sentir ella?

P2 era cíclico, en un momento me hacia buena cara y al otro momento me tiraba, me destrozaba, ya cuando yo decidí salirme fue porque todo lo que yo hacia estaba mal, y eso también se debió a que entraron nuevas personas, por ejemplo antes de mi había otra persona y también paso lo mismo y la saco de la empresa, la boto y seguí yo ya no le serví y adiós y esto a mi me afecta muchísimo, lo hacia de manera muy personal , me desmotivó, yo sentía que no podía hacer nada, que era tonta, o sea, su esposo a veces hacia comentarios muy agresivos, con el si puedo decir que tuve un enfrentamiento mas claro, porque me decía cosas que ella lo hacia de manera muy sutil, el lo hacia muy directo

P1 ¿como que te llego a decir?

P2 por ejemplo, tu trabajo esta muy mal o qué estas haciendo, vienes perder el tiempo, o por ejemplo te pagaba por terapias entonces si no iba mi paciente y yo estaba haciendo alguna otra cosa, te llamaba para que hiciera algo del trabajo siendo que no te estaba pagando esa hora y no te lo pagaba, con los sueldos yo tuve muchos problemas porque a mi no me pagaban mis terapias completas, yo podía tener 4 y al mes me decían que no que yo había tenido 3 y yo lo tenia apuntado y estaba en una bitácora y todo y te decían que no y pues ellos eran los jefes

P1 ¿como que comentarios te hacia ella para hacerte sentir mal?

P2 se la pasaba comparando, es que yo veo que por ejemplo tus niños están mal, o sea no hay un avance, cuando era palpable que había un avance, puedes aceptar cuando no hay resultados y lo aceptas y esta bien, pero ella lo tomaba de manera muy personal, cuando no quise salir con su hijo me llamo un día, justo al

siguiente día que le dije que no, me empezó a decir que bueno que no había resultados a comparación de tal persona y quería ver que estaba pasando, que porque ya tenía mucho tiempo que no estaba trabajando bien y todo, y me acusaba de cosas que ni siquiera, es que a mi me dijo la mamá que no se que, que tu dijiste y x cosa y ni siquiera era cierto, ni siquiera las mamás estaban enteradas de muchas cosas

P1 ¿te llegó a acusar de algo?

P2 si, por ejemplo un vez un comentario de... como había diferente áreas.... Entonces había un niño al que yo sugerí que lo viera un terapeuta en especial, entonces hubo un problema y me acuso de que yo había tenido la culpa porque yo había recomendado a ese terapeuta y que antes de recomendar se tenía que hablar con ella y aunque pertenezcan todos al mismo trabajo no podía recomendar sin que pase por su aprobación, cuando ella anteriormente me había dicho que iba a hablar con la mamá para recomendarle a ese terapeuta y yo se lo dije, yo lo hice porque tu me lo dijiste y después era de que no, yo no dije nada y ponerte a discutir si lo dijo o no, no valía la pena, yo sabía que sí lo había dicho

P1 ¿tus compañeros se daban cuenta de todo lo que te hacían?

P2 si, si se daban cuenta y hasta muchos se molestaban bastante, decían que como era posible que yo la soportaba tanto y que yo la aguantaba, porque a lo mejor otros si podían debatirla, pero yo era así como... estaba por los suelos, como en depresión, ya no tenía ni autoestima, ya no le decía nada, yo creo que si me decía tonta yo le decía que si, si soy tonta y mis compañeros, algunos, se enojaban y ellos trataban como de que no me devaluara, me decían tu eres muy buena, tu puedes hacerlo, nosotros los sabemos, pero ella me hacía sentir pésimo

P1 ¿como defines el acoso?

P2 pues yo pienso que es cuando hay una persona autoritaria que a lo mejor te esta gritando y te esta maltratando y demás, yo considero que también es el que se da de manera muy sutil que ni siquiera te das cuenta que estas dentro de ese acoso, a lo mejor no porque te estén gritando, sino porque lo que te hace lo hace de manera que no lo puedes notar, si te grita tu sabes que te esta gritando y te esta faltando al respeto y que te esta acosando y demás cosas, pero cuando te lo hace así que a lo mejor no te grita pero te pone en evidencia y te llama y te dice que eres tonta y afecta a tu salud y poco a poco tu integridad se va acabando, yo considero que es acoso, o sea que hay varios tipos de acoso pero lo que yo viví es así

P1 ¿entonces consideras que sí sufriste acoso?

P2 si, porque hasta mi salud se vio afectada, mi autoestima, todo, todo, o sea yo no podía salir, era así como una relación enfermiza en la que tu sabes que algo esta mal y ya no debes estar ahí y que te tienes que ir, pero no puedes, estuve como dos meses intentando salirme del trabajo y no podía, yo decía al siguiente día voy a decirle que ya me voy y llegaba y no podía y seguía soportando lo que me decía y mas y mas, hasta que pues como que ya lo empiezas a concientizar y sabes que sí que estas mal, que lo que estas viviendo no es bueno y fue como decidí salirme y afecto a mi salud, afecto mi escuela porque por ejemplo había veces que inclusive cuando tenía que llegar mas temprano al trabajo o salía muy tarde ya ni tiempo me daba de hacer cosas, deje muchas cosas por estar ahí

P1 ¿cuando crees que inicio este acoso?

P2 yo estuve 3 años ahí, yo creo que fue el ultimo año y medio

P1 ¿porque, como te diste cuenta, que estaba pasando?

P2 pues empecé como que a darme cuenta... ya no quería ir, por ejemplo era así de que ya no quería ir de que se hicieron aspa como... empezó a afectar así mi salud, los comentarios que me hacia eran como mas agresivos, yo los sentía mas agresivos, o este... o fue cuando ya empezó a pedirme cosas extras de las que ya no tenia porque, me empezó a denigrar, porque siendo psicóloga y dando las terapias y ya después me empezó a quitar niños y me empezó a dejar las funciones como de abrir la puerta, contestar el teléfono, recibir el dinero... y bueno las extras que eran la papelería, ir por sus hijos y demás, entonces me paso que de un nivel a lo mejor de profesionista me bajo a un nivel de criada o nana o no se

P1 ¿y estas cosas que te hacia que efectos tuvieron para ti a nivel laboral?

P2 pues muchísimos porque empecé a sentir que ya no era capaz y empecé a apartarme de muchas cosas, si habían talleres ya no me inscribía para realizarlos, empecé como que a creerme que si eran esas mis funciones y que en lo demás ya yo no era buena, mejor dejaba de hacer lo otro y me dedicaba a lo que ella me había puesto

P1 ¿a nivel emocional como te afecto por todo lo que pasaste?

P2 pues muchísimo porque me sentía muy triste, muy decaída, sin ganas, todos los días eran horribles porque ya cuando llegaba la hora a la que me tenia que ir pues iba sin ganas, desmotivada, cuando ya estaba ahí me la pasaba así como que en otra onda, no se, horrible lloraba y me angustiaba, me sentía muy triste, muy deprimida, tenia dolores de cabeza, empezó a afectar a mi salud, en cuanto a mi relación con las demás personas siento que sí bajo mi autoestima, porque ya no era igual, o sea como que me distanciaba, sentía que no valía nada, me ponía a llorar, no horrible

P1 ¿ella te excluía de los demás?

P2 si, cuando hacia talleres una ocasión hizo un taller de adolescentes y la que estaba coordinando pidió que fuera yo la que estuviera con ella acompañándola y manejando el taller, pues ella al día siguiente que ya habíamos quedado en eso así llego y me excluyo y dijo que iba a meter a otra persona y metió a otra siendo que ya habíamos quedado y ya me habían dicho, pero pues ella nada mas porque se le dio la gana lo hizo

P1 ¿todos estos acontecimientos que mencionas, eran contra tuya o lo hacia a los demás también?

P2 era en contra mía

P1 ¿a los demás como los trataba?

P2 a los demás los trataba bien, tenían sus problemas y demás porque es una persona muy difícil pero no como conmigo, conmigo era de manera muy intensa, me excluía, me trataba... me hacia menos, era conmigo

P1 ¿y porque crees que haya sido nada mas en contra tuya?

P2 por todas las anteriores circunstancias que pasaron de su hijo, de que en un principio yo como que la confrontaba, entonces llego un punto en el que pues se la agarro conmigo como muy personal, adema se dio cuenta que yo era como mas manipulable, entonces empezó a tratarme así y realmente esa son, creo, las razones por las que paso todo

P1 ¿llegaste a tomar posibles soluciones?

P2 no, como ya había dicho antes, varias veces quise renunciar y varias veces quise hablar con ella pero yo creo que hasta le tenía miedo, era sí como... no podía, llegaba y decía hoy voy a hablar con ella y llegaba a su oficina y no podía, era una persona con la que yo no podía hablar, entonces pasaban días y decía voy a hablar con ella y le voy a decir que voy a renunciar o que hay que resolver esto y de igual forma no podía hacerlo

P1 ¿la solución que tomaste fue renunciar?

P2 aja, esa fue la solución que tome, después de que ya no estuve tan expuesta a eso... a lo mejor a ese maltrato a ese acoso, porque llego un tiempo en el que yo iba diario, después ya nada mas iba a lo mejor 3 veces, después dos y así y esa fue la mejor razón de cómo me fui desprendiendo y pude tener el valor de renunciar

P1 ¿y la empresa que hizo cuando renunciaste?

P2 hablo conmigo y me dijo que cual era la razón, que cual era el motivo, que si yo había encontrado otro trabajo, pero de una manera muy distinta a la forma en que me trataba, ella ya muy cordial y muy amable, yo le dije de plano que tenía que hacer muchas cosas en la escuela, que había encontrado otro trabajo y que pues esa era la razón principal por la que había decidido irme, pero no trato de retenerme, en cierta parte ella ya presentía que lo iba a hacer porque ya no me estaba dejando manipular o de dejarme como lo hacia antes

P1 ¿tu crees que haya planeado o haya hecho estrategias para sacarte de la empresa?

P2 si, siento que todo lo que hizo fue principalmente para que yo saliera de ahí, pero para no manifestarlo de manera directa, por sus políticas de ética, me fue cansando, entonces llego un punto en el que me manipulo demasiado, me acoso demasiado y pues no podía salir, no podía salir de esa relación, así era como una relación enferma, hasta que poco a poco fui como deslindándome y eso me permitió que yo tomara la decisión, pero si yo todavía hubiera seguido estando bajo su supervisión hasta la fecha no hubiera podido salirme

P1 ¿si hubieras seguido, como crees que estarías emocionalmente?

P2 pues muy mal, porque para ese entonces yo ya me había puesto mal de salud, estuve internada, mi autoestima ya estuviera muy baja, entonces yo creo que me hubiera afectado mucho mas

P1 ¿ella influyo en tus compañeros para que se pusieran en contra tuya?

P2 en alguno si, pero en otros no

P1 ¿estos te apoyaban?

P2 si, en si realmente a veces ella quería como meternos en problemas, no lo logro con algunos, pero principalmente el acoso era de ella, los compañeros, algunos, me apoyaban, me decían que era buena y me elegían para los talleres, para los trabajos y demás, pero ella siempre me aislaba y no me permitía involucrarme con ellos

P1 ¿entonces la principal razón de su acoso, fue personal, no tuvo nada que ver el trabajo?

P2 ella empezó a ver que yo, obviamente, empecé a saber muchas cosas y que empecé a tener mucho contacto con los papas y con niños y demás, igual empezó a notar que me llevaba bien con las personas, pero yo siento que esto fue una parte, que la razón principal fue de que en un principio como que confrontaba, o

sea me podía decir algo de trabajo y yo no estar de acuerdo y se lo decía, después de eso empezó como a sacarme de mis actividades y a ponerme en actividades que nada que ver y que eran denigrantes para mi y después de empezó a involucrar ya de manera personal, pero e un principio fue esa la razón. Pero es bien raro porque en un principio pues yo si le podía decir lo que no me parecía y después le tenia mucho miedo, porque me controlaba, yo por mas que no estuviera de acuerdo no podía decirle que no y no pudo como identificar en que momento ya no pude... de un momento a otro pase de ser a una persona que tenia mis decisiones a una persona que dejaba que ella me manipulara y hacia todo lo que ella me decía e interfería en mi estado de animo

P1 ¿de que manera te controlaba?

P2 pienso, ahora, que lo primero que hizo fue bajar toda mi autoestima para ella poder de esa manera manipularme, entonces ella me controlaba por ejemplo diciéndome cosas agradables a lo mejor de mi trabajo o personales para que yo hiciera lo que quería y ya después decía cosas agresivas, ofensivas como que me encuadraba

P1 ¿como crees que sean las personas a las que les gusta acosar?

P2 pues principalmente tienen que ser personas manipuladoras, tienen que tener... ser muy inteligentes, personas que tengan poder para poder llamar a las personas a que se acerquen y después ejercer esa manipulación y ese acoso, era muy ambivalente, son personas muy carismáticas e influyen de esta manera y después cambian totalmente que hasta ni te das cuenta que estas sufriendo un acoso

P1 ¿tu crees que ella era así?

P2 si, tenia poder, era una persona muy inteligente, era manipuladora, todas las características, cuando la conocí se te hacia una persona muy carismática y demás y conforme ya la ibas conociendo te dabas cuenta que era una cara totalmente diferente

P1 ¿vamos a pasar a otra cosa, pero antes te gustaría decir algo?

P2 bueno principalmente algo que me sorprende mucho, es que ni siquiera yo pude... tu me hiciste una pregunta de que si yo lograba distinguir cuando ya había sido acosada y puedo decir que no se en que momento fue, no se en que momento cambio mi forma de percibir las cosas y de percibirme a mis misma, porque ya cuando estaba en ese circulo es cuando yo me di cuenta pero ya muy tarde, si me hubiera dado cuenta durante el proceso a lo mejor hubiera hecho algo antes, eso me sorprendió mucho, hoy en día todavía hay momentos en los que me siento como muy enojada conmigo, por todo lo que me hizo, a lo mejor y todavía hay unas pequeñas nociones en cuanto a mi autoestima, el hecho de que yo creyera que no valía la pena y pues no es algo que he podido superar muy rápido, tienen poco que renuncie como un año, ya estoy mejor, la autoestima ya es mas elevada y bueno a lo mejor superado del todo no esta y me da mucho coraje

P1 ¿bueno, pues ahora vamos a hablar de tu auto concepto, como te describes?

P2 me describo como una persona inteligente, amable, carismática, sencilla, creativa, sensible

P1 ¿cuales crees que sean, aparte de lo que ya mencionaste, tus cualidades?

P2 soy muy creativa, soy hábil, responsable, tenaz, inteligente

P1 ¿defectos?

P2 soy muy sensible, a lo mejor soy muy influenciable, a raíz de esto considero que soy fácil de manipular

P1 ¿como te concibes como trabajadora?

P2 realmente me concibo como una empleada buena, porque no ha sido el único trabajo que he tenido y considero que soy buena en lo que hago, que me comprometo, que trato de hacer las cosas mejores, igual y no sale siempre bien, pero trato de esforzarme, me considero buena trabajadora

P1 ¿como persona?

P2 de igual forma una buena persona, soy muy buena amiga, me gusta escuchar a los demás, no juzgar

P1 ¿con tu familia?

P2 puedo decir que de igual forma, me considero buena hija

P1 ¿con tu pareja?

P2 igual

P1 ¿como te relacionas con las demás personas?

P2 realmente me es fácil relacionarme con los demás, no me cuesta trabajo, al contrario

P1 ¿y estas personas como crees que te percibe a ti?

P2 pues con las personas que me he relacionado llego a tener lazos más estrechos de amistad, por lo que yo creo que me perciben como buena amiga, como una persona apta para estar

P1 ¿como te visualizas a futuro como persona?

P2 exitosa

P1 ¿como trabajadora?

P2 como trabajadora, como hija, como pareja me considero y me percibo en el futuro como una persona exitosa, pienso logara todas mis metas planeadas, como acabar mi carrera, a lo mejor no ubicarme de inmediato en un puesto pero yo me percibo ubicándome en una buena empresa, haciendo lo que me gusta

## **CASO 9 (ACOSADO)**

P1 me puedes dar tu nombre con iniciales

P2 VBD

P1 ¿Cuál es tu edad?

P2 22 años

P1 ¿Dónde naciste?

P2 en México DF

P1 ¿actualmente tu estado civil cual es?

P2 soltera

P1 ¿con hijos o sin hijos?

P2 sin hijos

P1 ¿actualmente con quien vives?

P2 con mis padres y mis hermanos

P1 ¿Cuántos hermanos tienes?

P2 dos

P1 y des ese dos ¿Qué lugar ocupas entre ellos?

P2 soy la de en medio

P1 ¿actualmente estudias?

P2 si

P1 ¿Qué escolaridad tienes?

P2 licenciatura

P1 ¿y tu escuela a que sector pertenece?

P2 publica

P1 ¿actualmente perteneces a algún tipo de religión?

P2 si, soy católica

P1 deportes, ¿practicas alguno?

P2 no

P1 pasatiempos, ¿Cuáles son?

P2 leer y bailar

P1 ¿actualmente trabajas?

P2 no, trabaje

P1 y aparte del trabajo que tuviste ¿Cuántos mas has tenido?

P2 uno

P1 y este trabajo que tuviste ¿a que sector pertenece?

P2 al público

P1 ¿y el giro cual era?

P2 pues era una secretaria, la secretaria de la función pública, es administración pública federal

P1 ¿y el puesto que desempeñabas que es?

P2 operativo

P1 ¿y mas o menos cuanto tiempo estuviste en esta empresa?

P2 entre 8 y 9 meses

P1 ¿y en que consistía tu trabajo?

P2 principalmente era apoyo administrativo del área de recursos humanos, lo que es diseñar material para entrevistas, aplicación de pruebas psicológicas, selección de personal, apoyo de calificación, interpretación y aplicación de exámenes psicométricos y más que nada eso



P1 ¿tu sueldo mensual aproximadamente cual era?

P2 como \$4000 mensual

P1 vamos a hablar de tu estado de salud, ¿Cómo consideras tu estado de salud cuando estabas en el trabajo?

P2 pues actualmente es bueno y mientras estuve laborando pues mas que nada era de estrés

P1 ¿y entonces como te sentías tu?

P2 pues me sentía muy presionada, el ambiente de trabajo era... al principio era bueno, después cuando yo estaba trabajando con la subdirectora, ella con tanto trabajo que tenia me asigno a trabajar con otra persona y esta persona me tenia muy presionada, me hacia comentarios muy malos sobre mi trabajo y persona, cuando mi trabajo sí era bueno, faltó mucho tiempo y yo estuve a cargo de su puesto, me quede a cargo durante dos meses aproximadamente y mis resultados eran buenos, la directora y las demás personas lo vieron, pero ella cuando llego obviamente sentía como una amenaza, entonces su comportamiento era de esta mal esto, por tu culpa me regañaron en la junta porque se había tenido un error o no se, cuestiones como groserías, yo la sentía como grosera y sí me dejaba muchísimo trabajo, me dejaba mucho trabajo era de hazme esto lo sacas en media hora, siendo que no era así, lo sacaba apurándome en 2 horas, 3 horas y a ella le molestaba eso, me decía es que esto se hace rapidísimo, pero era yo la que hacia su trabajo, entonces era por eso que me sentía como muy presionada, ya no estaba a gusto, estaba cansada y seguido me dolía la cabeza.

P1 ¿a causa de ellos tenias algunos malestares?

P2 tenia básicamente dolores en el estomago, era muy frecuente que la pancita se me revoliera y pues mas que nada yo siento que era consecuencia del estrés, me dolían los hombros como que sentía muchas bolas, se te empieza a subir a la sien y básicamente era eso

P1 ¿normalmente que bebidas o sustancias consumes?

P2 café no tomo, es muy rara la vez, bebidas alcohólicas una vez a la semana, no fumo, medicamentos no me gustan salvo cuando de verdad ya me siento muy mal, los tomo pero no me gustan

P1 ¿y que consumes normalmente?

P2 agua, el refresco me gusta

P1 vamos a pasar a la parte donde vamos a hablar mas acerca de la organización, ¿las actividades que realiza la empresa cuales son y desde cuando?

P2 pues es una secretaria, desde cuando... pues me imagino que desde hace poco pero se descentralizaron de algo del gobierno, no se como estuvo, en hace como 8 años, prácticamente se dedica al control de las demás secretarias, que todo se haga de acuerdo a la norma, maneja lo del iFAi la transparencia de la información, rendición de cuentas claras, cuestiones mas como normativas en la administración publica federal

P1 ¿y contabas con todos los recursos para realizar tu trabajo?

P2 no, materiales en cuanto a hojas, o sea, papelería si pero lo tenia que pedir, no era así de tómallo aquí lo tienes, tenia que ir a pedirlo constantemente y no tenia área física de trabajo, estaba en un departamento pero no tenia un lugar que fuera para mi, estaba en constante cambio de acuerdo a los recursos porque luego no había computadoras para mi, siempre estaba de que no vino a trabajar fulanita

pues vete a sentar a su lugar de trabajo asignado y en cuanto al material si se me daba pero lo tenia que pedir

P1 ¿tu conoces o conociste las políticas de la empresa?

P2 pues si, profundamente no pero la hora de entrada era de 9 a 6 de la tarde, pero no se respeta esta hora, se supone que a las seis es la hora de salida pero normalmente yo iba saliendo hasta las 8 de la noche y no te pagan horas extras ni nada, se supone que hay una hora de comida, hay comedor dentro de la secretaria, el horario era de la 1:40, el horario de las 2:30 y el horario de las 4:00, se te descuenta esta hora de tu salario que es mínimo y en cuanto a prestaciones como es administración publica son todas las de la ley

P1 ¿había costumbre dentro de la empresa, cual crees que haya sido la cultura organizacional?

P2 pues yo creo que era por departamentos, porque a pesar de que era una secretaria pues se divide en varios departamentos, eran 10 pisos, cada piso es un departamento y pues cada departamento era así como aparte, o sea, nadie se metía con nadie, en cuanto al piso que yo estaba que era de recursos humanos se dividía en recursos materiales, recursos humanos y lo de computadoras, los de recursos materiales por su parte y no podía ni tomar agua de su garrafón porque como que se molestaban y los de recursos humanos nos separaron, a pesar de que nosotros éramos recursos humanos nos mandaron a un pasillo aislado, el jefe de piso quería estar cerca de donde estaba trabajando la gente y entonces recursos humanos era como un pasillo solo y la cultura que prevalecía pues era como el de sobreviva el mas fuerte, cada quien por su parte

P1 la autoridad en la empresa ¿Cómo era?

P2 pues era... si sabíamos quien era el jefe, se le respetaba pero a pesar de ello si había esa flexibilidad, bueno dentro del piso, porque ya lo que es la oficialía mayor que es así como mano derecha del secretario pues así como alejados de nosotros, intocables, inalcanzables y bueno ahí en el piso pues sabíamos quien era la autoridad, se respetaba, pero había como una cierta flexibilidad hacia podersele dirigir y ya

P1 ¿y la supervisión que tú recibías por parte de tu jefa como la percibiste?

P2 pues con mi primera jefa era muy buena, la jefa vive en constante estrés y ella misma lo decía, pero sí me supervisaba el trabajo, me daba consejos, la verdad la considero una buena jefa, pero por lo mismo que te comentaba que en su trabajo la presionaban demasiado, entonces me mando a trabajar con otra, este... pero finalmente se que renuncio, por el estrés y la carga de trabajo que tenia que era abrumadora y tenia un hijo y no tenia tiempo ni para el, entonces apenas se que renuncio y era muy buena, por parte de la segunda jefa era muy mala, porque estuvo ausente como dos meses y yo no recibía supervisión por parte de ella y recibía mas que nada de una compañera de trabajo que me revisaba el trabajo cuando estaba, era solo así de aquí esta mal, corrígelo y ya, entonces era mala

P1 me comentabas acerca de que los dueños se conocían y se respetaban, ¿ellos son mexicanos?

P2 como es una secretaria por parte del gobierno eran mexicanos y bueno el secretario tiene que ser mexicano y el jefe de recursos humanos era mexicano

P1 ¿y que costumbres tenían?

P2 pues yo no tenia contacto con ellos, o sea con los jefes no, con la máxima autoridad con la que yo tenia contacto era con la subdirectora de recursos humanos y pues costumbres no, básicamente no, solamente lo de los cumpleaños un pastel y ya

P1 ¿hay sindicatos?

P2 no se, la verdad ahí no tengo conocimientos, yo no formaba parte de ninguno

P1 ¿entonces el organigrama como estaba constituido?

P2 pues esta el secretario, luego esta la oficialia mayor, hay en cada área un director, esos directores se dividen en subdirectores, jefe de departamento y operarios

P1 ¿en la organización quien tiene el poder?

P2 la oficialia mayor, pues el secretario casi nunca estaba ahí y tomo mundo hablaba de la oficialia mayor y la directora es psicóloga y a ella era a la que todo mundo reconocía

P1 dentro de la organización, ¿Cómo era la relación con tus compañeros?

P2 pues con mis compañeros de mi mismo nivel era buena, de hecho era de ayudarnos de apoyarnos etc., con los niveles mas arriba que eran nuestros jefes y que también eran operarios pues era muy mala, era un grupo ya formado que estaba con mi jefa, era un grupito como que complotaba conmigo que era nueva, entonces la relación era muy mala, mucho desgaste, mucha supervisión exagerada, sin retroalimentación

P1 ¿llegaste a tener algún percance con ellos?

P2 directamente así de pelearnos no, a mi no me gusta ser conflictiva, en realidad no, pero si eran cuestiones de que por ejemplo yo no tenia derecho a salir a comer entonces había una salita y ahí nos poníamos a veces a comer nuestro sándwich y llegaban y nos habrían la puerta y nos decían ¡que están haciendo!, esto cuando comía con mis compañeros y cuando estaba sola también, y les decíamos estamos comiendo, estamos haciendo tal cosa y nos decían dejen la puerta abierta, entonces percances así como muy directos no, nunca me peleé con ellas, pero sí eran situaciones que eran como muy incómodas, como de no poderles contestar

P1 ¿Cómo era la relación con tu jefa?

P2 con la primera que es la subdirectora era buena, ella siempre habría eso de la comunicación, de las dudas, de que ayudo si necesitas algo, a pesar de que tenia mucho trabajo cuando yo tenia alguna duda o quería que me revisara mi trabajo siempre estaba ahí, me decía sí pásale dejaba lo que estaba haciendo para atenderme, eso me hacia sentir pues importante, que valorara mi trabajo, en cuanto a la otra pues si era muy mala, le pedía que me revisara mi trabajo y lo hacia de mala gana o criticándolo en vez de decirme pues haz esto etc., era muy mala

P1 ¿tenías o tuviste subordinados?

P2 no, directamente no, cuando llegaban algunas personas como por ejemplo los del servicio social, me decía que les explicara, que les enseñara el proceso que yo ya sabia hacer, pero directamente no tenia, si no que se me asignaban ocasionalmente

P1 ¿y esta relación, aunque ocasional, como era?

P2 buena, con ellos era buena, era como... yo tenia la idea de hacerlos sentir a gusto, entonces era si de llevarme bien con ellos, entonces sí me llevaba bien y hasta la fecha tengo contacto con ellos y todo bien

P1 y a grosso modo, ¿como era entonces el clima que tu percibías? ¿Cómo era el ambiente?

P2 en general era pesado, yo me daba cuenta que el ambiente era como de mucha competencia con los demás así de quítate porque ahí te voy, no era bueno el ambiente, era de mucha presión, constante estrés y pues digamos que a mi me decían quiero el trabajo rápido y bien hecho y si estaba mal era juzgado o algo así, me decía esta mal, era malo el ambiente

P1 durante el tiempo que estuviste en la empresa ¿tuviste algún conflicto?

P2 conflicto así de que me haya peleado no, eran situaciones incomodas, me daban pie a que se diera la situación de algún conflicto pero siempre trate de no hacerlo grande era así de ok esta bien, evitaba el problema, no quería que se hiciera mas grande y de haberlo querido yo sí hubiera habido algún conflicto

P1 ¿como que tipo de conflictos hubo?

P2 pues conflictos mas que nada con el grupo de personas con las que estaba trabajando, conflictos de competitividad, de que no te dejan crecer, como que me querían hacer chiquita porque te sentían como competencia, entonces básicamente eran así, si yo hubiera respondido de que mi trabajo es bueno y te lo compruebo se hubiera dado mucho conflicto porque ellas se hubieran defendido de que no pues tu trabajo sí es malo, pero yo lo que decía era ok dices que mi trabajo es malo pues después mi trabajo hablara por si solo y no hubo necesidad de que yo peleara por defender mi trabajo, simplemente la gente se dio cuenta de que era bueno

P1 ¿Cómo que tipo de cosas o comentarios te hacían que te hicieron sentir mal?

P2 un tiempo hice referencias laborales y me decían ¡como es posible de que a nivel licenciatura tengas tantas faltas de ortografía!, pero ella me daba su trabajo como a la mitad, o sea mi jefa, entonces yo lo que hacia era acabar de capturar pero yo no revisaba la ortografía si no que se lo pasaban a ella para que lo revisara que es su trabajo supervisarlos y después mandarlo ya a comités y los comités decían es que tiene muchas faltas de ortografía , entonces eran trabajos de ella que pues me los quería encasquetar a mi y eran comentarios de que esta muy mal tu trabajo, como tienes faltas de ortografía, porque no hiciste esto o porque no hiciste lo otro, porque llegas tarde, no puedes comer, salte de mi oficina, pero todo era en mal tono, era grosera

P1 ¿te llego a insultar alguna vez?

P2 en mi cara no, pero si se que entre ellas si decía cosas de mi como es que hay que arriarla y así cositas, o sea, si supe que hacia comentarios de mi, decía ojala que se vaya

P1 ¿te excluía o no te avisaba de algunas cosas?

P2 mmm, no porque no le convenía, siempre trataba de... pues me dejaba su trabajo, yo la tenia que poner al tanto de su trabajo, llegaba y me decía haber que paso con tal plaza, o sea yo era la que tenia que ponerla al tanto

P1 ¿dices que te daba más trabajo, no te quitaba?

P2 me daba mas trabajo y era muy estresante y angustiante, porque era así de me lo haces en 20 minutos y eran trabajos de hasta medio día, pero me daba mas y mas, mas porque pensaba ella que se sacaba rápido, cuando no era así

P1 ¿y esos trabajos pertenecen o eran parte de tu trabajo?

P2 eran del trabajo de ella, de mi jefa, mi trabajo era mas operativo, eran las referencias laborales, captura de reportes psicológicos, interpretación de reportes etc., y en mas o menos la mitad de tiempo que estuve trabajando me dejo hacer su trabajo que no era parte del mió

P1 ¿tu que entiendes por acoso laboral?

P2 pues acoso laboral es un presión de trabajo continuo y tiene que ser continuo para que se de ese acoso, es como una presión ya sea verbal, de tarea, una presión constante, puede ser también sexual, que no fue mi caso ya que éramos puras mujeres, pero mas que nada debe ser constante para que sea un acoso, si no nada mas seria algo ocasional

P1 ¿tu crees haber sufrido acoso, entonces?

P2 pues durante el tiempo que yo estuve yo considero que si, pues la mitad del tiempo que estuve trabajando viví muy presionada, era de que ya no quería ir, de que ya lo hacia de mala gana y era muy desgastante y era de que yo salía a las seis pero me dejaban a las ocho y eso ya me causaba ansiedad, no comía bien, fue un desgaste físico y emocional

P1 ¿hay algún suceso en especial por el que tu hayas dicho algo esta mal?

P2 pues que haya detonado todo fue un día llegar y ver que no estaba en su lugar de trabajo si no en una sala con el grupito y alcanzamos a escuchar yo y otros compañeros comentarios de sí hay que arriarla y es que hace lo que quiere y etc., no escuchamos muy bien pero si nos dimos cuenta que estaban hablando mal de muy mala manera, yo pensé que todo estaba bien pero cuando escuche eso como que me saco de onda, cuando nos vieron llegar cerraron la puerta y así como... obviamente están hablando de ti y cuando salieron tenían otra actitud como mas autoritarios y como mas mandamás, fue así como de un día a otro y a partir de ahí se dio todo

P1 ¿a partir de ahí como se dio la relación?

P2 pues ya era una relación mas de trabajo, o sea ya el ambiente era muy tenso, muy pesado, era de entre menos contacto tenga con ella y ella conmigo mejor, así cada quien, ya era mas hipócrita, de que nos saludábamos pero entre mas lejos una de otra mejor, ya era un ambiente muy pesado

P1 ¿y tu consideras que el grupito conspiraba en contra tuya?

P2 sí

P1 ¿y como que crees que hacían en contra tuya?

P2 mmm... no se porque en parte no les convenía sacarme porque yo hacia su trabajo, pero hacia cosas que me hacían sentir mal y yo decía ya me quiero ir

P1 ¿Cómo que cosas?

P2 pues todo este fenómeno de todo lo que te cuento, me decía esta mal tu trabajo, había mucho acoso, me gritaba me decía abre la puerta, no puedes tener la puerta cerrada, no puedes comer aquí, esto esta mal, apúrate que me urge, o lleva esto, ya era así de que me quería adoptar como su gata, entonces yo siento que esto lo hacia porque sentía mucha presión, mucha competencia por parte mía, pero no le convenía que me fuera porque yo le hacia su trabajo e incorporar a una

nueva persona pues era otra vez volverla a entrenar, todo y era así como... la verdad yo no sabia que ella sentía así como competencia y la otra era de que pues hacia su trabajo

P1 ¿te llevo a aislar?

P2 si, de hecho me dijo tu nada mas trabajas para mi y si otra persona me pedía ayuda ella siempre decía no, no, déjala ella esta trabajando para mi, entonces si me llevo a aislar y me quiso acaparar, siendo que ella en realidad no era mi jefa

P1 todas estas cuestiones ¿Qué efectos tuvieron para ti a nivel emocional?

P2 pues si me afectaron, revalore mi trabajo de ver si realmente lo estaba haciendo mal, porque me lo llegue a creer y si fue un momento en el que entre en depresión, no en depresión total pero si te da como mucha tristeza y sientes feo que te traten así cuando no lo mereces, sí hubo un efecto pero revaloras y dije no, mi trabajo si es bueno, pero si me llevo a afectar, mi autoestima no tanto

P1 ¿a nivel laboral como te afecto?

P2 pues si me afecto, sí busco un trabajo y me piden referencias laborales y de pura casualidad contesta ella pues va a dar malas referencias de mi trabajo y entonces en esa parte si me afecto, aparte ya no quería ir, iba de mala gana, ella tenia miedo a que le fuera a quitar su trabajo, cuando yo llegue a ella la iban a despedir pero le dieron una segunda oportunidad y fue cuando ella sentía temor de mi

P1 ¿Qué sentimientos tuviste?

P2 tenia mucho enojo, era principalmente enojo de no poderles decir el porque estaban haciendo eso, poder expresarles todo mi enojo, que me explicaran pero tenia que aguantármelo para no tener mas problemas, entonces el sentimiento principal que predomino en mi era el enojo, de mucho coraje

P1 ¿tomaste alguna solución?

P2 hable con la subdirectora, le comente no directamente sino que yo quería volver a trabajar con ella y ella me pregunto que porque era eso y le dije que porque me sentía mas a gusto con ella, bajo su supervisión y ella si se daba cuenta, si estaba conciente del ambiente que predominaba y al final el ultimo mes que estaba trabajando si me adopto de nuevo, básicamente mi medida si fue hablar con ella, no le dije las cosas tal cual porque ya eran como chismes de vecindad, yo simplemente hable con la subdirectora de que quería trabajar con ella y hacer mi trabajo

P1 ¿ella como acosadora como crees que haya actuado?

P2 pues ella siempre se la pintaba de muy correcta, todo bien hecho, no era muy sociable, solo era ella y su grupito y eso porque eran amigas de la universidad, por eso era su grupo pero con los demás ella no socializaba y en cambio yo si saludaba y eso a ella le daba mucho coraje, pero si era según muy propia, como muy tranquila, pasiva, pero era todo lo contrario

P1 ¿Qué estrategia crees que tomo para sacarte de la empresa?

P2 yo Salí por mi cuenta porque ya estaba harta, además tenia otras cosas pensadas para mi vida y decidí que hasta ahí y yo quería crecer y ahí no lo iba a hacer, definitivamente mi opción fue salirme, en eso se salio con la suya y yo decidí buscar por otro lado

P1 vamos a hablar de tu auto concepto, ¿Cómo te describes?

P2 yo me describo como una persona responsable, ordenada, respeto jerarquías y muy trabajadora, me gusta hacer bien lo que hago

P1 aparte de estas cosas que me mencionas, ¿Cuáles crees que sean tus cualidades?

P2 soy honesta, hacer las cosas claras y honesta, responsable y limpia

P1 ¿defectos?

P2 soy muy compulsiva con el trabajo, o sea, tengo que terminarlo, si no lo hago aunque sea la una de la mañana siento que tengo que acabarlo, soy muy obsesiva y un tanto desesperada

P1 ¿Cómo te concibes como empleada?

P2 buena, en términos generales buena

P1 ¿Cómo persona?

P2 soy una persona social, respetuosa y pues me gusta llevar la fiesta en paz

P1 ¿con tu familia?

P2 con mi familia soy de igual forma, me llevo bien, trato de tener privacidad con mi vida, no la ventilo tanto y somos comunicativos

P1 ¿con tu pareja?

P2 soy soltera

P1 ¿en general como te relacionas con todos?

P2 bien, siento que tengo esa facilidad de relacionarme con las personas.

## **CASO 10 (ACOSADO)**

Hola buenos días esta es una entrevista para determinar si sufres o sufriste mobbing que es acoso laboral.

P1 oye me podrías decir tu nombre, sí quieres con iniciales

P2 soy CUA

P1 ¿tu edad cual es?

P2 23 años

P1 ¿donde naciste?

P2 aquí en el DF

P1 ¿actualmente cual es tu estado civil?

P2 soltera

P1 ¿tienes hijos?

P2 no

P1 ¿y tienes hermanos?

P2 si

P1 ¿cuantos?

P2 dos hermanas

P1 ¿y de estas dos hermanas que lugar ocupas?

P2 la menor

P1 ¿actualmente vives con quien?

P2 con mis papas y mis hermanas

P1 ¿que escolaridad tienes?

P2 licenciatura

P1 ¿en que tipo de escuela vas, publica p privada?

P2 publica

P1 ¿y actualmente perteneces a algún tipo de religión?

P2 soy católica

P1 ¿y la práctica?

P2 no

P1 ¿algún deporte, practicas actualmente?

P2 mmm... no

P1 ¿algún pasatiempo que tengas?

P2 (pensativa) no, no se salir con mis amigos

P1 ¿cada cuanto?

P2 cada fin de semana, o sea, viernes y sábado

P1 ¿actualmente trabajas?

P2 si

P1 ¿y aparte de este empleo que tienes actualmente, cuantos más has tenido?

P2 es el primero

P1 ¿y tu trabajo a que sector pertenece, al publico o privado?

P2 publico

P1 ¿y el giro de tu empresa, cual es? O sea producción, servicios o comercializadora?

P2 servicios

P1 ¿y el puesto que desempeñas, cual consideras que es?

P2 operativo

P1 ¿y tu trabajo en que consiste?



P2 consiste en dar terapia a pacientes que están canalizados

P1 ¿y cuanto tiempo llevas trabajando aquí?

P2 9 meses

P1 ¿y tu sueldo más o menos cual es?

P2 \$1500 pesos anuales

P1 bueno, ahora vamos a hablar acerca de tu estado de salud, ¿actualmente como consideras que es tu salud?

P2 buena

P1 ¿y has padecido o padeces algún tipo de enfermedades o malestares?

P2 mmm.... Pues no, bueno si tengo sinusitis, entonces me provoca dolores de cabeza y en la nariz y si es muy frecuente y también migraña

P1 ¿OK, esta migraña por que es?

P2 pues cuando empecé la carrera, yo creo se debe a la ansiedad, la presión y demás cambios abruptos que me provocan ansiedad.

P1 ¿y te consideras nerviosa?

P2 si

P1 ¿y por culpa de este nerviosismo o a causa de este, has tenido desmayos, miedos, tristezas?

P2 talvez tristezas

P1 ¿debido a que?

P2 mmm.... Yo creo que soy una persona que quiere hacer las cosas tan bien y tanto que pienso en hacerlas que a la mera hora no hago nada, entonces eso me provoca tristeza o ansiedad, frustración.

P1 ¿y has padecido o padeces de algún dolor en las articulaciones, espalda?

P2 no

P1 bueno, ahora vamos a hablar acerca de las sustancias que consumes, como líquidos, refrescos, ¿que es lo que consumes normalmente?

P2 agua natural

P1 ¿café, refrescos?

P2 ahh, agua, café es muy frecuente, refrescos....rara la vez

P1 bebidas energizantes?

P2 no

P1 ¿alcohol?

P2 alcohol, pero los fines de semana y muy poco

P1 ¿medicamentos?

P2 no

P1 bueno, vamos a hablar acerca de la organización donde trabajas, ¿las actividades que desempeña tu empresa cuales son y desde cuando las realiza?

P2 ¿mi empresa?

P1 aja

P2 pues la empresa lo que hace es, este, consiste en, no se, en juntar o en seleccionar una serie de personas que estén capacitadas para poder brindar lo que son servicios psicológicos a traves de vía Internet

P1 ¿y desde cuando desempeñas esas actividades?

P2 desde hace 9 meses o un año

P1 ¿es nuevo entonces?

P2 si

P1 ok, ¿y tu cuentas con todos los recursos necesarios para realizar tus actividades?

P2 si

P1 ¿y conoces las políticas de tu empresa, sabes cuales son?

P2 va modificándose, por ejemplo, lo que son los horarios, hace como dos meses estaba nada mas lo que son 4 horas, de 2 a 6 de la tarde y nada mas un descanso de 20 minutos, y horita ya se cambio siguen siendo las 4 horas, en las anteriores estaba como mas supervisada, había alguien que nos estaba viendo, en cambio a horita siguen siendo las 4 horas pero ya no nos supervisa nadie, por ejemplo ya podemos darnos descansos e la hora que queramos y salir un rato

P1 ¿y dentro de esta empresa, tiene cultura, hay costumbres?

P2 pues mira, por lo mismo de que he tenido ciertos conflictos con mi coordinadora igual y... ya es un grupo bien establecido entonces como soy de las nuevas como que esos conflictos han provocado que yo me aislé, pero creo que lo poco que podemos observar es que, no se, en los cumpleaños de alguno de los compañeros se hace el pastel, las mañanitas, el convivio no?, y por ejemplo cada viernes eh, nos tenemos que reunir a una junta para supervisar como vamos con los pacientes, que conflictos tenemos, todo lo relacionado pues con el trabajo, cada viernes

P1 ¿y este ambiente como lo consideras?

P2 muy estresante, bastante estresante porque como... vuelvo a lo mismo como he tenido conflictos con mi coordinadora yo como que trato de aislarme, entonces no se, se me hace muy estresante, de hecho no me agrada asistir a las juntas, voy por compromiso, pero por si fuera por mi no

P1 ok, y bueno hablando acerca de tu coordinadora, que es la autoridad, ¿como consideras que es esta autoridad?

P2 siento que es funcional, pero creo que desempeña un buen trabajo porque pues realiza bien su trabajo, sin embargo pues igual y no concordamos en muchas cosas y es ahí donde entramos en conflicto pero creo que desempeña un buen papel eso tomando en cuenta a mis compañeros, ¿sí me explico?

P1 no, ¿porque?

P2 porque veo que con ellos tiene una buena comunicación, con ellos se lleva bien, los chistecitos, las bromas y uno pues...

P1 ¿sientes que te excluyen?

P2 no mucho, y también yo soy la que me aislé por lo mismo que he tenido conflictos con ellos

P1 ok, ¿entonces eso de que te aíslas es debido al conflicto?

P2 debido a ciertos enfrentamientos que hemos tenido

P1 ah ok, ¿y la supervisión que recibes por parte de ella hacia ti, como la consideras o como crees que sea?

P2 es mala, o sea, es buena cuando se trata de trabajo pero siento que mezcla asuntos ya personales, o sea, igual y si..." haber como te fue con esto" "con tus pacientes" y me dice y porque no hiciste esto y lo otro, o sea como que, siento que ya son mas personales

P1 ¿estas fricciones ya son mas personales que de trabajo?

P2 mmm... si, o sea, ella trata de relacionarlos pero no se

P1 ¿tu consideras que realizas bien tus actividades y no hay...?

P2 pues igual y no las realizo bien pero trato de hacerlas lo mejor posible para que todo salga bien

P1 ¿los dueños de tu empresa son ella o son otras personas?

P2 son otras personas

P1 ¿los conoces?

P2 si

P1 ¿como son, que personalidad tienen?

P2 mira, lo que es la directora del programa del que estamos, eh la conozco muy poco pero si he interactuado con ella y es una persona súper flexible sociable y como que entiende las cosas, es muy empatica y por ejemplo tu puedes ir y decirle me pasa esto o aquello y ella lo entiende, sin embargo mi coordinadora es todo lo contrario conmigo

P1 ¿entonces te relacionas bien con la dueña?

P2 si

P1 ¿y dentro de tu empresa hay sindicatos?

P2 no

P1 ¿y como es el organigrama de tu empresa, lo conoces?

P2 si, bueno, es lo que es la directora, después sigue mi coordinadora y después seguimos lo que somos los empleados

P1 y cual consideras tú que sea la persona que tenga el poder, la directora o la coordinadora?

P2 la coordinadora

P1 ¿porque?

P2 ¿porque? Porque convivo... por lo mismo de que la directora tiene muchísimas actividades, no puede pasar mucho tiempo con nosotras e igual y no convivimos mucho, en cambio con mi coordinadora es de que diario la tengo que ver, afuerza la tengo que ver y para que sepa que vine a trabajar y siento que es ella la que manda

P1 bueno, ¿anteriormente hablamos acerca de tus compañeros, como consideras que es la relación con ellos?

P2 uuuu pues como muy, es que no se, la verdad no he convivido mucho con ellos porque siento que se ponen de acuerdo con la coordinadora para estar en mi contra y cualquier cosa que yo pueda decir puede ser utilizado en mi contra, te digo que me aisló pero creo que la verdad es una mala relación porque hasta ellos mismos ni me dirigen la palabra, casi ni me pelan, me siento como pintada y ellos me tratan como si fuera un fantasma, siento que son muy hipócritas y yo pues trato de llevar la fiesta en paz, a veces hacen reuniones o juntas y yo nunca me entero hasta después

P1 ¿y con tu jefa como es la relación?

P2 como te digo con la jefa es buena, con la coordinadora mala, ella hace todo lo posible para hacerme sentir tonta, todo el trabajo que realizo es tonto para ella, de hecho ha habido ocasiones que simplemente me manda por su café, o sea, me quita responsabilidades y creo que es injusto

P1 ¿tienes subordinados?

P2 no

P1 entonces y volviendo a lo de antes, ¿este ambiente de trabajo como lo percibes?

P2 un ambiente estresante, eh... tenso y pues ya la verdad es que es muy malo el ambiente

P1 ¿y bueno has tenido algún conflicto dentro del trabajo, de la empresa?

P2 si

P1 ¿cual seria este conflicto?

P2 con la empresa realmente no, porque trato de seguir mis actividades al pie de la letra, sin embargo con mi coordinadora si he tenido varios enfrentamientos

P1 ¿como han sido esos enfrentamientos?

P2 pues, mi coordinadora como que es una persona de “ok a horita estoy muy contenta contigo y cuando pasa eso nos llevamos un tanto bien, pero si la agarro en sus 5 minutos que son seguidos es de estoy muy enojada contigo, o sea, te humillo, te hago sentir feo y creo que me afecta mucho porque llega a bajar mi autoestima y también pues si yo me siento capaz de hacer mi trabajo, lo que me dice ella es todo lo contrario, siempre es tonto e insignificante todo lo que hago y me siento incapaz de y por lo tanto viene la frustración.

P1 ¿este conflicto nada más se ha dado con ella?

P2 si, te digo mis compañeros me tratan como si no existiera, al principio sí me hablaban, pero desde que ella empezó a tratarme mal, ellos no me hablan y en las pocas reuniones a las que he llegado a asistir ni me toman en cuenta y creo que todo es por ella, los puso en mi contra

P1 ¿y porque ha sido?

P2 eh... lo que pasa es que soy una persona muy, muy ansiosa, entonces.... Ok, estábamos en una junta y yo estaba como que distraída, pero pensando en mis pacientes, en cosas relacionadas con mi trabajo y entonces ella estaba hablando y se dio cuenta que yo, pues mi pensamiento estaba en otra cosa y me dijo así como que “bueno me estas poniendo atención” y yo pues si, “haber que fue lo que te dije” y desafortunadamente pues no pude captar lo que dijo y le dije “no me acuerdo” y dijo “como que no te acuerdas, porque no me pones atención, así piensas ser con tus pacientes, ¿crees que van a regresar?” y yo así a punto de lagrimas porque igual y tenían razón pero creo que no era la manera de decirlo y no era para que dijera todas esas cosas hirientes y desde ahí empezó todo, me tuve que salir a llorar, sí me hizo sentir muy mal, al momento tenia muchas ganas de contestarle pero sabia que si le contestaba, no se, iba a causar una mala impresión, o se la iba a agarrar conmigo, y dicho y hecho así fue, y entonces me quede callada y casi se me salieron las lagrimas ahí y una vez que se fue... y no como te dije me Salí y empecé a llorar, creo que fue o ha sido uno de los enfrentamientos que mas me han afectado porque por culpa de ese día y sí de ella todo esta como que mal.

P1 y como este enfrentamiento ¿has tenido otros?

P2 no tan severos pero si se han dado, lo que pasa es que ya no me dejo, entonces ella pone su cara siempre conmigo, o sea por ejemplo hace poco... tengo asignados dos pacientes y me quiere asignar tres mas y yo hable con ella y le dije: oye sabes, en buena onda no me siento bien, creo que con dos personas es suficiente como para empezar y no puedo con tres mas y me dijo no pues aquí las ordenes las doy yo, así que te tengo que dar cinco y aunque tu quieras dos ni modo te voy a dar tres mas, entonces sí son enfrentamientos que no son muy

graves pero si me hacen sentir mal, porque solo es conmigo, a los demás los considera mucho.

P1 ¿entonces esos enfrentamientos son solo contra ti, o contra alguien más?

P2 eh... contra mi

P1 ¿porque lo consideras que es así, que sientes, que has visto?

P2 pues por ejemplo, con mis compañeros... es que no convivo con ellos entonces cuando los veo, los veo normal, tranquilos, los veo contentos y en cambio yo pues no estoy así, es todo lo contrario, ¿sí conteste tu pregunta?

P1 ¿si, bueno este conflicto que me mencionaste entonces es el mayor que has tenido? ¿No ha habido otros más fuertes?

P2 no, si llegue a... no pero no fue conmigo era con otra compañera y ellas si se agarraban, era de que se hacían caras, pero pues a ella si logro sacarla, ya no esta; entonces yo creo que si ha sido... solo con migo es con la que se trae algo y se ensaña.

P1 ¿y cuando se ensaña, excluye, o que has visto?

P2 excluye, en mi caso yo soy la que me aisló por todo lo que ya te explique anteriormente

P1 ¿y ella que repercusiones ha tomado contra ti, te deja mas trabajo, menos, no te pela que crees que ella haga?

P2 siento como que... al momento me evade, como que me excluye y ya después cuando anda de buen humor inclusive ha llegado como que a reparar lo que hizo diciendo: bueno yo se que he sido un poco fuerte pero todo es por tu bien, trata de repararlo pero creo que no, y siempre es como para su beneficio y dice que es para mi bien

P1 ¿tu te sientes incomoda estando aquí con la actitud que tiene ella?

P2 si

P1 ¿de que manera?

P2 llego sin ganas al trabajo, digo: voy a tener que verla y eso es pues... debería ser al contrario, en lugar de ir con ganas es todo lo contrario, se me hace pesado

P1 ¿como afecta esto a nivel profesional?

P2 mucho porque por ejemplo como te dije yo se que soy capaz de realizar mis actividades de manera correcta, pero el que te estén diciendo no sirves o el de tu crees que así van a regresar tus pacientes, no van a regresar, pues como que si te da el bajón y pues obviamente va a influir en lo que haces, en mi caso en dar terapia, como que recuerdo lo que me dice y no me siento capaz de poder hacerlo

P1 ¿y como que comentarios te ha dicho que te afectan?

P2 ¿el de con esa actitud crees que van a regresar tus pacientes? Yo no lo haría, o sea al contrario ya no van a regresar, es como el que mas me ha llegado

P1 ¿y otras como han sido?

P2 ¿no se, eres una tonta o que no sabes hacer las cosas bien?, no se todo eso

P1 ¿y todos esos sucesos que efectos han tenido a nivel profesional?

P2 hay muy triste, porque obviamente siempre que me dice eso soy una persona muy sensible, entonces me ofende y empiezo a llorar mucho y ella lo ha logrado y bastante bien

P1 ¿tu crees que ella sepa que te lastima, que te hace llorar?

P2 yo creo que si, ese es su plan para que me vaya

P1 ¿y crees que lo disfrute, le gusta hacerte sentir así?

P2 si, si

P1 ¿y tu crees que esa es parte de su estrategia, hacerte sentir mal? O como consideras....

P2 sabes que siento que es una persona muy envidiosa y ella me tiene celos, creo que teme que le vaya a quitar su puesto, trata de hacerme sentir menos, utiliza cualquier cosita, cualquier frase o cualquier cosa que tenga a la mano para hacerme sentir mal

P1 ok, ¿tu crees entonces, que ella quiera buscar estrategias para sacarte de la empresa porque tiene miedo?

P2 probablemente, si

P1 ¿que estrategias crees que elle este tomando para sacarte de la empresa?

P2 por ejemplo el excluirme, en el ofenderme, eh son de las que se me ocurren, ah claro todo lo que me dice y que se puede de acuerdo con mis compañeros

P1 ¿tu como crees que sean las personas a las que les gusta acosar?

P2 son muy controladoras, que siempre trata de tener el control, tienen mucha influencia en las demás personas, porque si no influyeran no serian acosadoras, pero sobre todo quieren tener el control de todo y la razón

P1 ¿tu consideras que ella sea así?

P2 si, totalmente, utiliza su poder para hacer miles de cosas

P1 ¿cada cuando crees que ella utiliza estrategias que mencionaste?

P2 seguido, conmigo yo diría que todos los días

P1 ¿has tomado alguna solución para este tipo de problemas?

P2 al principio creí conveniente el responderle y no dejarme, pero no lo hice por miedo a que se enañara conmigo, pero ya a estas alturas trato de manifestarle mi incomodidad y ser tolerante, igual y de una manera sutil decirle calma no lo tienes porque hacer

P1 ¿le has dicho algo?

P2 si

P1 ¿que ha hecho ella?

P2 se molesta, trata de... quiere ver que los demás la perciban como la mejor, pero en el fondo... hasta en sus expresiones son horribles, es muy grosera

P1 ¿a tus compañeros les has comentado los problemas?

P2 uuy para que si son iguales, pero si lo llegue a hacer y me decían: estas alucinando, ella no es así, pero si de dan cuenta

P1 ¿alguna vez has pensado en dejar la organización?

P2 si, miles de veces

P1 ¿y cual posible solución crees tomar a futuro, para que ya no sucedan estos sucesos?

P2 pues yo creo que imponer y manifestar mi incomodidad, si algo no me parece expresarlo, o sea, decirle sabes no me parece esto o aquello con palabras bonitas, porque se que si llego de una manera hostil va a actuar igual o peor

P1 ¿entonces, hoy en día ella sigue siendo como me has dicho que es?

P2 si

P1 ¿acosadora?

P2 si

P1 ¿nunca has hablado con la directora, la organización no ha hecho algo positivo para que acaben estos problemas?

P2 yo creo que ni cuenta se han dado, por lo mismo de que uno no se los dice, pero yo creo que si hablara con la directora si tomaría en cuenta mi opinión y haría algo al respecto

P1 ¿y entonces tu crees que la organización si haría cambios positivos?

P2 si

P1 ¿ahora vamos a hablar acerca de ti, de tu auto concepto, como te describes a ti misma?

P2 responsable, un poco perfeccionista, agresiva a consecuencia de que si no me salen las cosas como quiero actuó de manera agresiva y soy muy sociable

P1 ok, ¿cuales son las cualidades que crees tener?

P2 ¿cualidades? Pues la responsabilidad, que soy una persona muy sociable, no se, muy empatica

P1 ¿defectos, cuales crees que sean?

P2 soy agresiva y lo expreso

P1 ¿como te concibes como empleada?

P2 con mi jefa al principio me veía sumisa, pero ahora ya se ha ido modificando y estoy cambiando, siento que ya no me estoy dejando

P1 ¿como crees que seas como empleada?

P2 eficiente, responsable, agradable, creo que me percibo bien y se que los demás me ven así

P1 ¿como persona?

P2 muy humana, empatica

P1 ¿con tu familia?

P2 ¿como me percibo?... responsable también, cumplo con cada uno de mis deberes y a veces hostil

P1 ¿tu familia a llegado a saber de estos conflictos?

P2 si

P1 ¿y que opinan sobre ello?

P2 llegaba llorando a mi casa, entonces obviamente mi mama decía, que te pasa y conforme le iba platicando pues me decía oye esta bien que sea tu trabajo, que sea tu coordinadora pero también tienes derechos y dile lo que piensas y sientes y no te dejes y que si quería que renunciara

P1 ¿te apoyan totalmente?

P2 si

P1 ¿tienes pareja?

P2 no

P1 ¿en general como crees que te relacionas con las demás personas?

P2 mm... bien, bien me llevo bien con todos, trato de ser muy sociable, agradable, saco muchas taradeses y eso les provoca risa a mis amigos, creo que me llevo bien con todos

P1 ¿los demás como crees que te perciben a ti?

P2 como una persona muy chistosa, muy simpática

P1 ¿como te visualizas a futuro?

P2 pues perseverante, siento que no soy de las que se quedan quietas, me gusta buscar y en cuanto a lo laboral pienso cumplir con todo lo que tengo en mi actual trabajo y definitivamente buscar otro, porque si estoy en este porque ya tengo responsabilidades y no los puedo dejar, pero en cuanto termine si pienso irme

P1 ¿y en cuanto crees irte?

P2 no se, a principios del año que entra, en marzo

P1 entonces por que aguantas, por dinero o...

P2 por mis compromisos, porque ya el estar con pacientes pues ya no piensas solo en ti sino en otras personas y pues si en lo económico

P1 ¿cuando crees que inicio este acoso por parte de ella?

P2 como que al principio, a pesar de que nos la llevábamos bien casi instantáneamente empezó todo, al principio todo era de engancharnos, que miren el proyecto, que padre, pero conforme iban pasando los días y convivíamos mas me empecé a dar cuenta de su personalidad

P1 ¿todos estos sucesos fueron dentro de la institución?

P2 si

P1 ¿fuera de la empresa te llevo a hacer algo?

P2 no