



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**“ACOSO LABORAL EN TRABAJADORES MEXICANOS:
ESTUDIO DE CASOS”**

**TESIS
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA
P R E S E N T A N:**

VERÓNICA CUECUECHA ESLAVA

JESSICA DENISSE SUÁREZ AGUILAR

**DIRECTOR DE TESIS:
Dr. JESÚS FELIPE URIBE PRADO**

México, D.F

Mayo 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.

AGRADECIMIENTOS

AL INICIO DE NUESTRA EXISTENCIA, AL VER LA LUZ POR PRIMERA VEZ NI SIQUIERA TENEMOS LA IDEA DE CUAL ES NUESTRA MISIÓN EN ESTA VIDA. NADIE SABE QUE IRÁ A SUCEDER CON AQUEL SER INDEFENSO Y CURIOSA, PERO GENERALMENTE YA SE TIENEN UN MONTÓN DE EXPECTATIVAS HACIA

EL.

Y ANTES DE QUE LO DESCUBRAMOS, YA ALGUNOS ESTARÁN SOÑANDO Y DICIENDO: "TIENES QUE SER ARQUITECTO COMO TU PADRE Y EL ABUELO", "SERÁ UNA GRAN DOCTORA PARA QUE AYUDE A LOS DEMÁS", "SERÁ ESTO O LO OTRO Y LO APOYAREMOS", O, "SERÁ MUCHO MEJOR QUE YO YA QUE YO NO TUVE LA OPORTUNIDAD..."

TAL VEZ OTROS SOLO PENSARAN: "GRACIAS POR HABERLE TRAÍDO CON BIEN Y POR MANTENERLE SIEMPRE SANO Y SALVO".

HOY QUE HE CONCLUIDO UNA ETAPA DE MI VIDA PROFESIONAL, LOGRANDO UNAS DE MIS MAYORES METAS RODEADA DE CREENCIAS, EMOCIONES, EXPERIENCIAS E ILUSIONES Y RECONOCIENDO EL CAMINO QUE DEBO SEGUIR:

AGRADEZCO A LA VIDA POR HABERME PERMITIDO LLEGAR HASTA ESTE MOMENTO, PERO SOBRE TODO AGRADEZCO A MIS PADRES POR HABERME GUIADO CON SU COMPRESIÓN, PACIENCIA, CARIÑO Y APOYO, QUE SIN EXIGENCIAS NI PRESIONES ME MOTIVARON, TAL VEZ SIN PROPONÉRSELO, A QUERER SUPERARME Y LLEGAR A SER UNA PROFESIONISTA, O MÁS AUN, A QUERER SER UNA MEJOR PERSONA EN TODOS LOS SENTIDOS.

MAMÁ MA. LUISA GRACIAS POR DEDICARME TU TIEMPO Y TODO TU CARIÑO, POR ESCUCHARME, APOYARME Y COMPRENDERME INCONDICIONALMENTE Y POR ESTAR EN CUALQUIER MOMENTO POR ENCIMA DE TODAS LAS COSAS, POR ELLO ERES LA PRINCIPAL MOTIVACIÓN DE SEGUIR ADELANTE, POR MOSTRARTE FUERTE ANTE LAS ADVERSIDADES ERES UNA GRAN MUJER Y FIGURA A SEGUIR.

PAPÁ MARTIN GRACIAS POR APOYARME EN MIS ESTUDIOS, POR SER PACIENTE, COMPRESIVO Y ALEGRE, POR ENTENDER MIS DECISIONES, Y POR PREOCUPARTE CONSTANTEMENTE DE UNA U OTRA MANERA EN EL TRAYECTO DE MI VIDA A PESAR DE NO HABER CONTADO CON LA MISMA OPORTUNIDAD QUE ME BRINDASTE, SUPISTE SER UN PADRE TRABAJADOR Y RESPONSABLE CON TU FAMILIA

A TI OLY POR SER UNA HERMANA EJEMPLAR, TRABAJADORA, POR INTERESARTE Y PREOCUPARTE POR MI BIENESTAR Y EL DE LOS DEMÁS ANTES QUE EL TUYO. FUISTE UNA PARTE FUNDAMENTAL PARA PODER

CONCLUIR MI CARRERA, YA QUE ME APOYASTE EN TODOS LOS ASPECTOS SIN TENER NECESIDAD DE HACERLO, POR ESO Y MAS TE ADMIRO Y DOY GRACIAS POR CONTAR CONTIGO.

MIGUE, TE AGRADEZCO EL HABERME ALENTADO A SEGUIR ADELANTE, Y EN REALIDAD ESPERO PODER SER CONSIDERADA UN ALICIENTE PARA TU SUPERACIÓN PROFESIONAL Y PERSONAL..

A MI PRINCESA AZUL. POR ALEGRARME CON TU INOCENCIA. GRACIAS.

A TI MI AMOR, POR COMPARTIR CADA INSTANTE CONMIGO, GRACIAS POR EMERGER EN UN PARTE IMPORTANTE DE MI VIDA Y FORMAR PARTE DE ELLA.

ESTO NO ES SOLO UN LOGRO MÍO SI NO DE TODOS USTEDES, ESPERO NO DEFRAUDARLOS Y HACERLOS SENTIR ORGULLOSOS DE MI.

GRACIAS A LA UNAM POR PREOCUPARSE EN CADA MOMENTO POR SUS ALUMNOS AL TENER LA MISIÓN DE BRINDARNOS UN APRENDIZAJE INTEGRAL E IMPULSAR EL DESARROLLO EDUCACIONAL. A TRAVÉS DE TODOS SUS MAESTROS, QUE CON SUS ENSEÑANZAS A LOS ALUMNOS Y CON SU ENTUSIASMO, TODOS ELLOS HACEN DE ESTA UNIVERSIDAD UNA DE LAS MEJORES A NIVEL MUNDIAL

GRACIAS A TODOS LOS MAESTROS QUE CREYERON EN MI DESDE PEQUEÑA Y QUE ME IMPULSARON CON SU ENSEÑANZA Y HASTA LA ACTUALIDAD.

LE AGRADEZCO AL DR. J. FELIPE URIBE P. POR HABERNOS PERMITIDO E IMPULSADO A DAR EL PASO FINAL Y MÁS IMPORTANTE DE ESTA CARRERA.

Y QUIERO DAR UN ÚLTIMO AGRADECIMIENTO, PERO NO MENOS IMPORTANTE, A TI JESSY QUE NO SOLO FUISTE COMPAÑERA DE ESTE PROYECTO, SI NO TAMBIÉN FUISTE Y ERES UNA GRAN AMIGA QUE DURANTE TODA LA CARRERA TUVE LA FORTUNA DE CONTAR CONTIGO PARA CUALQUIER COSA Y SE QUE ASÍ SEGUIRÁ SIENDO. ME DA GUSTO HABER TERMINADO ESTE CICLO Y HABER COMPARTIDO MUCHAS EXPERIENCIAS CON LA PRIMER PERSONA QUE CONOCÍ AL INICIAR ESTA FACULTAD ¿RECUERDAS?

CON TODO MI CARIÑO VERO

AGRADECIMIENTOS

Ahora que veo consolidado el sueño de concluir la tesis y así cerrar un ciclo de mi vida académica y la cual me dejó muchas vivencias satisfactorias, divertidas, y otras no tanto quiero agradecer a cada una de las personas que pusieron un granito de arena para que el día de hoy yo pueda ver realizado un sueño y que me ayudaron a ser mejor cada día, por ello primeramente quiero agradecer a la Universidad Nacional Autónoma de México por haberme dado la oportunidad de pertenecer a esta máxima casa de estudios y ser una niña puma. Así como a cada uno de los sinodales que participaron en la revisión de dicha tesis: Maestra María del Socorro Escandón, Lic. Gabriel Jarillo, Lic. Alejandra García y a la Lic. Adelina Eslava y que pusieron parte de sus conocimientos en este proyecto, pero principalmente al Dr. JESÚS FELIPE URIBE PRADO, por haberme dado la oportunidad de trabajar a su lado compartiendo conmigo un poco de su gran conocimiento así como de desarrollar este proyecto y concluirlo positivamente y que gracias a toda su experiencia, ética, profesionalismo y amistad me ayudo y alentó a crecer y tener más ambiciones profesionales, muchas gracias por creer en mí y por todo su apoyo recibido.

A VERO

Que fue cómplice en etapas y momentos importantes de mi vida en los cuales crecimos, reímos, lloramos y nos divertimos juntas y en verdad muchas gracias por tu amistad y sobre todo por haber compartido este proyecto conmigo pero también el sueño de concluir un ciclo de nuestras vidas. Te quiero y sabes que siempre contarás con mi apoyo y amistad incondicional.

A MIS PAPÁS

Mamichis y Papichis porque todo su amor, cariño y comprensión me impulsaron a concluir este logro que no hubiera sido posible sin su apoyo y la disciplina que inculcaron en mí, por ello es que hoy este anhelo pudo ser realidad. Gracias por todas las enseñanzas que cada uno sembró en mi persona y por darme la libertad y oportunidad de tomar mis propias decisiones y aprender de ellas. Los amo y adoro muchísimo. Gracias por todo su esfuerzo.

ABUELITO

A mi viejito hermoso también le debo gran parte de este logro porque durante años tuvo una sonrisota, una mirada de ternura, palabras de aliento y nunca faltó la motivación para siempre salir adelante y mejorar en todos los sentidos y ese fue el mejor legado que pude recibir de él; gracias a todo su ejemplo ahora soy una buena hija, hermana, nieta, mujer y a partir de hoy una profesionalista.

Gracias por todo tu cariño, te quiero mucho y extraño aún más.

Jessy

A MI ABUELITA

Porque día a día me dabas el cariño, amor, me consentías y todo eso me ayudo a ser una mejor persona y no quedarme en la edad de la punzada como tú siempre me decías, gracias por todo, siempre te voy a querer y a recordar mucho.

A MIS HERMANAS

KARIS

Porque con cada una de tus vivencias me enseñaste a valorar las cosas que la vida nos ofrece así como a las personas que hay en mi alrededor sobre todo a luchar por lo que creemos y queremos, nunca dudes ni olvides que te quiero mucho y siempre voy a estar a tu lado apoyándote y orientándote cuando tu lo necesites. ¡Mucha suerte!

ALIN

Te agradezco el que siempre estés a mi lado dándome apoyo, contención y obviamente regaños cuando es necesario y simplemente por ser cómplice de mis disparates, pero siempre al pendiente de que tome la mejor decisión para mí, mil gracias nena, sabes que eres muy importante en todos los aspectos de mi vida, te quiero muchísimooooo.

MANOLO Y ALHELÍ

Por estar siempre a mi lado y por el apoyo que recibí durante este proceso, por su ayuda, consejos pero sobre todo por el cariño de su familia, muchas gracias por darme un poquito de todo aquello que los hace especiales, pero sobre todo por su amistad y compartir mis tristezas y alegrías, los quiero y aprecio mucho.

HUICHO Y ADRIANA

Porque sé que puedo contar con cada uno de ustedes en las buenas y en las malas y por siempre brindarme su apoyo, muchas gracias en verdad, los quiero mucho, pero ya no me quiten el sueño con sus películas terroríficas.

A MIS PEQUEÑÍSIMOS

OWEN, SHELSIE, ALEXA Y CAMILA

Por enseñarme que por mucho trabajo, estrés, y de más actividades siempre hay un momento para sonreír y divertirme a su lado con cada una de las travesuras que hemos compartido con las cuales han hecho cada minuto de mi vida más feliz. Los amo muchísimo.

Sabes que eres parte importante de mi vida, te agradezco todo tu apoyo y motivación

¡Te quiero mucho!



Jessy

ÍNDICE

| | Pág. |
|---|-----------|
| Resumen..... | 8 |
| Introducción..... | 9 |
| Capítulo 1. Psicología de la salud ocupacional..... | 16 |
| 1.1 Trabajo..... | 16 |
| 1.2 Salud..... | 19 |
| 1.3 Relación trabajo y salud..... | 21 |
| 1.4 Psicología de la salud..... | 25 |
| 1.5 Salud ocupacional..... | 28 |
| 1.6 Psicología de la salud ocupacional..... | 30 |
| 1.7 Factores psicosociales..... | 31 |
| Capítulo 2. Acoso Psicológico en el Trabajo: Mobbing..... | 38 |
| 2.1 Antecedentes..... | 38 |
| 2.2 Etimología..... | 39 |
| 2.3 Concepto..... | 40 |
| 2.4 Lo que no es Mobbing..... | 44 |
| 2.4.1 Conflicto interpersonal..... | 44 |
| 2.4.2 Supervisión estricta..... | 44 |
| 2.4.3 Estrés..... | 44 |
| 2.4.4 Síndrome de Burnout..... | 45 |
| 2.4.5 Acoso Sexual..... | 46 |
| 2.5 Comportamientos inherentes al Mobbing..... | 46 |
| 2.6 Tipos del Acoso Psicológico (Mobbing)..... | 48 |
| 2.7 Fases del Acoso Psicológico en el Trabajo (Mobbing)..... | 49 |
| 2.8 Grados del Acoso Psicológico en el trabajo (Mobbing)..... | 51 |
| 2.9 Consecuencias del Acoso Psicológico en el Trabajo (Mobbing)..... | 51 |
| 2.10 Modelos causales del acoso psicológico en el trabajo..... | 55 |
| 2.10.1 Factores individuales: Personalidad de Víctima Y Acosado..... | 55 |
| 2.10.2 Factores organizacionales: Organización del trabajo, Cultura de trabajo, Clima organizacional, Liderazgo, Poder..... | 57 |
| 2.11 Afrontamiento individual del acoso psicológico en el trabajo..... | 66 |
| 2.12 Acoso Psicológico en el Trabajo (Mobbing) en México..... | 67 |
| Capítulo 3. Metodología..... | 69 |
| 3.1 Justificación del problema y planteamiento del problema..... | 69 |
| 3.2 Objetivo..... | 70 |
| 3.3 Pregunta de Investigación..... | 70 |
| 3.4 Participantes..... | 70 |
| 3.5 Muestreo..... | 70 |
| 3.6 Tipo de estudio..... | 71 |
| 3.7 Diseño de investigación..... | 71 |
| 3.8 Instrumentos..... | 71 |

| | |
|--|------------|
| 3.9 Escenario..... | 72 |
| 3.10 Procedimiento..... | 72 |
| Capítulo 4. Resultados..... | 76 |
| Capítulo 5. Discusión y Conclusiones..... | 140 |
| Sugerencias y Limitaciones..... | 154 |
| Referencias..... | 155 |
| Anexos..... | 161 |

RESUMEN

El propósito de la presente investigación fue reconocer el acoso psicológico como una forma de violencia laboral a la cual ésta expuesta la población trabajadora mexicana, a través de la identificación del concepto, proceso, características, comportamientos, causas, consecuencias y tipo de participantes que se involucran dentro del ámbito de trabajo. Con una muestra no probabilística de nueve sujetos, los cuales habían padecido o estaban sufriendo una situación de acoso psicológico en su lugar de trabajo. Como resultados se obtuvieron que en la mayor parte de los participantes se dio el tipo de acoso descendente (siete casos) y horizontal (dos casos), En cuanto a las formas de acoso puestos en práctica por los acosadores se observaron principalmente comportamientos como, restricción y selección de las relaciones de las víctima, agresión verbal, menosprecio del trabajo, obstaculización del desempeño y crecimiento profesional, abuso del poder, exclusión de tareas, acusaciones y difamaciones, así como humillación e indiferencia. Los elementos claves que surgieron como factores preponderantes para que se suscite el acoso fueron el poder, la personalidad del acosador, la cultura organizacional y el ambiente hostil, siendo este último, en algunos casos un facilitador fuerte para el proceso y en otros fungiendo como consecuencia del acoso. Para nuestra población, las consecuencias que fueron más evidentes repercutieron directamente en las áreas psicológico/emocional y en la laboral concluyendo que las estrategias para afrontar el acoso psicológico dependerán de las características relacionadas con el apoyo social y la resiliencia que tenga cada individuo para encarar las situaciones.

Palabras clave: Acoso Psicológico en el Trabajo, Mobbing, Psicología de la Salud Ocupacional, Factores psicosociales.

INTRODUCCIÓN

Durante todos los tiempos, se ha producido un hecho dentro del mundo laboral, cuál es el abuso que se produce por parte del empleador, sobre el empleado o viceversa, o entre compañeros de trabajo.

Este hecho, patente a lo largo de la historia, se ha vivido como algo normal dentro de las relaciones laborales durante mucho tiempo, quizá llevados por el miedo o por la necesidad de conservar su empleo, lo han callado

Dentro de este ambiente nace el fenómeno del acoso psicológico en el trabajo o como normalmente se denomina "mobbing".

La palabra "mobbing" (derivada del latín mobile vulgus): multitudes, turba, muchedumbre, donde Mob significa: plebe, populacho, gentío, multitud exaltada que rodea o asedia a alguien o a algo de modo hostil o amistoso, y el verbo to mob: acosar, atropellar, atacar en masa a alguien, acción de ese gentío de agolparse entorno a alguien o a algo, o de asediar, agredir. Conocido también como Chivo expiatorio, abuso en el trabajo, hostigamiento entre otras. Es un fenómeno a nivel organizacional que ha sido retomado en diferentes partes de mundo.

Fue en el año de 1984 con la aparición del primer artículo científico de Leymann, donde el concepto de mobbing se retoma por varios investigadores para referirse al acoso que se produce en los centros de trabajo, en el que se destaca un tipo de conducta que tiene la intencionalidad de dañar, humillar y denigrar a la persona y en el peor de los casos eliminarla, a través de los comportamientos hostiles y agresivos, efectuados de una manera sutil y psicológica, y de una forma sistemática y recurrente.

Por lo que su tendencia mundial ha sido de gran impacto y de forma creciente ya que son muchas las conductas de acoso laboral que aparecen y que en forma directa afectan al personal sin distinción de edad, experiencia o posición dentro de la organización, reconociéndose como un grave problema para los trabajadores, como lo refleja la Tercer Encuesta Europea Sobre las Condiciones de Trabajo en la Unión Europea, llevada a cabo en el 2000, publicada por la Fundación Europea para la Mejora de las condiciones de Vida y de Trabajo, donde señala que el hostigamiento o acoso psicológico afecta aproximadamente un 9% de los trabajadores. Así mismo, en Latinoamérica especialmente en Colombia, se habla de la prevaencia del mobbing de un 19.8% en un estudio realizado sobre violencia laboral. En el caso de México no se tienen cifras sobre este fenómeno, ya que solo se cuenta con algunos indicadores relacionados en términos de enfermedad y ausentismo.

Estas estadísticas nos describen que las consecuencias del acoso psicológico laboral pueden ser variadas, de naturaleza distinta y con proyecciones también sobre ámbitos diferentes, en el que el trabajador afectado constituye uno de los ámbitos de impacto fundamentales. Al principio, incluso es el único que sufre las consecuencias, como la diversa sintomatología psicosomática, pero a lo largo del proceso comenzarán a ser también evidentes los daños para el entorno familiar y social de la víctima, y también para la organización de trabajo en su conjunto y para la propia comunidad social.

En el Capítulo uno se hace una breve revisión sobre aspectos básicos que se relacionan con el tema objeto de este estudio, que es el caso del trabajo, la salud y los factores psicosociales, así como la descripción de las ciencias afines a estos conceptos como la Psicología de la Salud, Salud Ocupacional y Psicología de la Salud Ocupacional.

La salud y el trabajo son dos aspectos estrechamente relacionados, un buen estado de salud permite el adecuado desarrollo de la actividad laboral, que constituye la base para conseguir el bienestar en el trabajo, asimismo, permite desarrollar las capacidades físicas e intelectuales, aunque también constituye una fuente de riesgo para la salud.

Si tan sólo estudiar el trabajo es complejo debido a la enorme complejidad de elementos que lo integran, tales como los sociales, económicos, políticos, culturales, ideológicos, psicológicos. Pero sin duda. A pesar de ello toda sociedad tiene al trabajo como un elemento integrador de la vida humana, bajo condiciones físicas e intelectuales, esencialmente humanas.

Hoy en día se sabe que nuestra salud está profundamente influenciada por nuestra conducta, pensamientos y relaciones sociales, al igual que por los estados psicológicos; nuestros sentimientos y emociones pueden tener efectos positivos o negativos en nuestro bienestar físico.

Aunado a esto, para conservar un completo estado de bienestar en los aspectos físicos, mentales y sociales, se ha considerado como uno de los derechos fundamentales de los seres humanos, y en especial de los trabajadores, el considerar en primera instancia, la relación existente entre el trabajo y salud;

Podemos observar esta relación recíproca ya que estar desempleado podría provocar un desequilibrio al bienestar, ya que como se sabe, el trabajo desarrolla la inteligencia, la destreza, la agilidad física, el entendimiento, la socialización, es decir, forma a la especie humana.

Sin embargo, el trabajo también puede causar daño a la salud: Las condiciones sociales y materiales en que se realiza el trabajo puede afectar el estado de bienestar de las personas en forma negativa. Constatando que las condiciones de trabajo adecuadas tendrán un efecto positivo sobre la salud, lo que incrementará

la salud y el bienestar del trabajador, lo cual, a su vez, mejorará las condiciones de trabajo, permitiendo desarrollar las capacidades físicas e intelectuales.

Es así como se ha tenido que retomar una mayor importancia a la salud en el trabajo haciendo referencia al bienestar personal durante el desarrollo de una actividad laboral, por lo que a través del tiempo ha surgido y evolucionado, la disciplina que en la actualidad se conoce como Psicología de la Salud Ocupacional.

Esta disciplina surgió como respuesta para tratar de comprender el conflicto existente entre el trabajo y la salud; su principal objetivo es identificar, eliminar, intervenir, o modificar los factores relacionados con el trabajo que ejerzan un efecto perjudicial sobre la salud de los trabajadores, además de potenciar aquellos factores que tienen un efecto positivo sobre la salud del trabajador.

Por ello, ha ido evolucionando, tomando conciencia y preocupándose por el estudio de surgimientos de fenómenos organizacionales tales como, estrés laboral, desgaste ocupacional (burnout), acoso psicológico en el trabajo (mobbing) relaciones laborales, riesgos y factores psicosociales. Siempre teniendo como finalidad fomentar y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones.

Retomando la relación de salud-trabajo y bienestar del trabajador, se reconoció a nivel mundial por instituciones como la OIT y la OMS que en las empresas no solo hay riesgos físicos, biológicos y químicos, sino también diversos factores psicosociales que influyen en el bienestar físico y mental de los trabajadores.

Estos factores psicosociales han llegado a constituirse como un problema de salud pública incrementando formas de organización del trabajo destructivas y se han constituido en determinantes de carácter general que explican la aparición de muchos trastornos (fatiga, estrés, violencia, acoso, hastío, adicciones, desórdenes mentales, psicósomáticos y musculoesqueléticos).

Por consiguiente, es importante aclarar que los factores psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo, y sobre todo de su organización que pueden afectar a la salud de las personas a través de procesos emocionales, cognitivos, del comportamiento y fisiológicos estrechamente relacionados, que tendrían su base en la interacción entre las oportunidades y las demandas ambientales, junto a las necesidades, habilidades y expectativas individuales. Bajo ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración y ante la presencia o ausencia de otras interacciones, estos procesos pueden ser precursores de enfermedad.

Se puede decir entonces que el acoso psicológico en el trabajo (mobbing) ocurre cuando los requerimientos o demandas laborales son inadecuados (de jefes inmediatos; asignando tareas rutinarias y sin sentido alguno que puede ir en contra de los principios y ética, etc.); o cuando las necesidades del trabajador son

pobremente satisfechas por las escasas o bajas exigencias del trabajo (al ignorarle, no tomarle en cuenta, rechazarlo; ordenarle trabajos por debajo de su capacidad y/o humillantes), es decir cuando en el lugar de trabajo abundan los diversos factores psicosociales causantes de este fenómeno y que irrumpen en todas las esferas tanto individual como profesional del trabajador, como se describe en el capítulo dos.

En el Capítulo dos, se abordan a profundidad todos los aspectos que implican y que se ven involucrados en el proceso de acoso psicológico o mobbing, el concepto, tipos y fases de mobbing, los comportamientos, las causas, consecuencias y el modo de afrontar, este fenómeno.

Desde los años 60's ya se utilizaba el término mobbing por el etólogo Koranz Lorenz, pero no fue hasta la década de los 80's que se empleó el término mobbing en el ámbito laboral por Heinz Leymann. Dicho autor menciona que este problema afecta al 3.5% de los trabajadores, población que ha aumentado a un 5% según un estudio realizado por la OIT en 1998 y al 7% en 1999.

Dentro de la población que se ve afectada, los grupos más vulnerables a sufrir el mobbing son jóvenes menores de 30 años con una buena preparación para su puesto de trabajo y en segundo lugar las mujeres de más de 40 años.

Con base a lo mencionado es importante resaltar la definición propuesta por Leymann la cual es la más utilizada, en la cual menciona que el mobbing es un fenómeno en que una persona o grupo de personas ejerce una violencia extrema, de forma sistemática y recurrente (al menos una vez por semana) y por un tiempo prolongado (más de seis meses) sobre otra persona en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación con la víctima o víctimas, destruir su reputación etc. para finalmente lograr que esa persona acabe abandonando el lugar de trabajo.

A pesar de existir una definición como la propuesta por Leymann es importante hacer hincapié que existen conductas que son confundidas con el acoso psicológico en el trabajo como las son: conflicto interpersonal, supervisión estricta, estrés, burnout y acoso sexual.

Por lo que también es de suma relevancia aunar más en los comportamientos inherentes al mobbing y que estos los podemos dividir en siete rubros: Ataques a la víctima con medidas organizacionales, ataques a las redes sociales de la víctima con aislamiento social, ataques a la vida privada, violencia física, ataques a las actitudes, agresiones verbales, rumores.

Son cuatro los tipos de acoso psicológico en el trabajo en los que se pueden desarrollar estos comportamientos del mobbing:

Acoso vertical descendente: el cual se realiza de jefes hacia trabajadores

Acoso vertical ascendente: el cual ocurre de los trabajadores hacia el jefe

Acoso horizontal: Se da entre compañeros y finalmente el acoso mixto, el cual se da cuando el horizontal se convierte en vertical descendente.

Así mismo el proceso del acoso psicológico en el trabajo puede pasar por cinco fases distintas como son: fase 1 de incidentes críticos, fase 2 Acoso y estigmatización, fase 3 Intervención de la dirección, fase 4 Solicitud de ayuda y diagnóstico y finalmente la fase 5 donde se da la expulsión de la organización.

El mobbing es importante debido al gran impacto de consecuencias que implica tanto para el trabajador como para la organización. En lo que se refiere al trabajador los efectos dañan su salud con problemas relacionados con la somatización de la tensión, dolores de cabeza y espalda, gastritis, insomnio etc. A nivel psicológico van desde dificultad de concentración y memoria, irritabilidad, ansiedad, disminución de la autoestima, hasta depresión.

Igualmente a nivel social las víctimas son más susceptibles e hipersensibles a la crítica desarrollan conductas de evitación, retraimiento y aislamiento por lo que su vida familiar se puede ver también afectada.

En lo que confiere a la organización va a verse afectado el rendimiento del desarrollo del trabajo por la pobre comunicación, así como un incremento del ausentismo y la rotación del trabajo. Todos estos efectos van a tener un diferente impacto en cada una de las víctimas.

Aunado a esto, el acoso psicológico en el trabajo ha sido estudiado y explicado desde diferentes posturas teóricas, en la presente investigación lo abordaremos desde dos grandes explicaciones, es decir, los factores individuales que se refieren al tipo de personalidad que presenta la víctima y el acosador, y por otro lado los factores organizacionales en el cual se abordan aspectos como la organización del trabajo, cultura corporativa, liderazgo, poder y el entorno socio-económico.

Sin duda en el acoso psicológico en el trabajo las variables organizacionales son las de mayor incidencia en el proceso, pero las variables personales están estrechamente relacionadas con la forma de vivir el síndrome así como la manera de afrontarlo, ya que cada víctima va a utilizar diferentes recursos para enfrentar el conflicto y esto dependerá en una parte de la resistencia que la persona tenga a sí como del apoyo social que reciba.

En el caso de México el acoso Psicológico en el trabajo no es conocido como tal, más bien conocemos una conducta grupal sistematizada, destructiva, dirigida a una persona a la cual agarramos de puerquito o barquito y así fastidiarlo. En sí, este fenómeno ha sido escasamente estudiado en nuestro país, pero se le conoce desde hace tiempo como chivo expiatorio, por lo que tampoco existen estadísticas exactas de cómo afecta el mobbing al trabajador.

Después de plasmar esta breve panorámica teórica en la que se basa nuestro estudio, los capítulos posteriores abordan:

En el tercer Capítulo se describe el método bajo el cual se llevó a cabo ésta investigación.

En el Capítulo cuatro se presentan los resultados obtenidos a partir de un análisis cualitativo de cada una de las características que envuelven al mobbing.

Y finalmente en el Capítulo cinco se exponen la discusión y conclusiones, con base a los resultados obtenidos, junto con la explicación de algunas limitaciones y sugerencias derivadas de la presente investigación.

CAPÍTULO 1

CAPÍTULO 1

PSICOLOGÍA DE LA SALUD OCUPACIONAL

1.1 TRABAJO

Toda sociedad tiene al trabajo como un elemento integrador de la vida humana, bajo condiciones físicas e intelectuales, esencialmente humanas. Autores como Marx, Bacon Friedman y (Friedman y Naville, 1994, en Uribe-Prado, 2006) Rieznik (2001), resaltan que el trabajo es la capacidad humana de transformar la naturaleza. Al igual que Engels (1998, en Juárez, 2005) menciona, por una parte, que con el trabajo, el ser humano ha transformado la naturaleza, pero también el trabajo ha desarrollado su inteligencia, su destreza, su agilidad física, su entendimiento, su socialización y su especie.

Por lo que uno de los escenarios más importantes e influyentes de la vida humana es el trabajo, ya que mediante este, el ser humano se perfecciona a sí mismo y se realiza como tal. Este representa una de las formas más estables de expresión y compromiso del hombre, así que, todo lo que ocurre dentro de este ámbito laboral se expresan en el hombre. (Polaina-Lorente, 2006).

Ahora bien dirigiéndonos más concretamente a su origen etimológico, la palabra trabajo, proviene de diversas raíces del latín *trabs*, que significa traba, pues según se ha considerado, el trabajo representa un obstáculo o reto para los individuos pues siempre lleva implícito un esfuerzo determinado. Otros autores ubican la raíz en la palabra *laborare* o *labrare*, término relativo a la labranza de la tierra, también se señala que la palabra trabajo, proviene del griego *thilbo*, que es un concepto que denota una acción de apretar, oprimir o afligir. Estas palabras latinas tienen un contenido más atenuado para denotar esfuerzo humano dirigido a un fin. El énfasis en el padecimiento de la actividad o, alternativamente, en su resultado y en el carácter creativo de la misma recorre el sentido etimológico de ambas expresiones que se traslada a la mayoría de las lenguas modernas, y a la definición misma de trabajo en cualquier diccionario moderno de nuestro idioma. Los sustantivos "labour" y "work", *abeit* y *werk* en alemán, acentúan la misma dicotomía: las primeras para denotar pena y cansancio, las segundas para expresar el carácter activo de la tarea humana definida en el campo del trabajo como en alemán, *abeit* deriva del latín *arvum*, que significa terreno arable. (Diccionario Jurídico sobre Seguridad Social, 1994; Rieznik, 2001).

En la historia, (en las ideologías anteriores a la modernidad) el trabajo ni siquiera era concebido como algo propio de la actividad humana, es decir, se percibía como un atributo específico de la acción del hombre dirigida a asegurar y crear las condiciones de su propia vida de un modo único y que le es propio. No se identificaba la riqueza con el trabajo en ningún sentido, la idea misma de producción humana carecía de sentido; la riqueza no era producida ni acumulada por el hombre. El trabajo para el mantenimiento de la vida era concebido, por lo tanto, apenas como una compulsión, tarea obligada y penosa. (Rieznik, 2001).

A lo contrario de cómo se podría considerar actualmente, el trabajo es la fuente de toda riqueza, lo es a la par de que la naturaleza le provee de los materiales que éste mismo convierte en riqueza, (Juárez, 2005), como se podría reafirmar con las siguientes definiciones, en donde, según Jòdar y Benach (2000) es aquel esfuerzo físico o mental destinado a la producción de los bienes necesarios para nuestra supervivencia. A su vez el Diccionario de la Real Academia Española (2005), lo describe como “esfuerzo humano aplicado a la producción de riqueza.

Desde este ángulo, el trabajo se percibe como una actividad a través de la cuál no sólo se producen bienes para satisfacer necesidades, sino también plusvalor, es decir riqueza. Aquí se destaca un proceso que, pensado como proceso de producción, genera enriquecimiento a unos cuantos y empobrecimiento a muchos. Esta concepción conduce, en el terreno de la salud, el deterioro mismo del hombre, su desgaste físico y mental. (Ramírez, 2001).

Por lo tanto, existe un círculo interdependiente entre persona y trabajo, mutuamente influenciado, en donde algunas perspectivas asumen que el trabajo ponderando más su aspecto positivo, es decir como expresión de la hominización y socialización del hombre, es el acto de la realización del espíritu creativo. Su aspecto positivo se subraya aun más cuando se reconoce que “gracias a él nos labramos un lugar en el mundo, un sitio en la sociedad, somos útiles a otros y capaces de construir nuestra propia vida” (Martínez Cortés, 1988, en Ramírez, 2001); caracterizándose por sus implicaciones positivas, como la productividad, el desarrollo humano y la salud, no obstante, este señalamiento pone acento en la parte negativa, que afecta no tanto a la producción, sino a los trabajadores, hallándose aquellos aspectos de índole negativo, tales como el pobre desempeño, la enajenación, la enfermedad e incluso la muerte, sin dejar de tomar en cuenta que esta pérdida de la salud del trabajador es influenciada por algunos aspectos del ambiente laboral (factores físicos, químicos, biológicos y psicosociales) (Ramírez, 2001; Juárez, 2005).

Por otra parte, el trabajo proporciona ingresos económicos para cubrir las necesidades básicas de alimentación, vivienda, etcétera, además, proporciona una distribución del tiempo ocupado y el tiempo libre, ayudando a conectar a las personas con su entorno, produciendo estímulos y satisfacciones que las hacen sentir bien. (Benavides, Ruiz-Frutos y García, 2004). Así mismo, el espacio del trabajo es un lugar de convivencia entre personas, donde se crean redes-de apoyo, amistades, se forma y fortalecen familias, entre otras importantes consecuencias de carácter social del trabajador, por lo mismo, favorecer la comunicación en el trabajo mejora la satisfacción. (Parra, 2003).

Partiendo desde esta perspectiva que nos señalan los autores, en la cual se reitera el carácter social de esta actividad y la necesidad de su estudio integrado; aunque los aspectos psicológicos implicados en el trabajo parecen apuntar a considerar su estudio desde una perspectiva individual; se hace hincapié, que el

trabajo es una actividad social con relaciones regladas entre los individuos. (Cox, Baldursson, Rial, 2000).

Por ejemplo, se puede decir que se dan dos tipos de relaciones; en la primera, en los trabajos dependientes o subordinados se da una relación entre quien organiza o dirige el trabajo y los demás trabajadores; al mismo tiempo que se da la relación entre los propios trabajadores, siendo esta la segunda forma de relación. Estas relaciones se dan en diferentes niveles. En el primer tipo existe un nivel formal y jerárquico que queda registrado en la estructura de una empresa y que se manifiesta en las obligaciones del contrato, el cual sirve para establecer con claridad la posición precisa de un trabajador individual dentro de la empresa, en un puesto determinado, sujeto a ciertas obligaciones y bajo un mando específico. En el segundo tipo de relación, esta puede desarrollarse a través de estructuras formales, como sindicatos y comités de diversa naturaleza, las relaciones sociales en el trabajo también se establecen a través de mecanismos no formales, con influencia de factores emocionales, como la simpatía o franca hostilidad y rivalidad, lo que es válido tanto para relaciones entre personas que ocupan un mismo nivel en la jerarquía como entre los niveles diferentes. (Parra, 2003).

Así el concepto de trabajo debería concebirse tanto en sus aspectos negativos y positivos, como un campo sociopolítico, que no sólo refiere al conflicto y a la negatividad, sino también a la creatividad, negociación y beneficio de los grupos sociales. Está conformado por una organización jerárquica, ideológica, técnica y social, y un conjunto de normas, concepciones, tradiciones, creencias, prácticas, sentidos y significados, dinamizados por las relaciones de poder y de género. (Ramírez, 2001).

Las condiciones de trabajo en tanto tendrían que concebirse como las situaciones a las que se enfrentan los trabajadores, tanto en lo concerniente al ambiente físico conformado por el espacio en donde se desarrolla el trabajo, los instrumentos utilizados, los inmuebles, los agentes físicos y químicos; como el ambiente sociocultural que refiere al nivel organizacional, en donde se contemplan diversos elementos como, movilidad del puesto, competencia, y conflicto de los pares, expectativas y exigencias de los superiores, hostigamiento psicológico y sexual e ideología de la organización. (Ramírez, 2001).

Después de mencionar un breve panorama acerca de la gran amplitud que abarca el concepto de trabajo, considerándolo principalmente como un elemento integrador de nuestra vida cotidiana, sería importante dar a conocer como se visualiza aquí en México, en el encuadre jurídico de la Ley Federal del Trabajo (2005), donde especifica la acepción del trabajo en los artículos siguientes:

Artículo 3. "El trabajo es un derecho y un deber sociales, no es artículo de comercio, exige respeto para las libertades y dignidad de quien los presta y debe efectuarse en condiciones que aseguren la vida, la salud, y un nivel económico decoroso para el trabajador y su familia."

“Es toda actividad humana, intelectual, o material, independientemente del grado de preparación técnica requerido por cada profesión u oficio”.

1.2 SALUD

La preocupación por la salud y la enfermedad ha sido una constante para el hombre, pues son cualidades inherentes a la naturaleza del ser humano y a su supervivencia. En las primeras sociedades, la enfermedad se debía a que los demonios u otras fuerzas espirituales tomaban posesión y controlaban a la persona. La recuperación requería que los espíritus malignos fueran exorcizados del cuerpo afligido. Los griegos estuvieron entre los primeros en comprender la enfermedad como fenómeno natural. El ejemplo paradigmático de esta medicina es la teoría hipocrática de los humores: la enfermedad surgía como consecuencia de un desequilibrio entre los humores que circulaban por el cuerpo la recuperación conllevaba buscar el equilibrio de los mismos. Durante la edad media la comprensión de la enfermedad se sustentó en términos espirituales: La violación de las leyes divinas desembocaba en enfermedad. En el Renacimiento se retoman las explicaciones naturales de la enfermedad (Becoña Vázquez y Oblitas, 2000).

Tradicionalmente los médicos han tenido la exclusiva en este campo, entendiendo la salud como algo que hay que conservar o curar frente a agresiones puntuales (accidentes, infecciones, etc.) utilizando la cirugía y la farmacología como armas para cumplir dicho objetivo. (Labrador, Muñoz y Cruzado, 1990, en Becoña, Vázquez y Oblitas, 2000). Sin embargo, en las últimas décadas ha habido un giro en el modelo de la salud.

Cuando las personas se refieren a la salud, generalmente piensan solo en los aspectos físicos, raramente en los aspectos psicológicos y conductuales asociados también a la misma. (Becoña, Vázquez y Oblitas, 2000).

Esto es porque hay que recordar que tradicionalmente la salud había sido conceptualizada como la ausencia de enfermedad. Sin embargo, más recientemente el concepto de salud ha sido redefinido en términos más positivos como un completo estado de bienestar físico, mental y social. Este cambio conceptual conlleva una visión holística de la salud que incorpora los aspectos psicológicos. (Stone, 1979, en Becoña, Vázquez y Oblitas, 2000).

La primer concepción que se tenía de la salud se debía a la filosofía inherente al modelo medico que implica un reduccionismo (todos los fenómenos biológicos son reducibles a procesos bioquímicos básicos) y el mantenimiento del dualismo mente- cuerpo: los procesos somáticos y psicológicos se excluyen mutuamente y el cuerpo y la mente son dos entidades separadas (Friedman y Di mateo, 1989 en Becoña et al., 2000),

Por lo anterior, muchos teóricos apoyaron la idea de que era necesario un nuevo modelo si se quería progresar en la comprensión y control de la enfermedad-salud. Así Engel (1977, en Becoña et al., 2000) planteó un modelo alternativo al

biomédico: el biopsicosocial, y apoyó su alternativa en argumentos sólidos, aunque no describió con detalle el mismo. Hipotetizó la importancia de considerar los factores psicológicos, sociales y culturales junto a los biológicos como determinantes de la enfermedad y su tratamiento en donde menciona, “El modelo médico debe tener en cuenta al paciente, el contexto social en el que vive y el sistema complementario utilizado por la sociedad para tratar con los efectos perjudiciales de la enfermedad, esto es, el papel del médico y el sistema de cuidados para la salud.”

Así, se sostuvo que “la salud era el estado de adaptación al medio y la capacidad de funcionar en las mejores condiciones de ese medio”. En este concepto están implicadas las distintas partes de nuestro sistema constructor que está relacionado con la interconexión e integración de múltiples niveles. Existe un principio psicofisiológico que expresa: Cada cambio en el estado fisiológico es acompañado por un cambio apropiado en el estado mental-emocional, consciente o inconsciente, e inversamente, cada cambio es acompañado por un cambio apropiado en el estado fisiológico. (Labiano, en Becoña et al., 2000)

Entonces, la salud debe entenderse como un estado que siempre es posible de mejorar y que implica considerar la totalidad de los individuos, relacionados entre sí y con el medio ambiente en el que viven y trabajan. (Parra, 2003).

Como resultado de la evolución conceptual de este tema, la Organización Mundial de la Salud (OMS) lo describe como “un completo estado de bienestar en los aspectos físicos, mentales y sociales” y no solamente la ausencia de enfermedad. Esta definición forma parte de la Declaración de los Principios de la OMS desde su fundación en 1948. En la misma declaración se reconoce que la salud es uno de los derechos fundamentales de los seres humanos, y que lograr el más alto estado de bienestar depende de la cooperación de individuos y de naciones y de la aplicación de medidas sociales y sanitarias. (Parra, 2003)

En la actualidad, existe suficiente evidencia de que nuestra salud está profundamente influenciada por nuestra conducta, pensamientos y relaciones sociales. Nuestra conducta (hábitos saludables, buscar cuidados médicos, obedecer las recomendaciones de los médicos etc.) tiene un efecto inmenso en nuestra salud. (Matarazzo, 1984, en Labiano, 2004), así mismo los estados psicológicos también influyen en nuestra salud; nuestros sentimientos y emociones pueden tener efectos positivos o negativos en nuestro bienestar físico. Sentimientos de ser amados y apoyados por otros pueden ayudarnos a tratar con situaciones estresantes (Wallston, Alagna, 1983, en Becoña, Vázquez y Oblitas 2000)

Al instante, cuando nos referimos a la salud de un individuo estamos pensando en el bienestar del mismo a nivel biológico, psicológico y social. Esta nueva noción de salud reviste un carácter multifactorial, depende de muchos factores determinantes: biológicos, ligados al entorno, ligados al estilo de vida y factores al sistema sanitario (Becoña, et al., 2000).

Es por ello que la salud entendida en sentido amplio, como el bienestar físico, psicológico y social, va más allá del esquema biomédico, abarcando la esfera subjetiva y del comportamiento del ser humano. No es la ausencia de alteraciones y de enfermedad, sino un concepto positivo que implica distintos grados de vitalidad y funcionamiento adaptativo. (Labiano, en Oblitas, 2004).

En conclusión, podemos decir que en estos últimos años se ha producido un cambio radical en la concepción de la salud y de la enfermedad. El modelo actual reconoce la complejidad de estos constructos, pues acepta que los factores psicosociales afectan a los sistemas corporales, lo cual altera vulnerabilidad del individuo ante los procesos patológicos. (Labiano, en Oblitas, 2004).

1.3 RELACIÓN DEL TRABAJO Y LA SALUD

El trabajo es fuente de la salud. Mediante el trabajo, las personas logramos acceder a una serie de cuestiones favorables para la manutención de un buen estado de salud. Una comunidad o un país mejoran el nivel de salud de su población cuando aseguran que todas las personas en condiciones de trabajar puedan acceder a un empleo que satisfaga no solo sus necesidades económicas básicas, sino que llene también otros aspectos positivos del trabajo, como: (Parra, 2003).

► **Salario:** El salario permite a su vez la adquisición de bienes necesarios para la manutención y mejoramiento del bienestar individual y grupal; en las formas de trabajo no asalariado, el producto del trabajo puede servir directamente una necesidad o ser intercambiado por otros bienes.

► **Actividad Física y mental:** Los seres humanos necesitamos mantenernos en un adecuado nivel de actividad física y mental, en forma integrada y armónica, para mantener nuestro nivel de salud; en este sentido, cualquier trabajo es mejor para la salud que la falta de trabajo.

► **Contacto social:** Un adecuado bienestar social es imposible sin un contacto con otros, que a su vez tiene múltiples beneficios: cooperación frente a necesidades básicas, apoyo emocional, desarrollo afectivo, etc.

► **Desarrollo de una actividad con sentido:** El trabajo permite que las personas podamos "ser útiles" haciendo algo que estamos en condiciones de hacer y que sirve a una finalidad social; desde ese punto de vista, el trabajo permite pertenecer a la comunidad y sentirse satisfecho con sus resultados.

► **Producción de bienes y servicios necesarios para el bienestar de otros individuos:** Todos los trabajos producen algo para nosotros, por lo tanto, mejoran el bienestar de los demás.

Similarmente, Hayen y Nutman (Morales, 1999) mencionan que el trabajo proporciona una serie de elementos que influyen en la salud mental o emocional:

- ▶ Un nivel de actividad. El trabajo brinda al ser humano la oportunidad de aliviar la necesidad de estar activo mediante el gasto de energía física y mental.
- ▶ Una estructura del tiempo diario. Esta función del trabajo permite distinguir, por oposición, los períodos de tiempo dedicados al descanso y el ocio.
- ▶ Un desarrollo de la expresión creativa y un dominio del ambiente. El trabajo gratifica al ser humano en la necesidad de ser creativo, entendido en un sentido amplio idiosincrásico como el sentimiento de lograr algo o explorar algo nuevo y dominar una parte del ambiente.
- ▶ Un intercambio de relaciones sociales. El trabajo satisface la necesidad de un vínculo social con otros miembros del grupo de la empresa que complementan las relaciones afectivas que se establecen en el seno de la familia.
- ▶ Una identidad personal. La ocupación de una persona le confiere un determinado estatus en la sociedad. Una función es identificada y valorada en función del empleo que ocupa.
- ▶ Un sentido de utilidad. Satisface la necesidad e la gente de sentirse útil y de contribuir mediante la producción de bienes a la sociedad.

Lo anterior se ve confirmado al estudiarse los efectos negativos que el desempleo provoca en la salud física y mental ya que se ha encontrado que aquellas personas con un desempleo de larga duración presentan un mayor riesgo de contraer enfermedades cardiovasculares, infecciosas o mentales. Así mismo en un estudio denominado el Longitudinal study ingles, se encontró que la probabilidad de morir era 20% mayor en las personas desempleadas con respecto a las que trabajan (Benavides, Ruiz-Frutos y García, 2000).

Sin embargo, el trabajo también puede causar daño a la salud: Las condiciones sociales y materiales en que se realiza el trabajo puede afectar el estado de bienestar de las personas en forma negativa. (Benavides, Ruiz-Frutos y García, 2000).

Desde la antigüedad se ha tenido la idea de que ciertas enfermedades provienen del ámbito laboral y según se tenía la creencia de que Hipócrates fue el primer médico en considerar la influencia de los factores ambientales sobre la salud, por lo cual tiempo después Bernardino Ramazzini (1663-1714, en Kales, 2004), propuso que los médicos en su entrevista tenían que añadir una pregunta a la lista hipocrática, la cual era: ¿en qué trabaja?, debido a que noto que los trabajadores presentaban enfermedades originadas por sus actividades de trabajo.

Por lo que desde hace algunos siglos se ha aceptado que dependiendo del tipo de trabajo y de las condiciones en que se ejecuta, se pueden producir daños a la salud, tales como enfermedades y accidentes laborales (sean o no reconocidas legalmente como profesionales), y las incapacidades laborales (ya sean temporales o permanentes, considerando propiamente el ausentismo). Estos daños a la salud por efecto del trabajo resultan de la combinación de diversos factores y mecanismos, identificándose en consecuencia, emergentes problemas de salud mental y/o emocional, cuya expresión está conformando una patología psicosomática y nerviosa (Benavides et. al., 2000; Ramírez, 2001; Parra, 2003).

Todos aquellos factores que afectan negativamente la salud física y psicológica del trabajador son clasificados de diferente forma según sus autores, pero por ello no dejan de ser semejantes.

Parra (2003), menciona que intervienen tres tipos de factores: los llamados factores materiales de riesgo, como máquinas y/o herramientas, humedad, aire, temperatura; los factores sociales de riesgo, dentro de los se consideran los aspectos individuales de las personas: edad, sexo, actitud hacia el trabajo, y actitud frente al riesgo; y por último los factores de la organización del trabajo, como jornadas extensas, salarios, excesivos niveles de supervisión y vigilancia, claridad en las órdenes de trabajo y la coherencia entre los distintos niveles de mando,

Así mismo, Ramírez (2001) considera que existen efectos psicológicos adversos relacionados con la organización inadecuada y convienen en que estos pueden ser factores físicos: temperatura, humedad, ruido, humos polvos, gases, bajo esfuerzo físico, posturas físicas y factores sociales: organización del trabajo, horarios, ritmos, monotonía, aislamiento, simplificación del trabajo y relaciones interpersonales.

También resulta conveniente retomar las dos categorías proporcionadas por Benavides y cols et al. (2000), de la relación existente entre el trabajo y salud; las cuales son la buena y mala salud frente a las buenas y malas condiciones de trabajo; donde se constata que las condiciones de trabajo adecuadas tendrán un efecto positivo sobre la salud, lo que incrementará la salud y el bienestar del trabajador. Las razones son obvias: un trabajo realizado en buenas condiciones, además de proporcionar ingresos económicos, que condicionan numerosos determinantes de salud (vida, alimentación, educación etc.).

No obstante, sobre los efectos negativos de esta relación, los autores mencionan que los trabajadores que tienen problemas de salud van a afectar negativamente a su trabajo, ya que mostrarán un bajo rendimiento en su productividad o tenderán al ausentismo, trayendo consigo repercusiones para la organización. Por otra parte las malas condiciones de trabajo tienen un efecto negativo sobre la salud, ya que dan como resultado que el trabajador se enferme o que sea víctima de accidentes laborales, trayendo consigo que el trabajador no realice eficiente y adecuadamente su trabajo. Es por ello que el trabajo resulta ser una fuente de

salud en las personas siempre y cuando éste se dé bajo buenas condiciones, produciéndoles estímulos y satisfacciones que le harán tener la sensación de bienestar. (Benavides, Ruiz-Frutos y García, 2000).

Algunos hallazgos han puesto de manifiesto que cuando las labores no tienen las características apropiadas afectan la satisfacción, la motivación y el compromiso, propician el sentimiento de alienación, son causa de bajo rendimiento tanto individual como de grupo y se asocian con manifestaciones de estrés. (Gardell, 1982; Kandel et al., 1985 en Ramírez, 2001).

Esto se da, ya que el realizar un trabajo en condiciones adecuadas además de proporcionar ingresos económicos que ayuden a los trabajadores posean vivienda, alimentación, educación etc., facilita las relaciones interpersonales e incrementa la autoestima de estos. Igualmente cuando los trabajadores cuentan con una buena salud esto se verá reflejado en el mejoramiento de sus condiciones de trabajo, ya que un trabajador sano tenderá a mejorar su entorno laboral mediante las relaciones con sus compañeros de trabajo, con sus superiores y con sus subordinados, lo cual le permitirá ser más productivos y esto contribuirá al mejoramiento de su calidad de su trabajo. (Benavides, Ruiz-Frutos y García, 2000).

Por consiguiente podemos observar que el trabajo, como la salud y la enfermedad mantienen perspectivas distintas si se miran desde la relación trabajo/capital. Esto es, para las autoridades empresariales, un hecho importante a explicar es la insatisfacción en el trabajo y la falta de motivación que pueden manifestar los trabajadores generando una conducta de ausentismo, visitas continuas al médico, retardos y propensión a accidentes, y que en definitiva afectan su productividad. Desde la perspectiva de los trabajadores, las preocupaciones están colocadas propiamente en cómo el proceso laboral en términos de ambiente físico, tecnología utilizada y relaciones sociales jerárquicas que se entablan al interior del trabajo, pueden conjuntamente generar daños a la salud emocional. (Ramírez, 2001).

Por lo anterior para aminorar estos perjuicios, la historia del trabajo muestra ejemplos de cómo a veces la principal medida para mejorar la salud de un grupo de trabajadores ha ido en aumento de sus remuneraciones, la prohibición de un material peligroso o un cambio favorable en la jornada de trabajo, los cuales no han sido suficientes hoy en día (Parra, 2003).

Por ello se han tenido que tomar medidas decisivas que ayuden a mejorar las condiciones laborales, creando leyes como la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), cuyo artículo 4.2 incluye el término de daños, propuesto para englobar el conjunto de los efectos negativos de las condiciones de trabajo sobre la salud. En este término se engloban el conjunto de efectos negativos sobre la salud derivados del trabajo, independientemente de cuál sea su naturaleza o periodo de latencia. Además se consideran como daños derivados del trabajo las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo. A

partir de la LPRL se debe considerar como daños derivados del trabajo todos aquellos problemas de salud relacionados causalmente con las condiciones de trabajo, independientemente de que estén reconocidas legalmente desde el punto de vista de la seguridad social. (Benavides, Ruiz-Frutos y García, 2000).

Debido a que los principales objetivos de las organizaciones (lograr una buena calidad y productividad), la salud del trabajador debe ser objeto básico de ésta, por consiguiente deben de perseguir que sus trabajadores se encuentren satisfechos y motivados con sus condiciones laborales (Benavides, Ruiz-Frutos y García, 2000). A pesar de ello en nuestro país, la salud en el trabajo es considerada como un elemento insignificante la cual trae consigo un elevado costo económico tanto para las empresas como para las instituciones (Ramos, Arias-Díaz, Arias- Ramos y Nava, 2001) . No obstante Benavides, Ruiz-Frutos y García, (2000) refieren que esta es una necesidad y una obligación legal por lo cual no debería de verse como un costo, sino como una inversión a corto y a largo plazo; un trabajador sano tendera a mejorar su entorno laboral a través de las relaciones con sus colegas y sus mandos o subordinados, así como contribuirá a mejorar la calidad del trabajo.

Cabe destacar que lo importante en la relación salud-trabajo es que si existen buenas condiciones de trabajo, éstas podrán ayudar a mejorar la salud del trabajador, lo cual a su vez mejorara las condiciones de trabajo, siendo de gran valor para estimular una cultura preventiva dentro de la empresa. (Benavides, Ruiz-Frutos y García, 2000).

Así es que, la salud en el trabajo hace referencia al bienestar personal durante el desarrollo de una actividad laboral. En la actualidad es un elemento determinante de la integridad mental de la personal. Un buen estado de salud permite el adecuado desarrollo de la actividad laboral y constituye la base para conseguir el bienestar en el trabajo, el cual permite desarrollar las capacidades físicas e intelectuales. Así la facultad de trabajar y encontrar la satisfacción en el trabajo es característica de una gente sana. (Amigo y Alvarez, 1998).

1.4 PSICOLOGÍA DE LA SALUD

Los psicólogos se han interesado en cuestiones de salud desde los primeros años de nuestro siglo. No obstante, el interés profesional e investigador en esta área creció relativamente hasta los años setentas, aunque en la década de los sesentas se comenzó a plantear la necesidad de intervenir en los servicios de salud. (Becoña, et al 2000).

Una vez que se tomaron en cuenta los problemas de salud, la asociación Americana de Psicología (APA) crea formal, institucional y profesionalmente la división 38, Health Psychology (Psicología de la Salud) en 1978 y en 1982 aparece la revista de la APA con el Título Health Psychology (en Amigo y Álvarez, 1998).

Ballester en 1998 (en Morales, 1999) alude que la psicología de la salud surge en un contexto interesado en un modelo holístico de salud, coincidiendo con la propuesta hecha a finales de los sesenta de considerar la psicología como una profesión sanitaria, al reconocer que la conducta del ser humano puede ser crucial en el mantenimiento de la salud como en el origen y evolución de la enfermedad.

Por otra parte, en un sentido más amplio (en Amigo y Álvarez, 1998) plantea que la psicología de la Salud surgió por tres razones. En primer lugar, a mediados del siglo XX, existía un cambio en la preocupación sanitaria que se movió, desde enfermedades infecciosas hasta los trastornos crónicos ligados al estilo de vida de las sociedades industrializadas. En segundo lugar, las enfermedades crónicas, con las que el paciente convive durante muchos años traen cambios importantes en la calidad y estilo de vida de las personas. Por último el modelo médico de la enfermedad retoma el dualismo mente- cuerpo, tomando el cuerpo y la mente como dos entidades separadas. Dicha perspectiva muestra que es insuficiente para tratar los problemas de salud crónicos que surgieron a lo largo del siglo.

En segundo lugar, paralelo al cambio de esta definición, ha sido el cuestionamiento del modelo biomédico, modelo dominante en medicina, este modelo se focaliza en los aspectos físicos de la salud y la enfermedad e ignora los factores psicológicos y sociales; provocando que distintos estudios se comience a abogar por un modelo nuevo, que no adopte una postura reduccionista y dualista de la salud, sino que incorpore factores psicológicos y sociales a la comprensión y tratamiento de la enfermedad. (en Amigo y Álvarez, 1998).

En tercer lugar, tiene que ver el cambio en los patrones de enfermedad. Nacemos con buena salud y enfermamos como resultado de una conducta y unas condiciones ambientales inadecuadas. Fruto de ello, los factores psicológicos han pasado a un primer plano, ya que los principales problemas de salud de nuestro tiempo están estrechamente relacionados con nuestra conducta.

Después de las diversas razones que se explicaron acerca del surgimiento de la psicología de la salud, cabe destacar, y dejar en claro que es esta disciplina, a través de tres principales definiciones enunciadas por diferentes autores.

► La Psicología de la Salud es la rama aplicada de la psicología que se dedica al estudio de los componentes o subjetivos y de comportamientos del proceso salud-enfermedad y de la atención de la salud. A la Psicología de la salud le interesa el estudio de procesos psicológicos que participan en la determinación del estado de salud, riesgo de enfermar, condición de enfermedad y en la recuperación, así como las circunstancias interpersonales en la prestación de servicios de salud, prevención de enfermedades, atención de los enfermos y personas con secuelas, además de la adecuación de los servicios de salud a las necesidades de los que los reciben, (Morales, 1997 en Morales, 1999).

► Latorre (1994), exhibe la definición de Taylor (1986), la cual establece que la psicología de la salud es el campo dentro de la psicología que intenta comprender la influencia de las variables psicológicas sobre el estado de salud, el proceso por el que se llega a este, y como responde una persona cuando está enferma.

Así mismo, Matarazzo, (1980 en Amigo y Álvarez, 1998) definió la psicología de la salud como: “el agregado de las contribuciones educativa, científica y profesional de la disciplina de la psicología para la promoción y el mantenimiento de la salud, la prevención y tratamiento de la enfermedad y la identificación de los correlatos etiológicos y diagnósticos de la salud, la enfermedad y disfunciones relacionadas”.

Latorre (1994) al igual que Amigo y Álvarez (1998) aceptan la definición de Matarazzo, en la que entiende a la psicología de la salud como la suma de las contribuciones profesionales, científicas y educativas específicas de la psicología como disciplina para la promoción y mantenimiento de la salud, la prevención y tratamiento de la enfermedad, la identificación de los correlatos etiológicos y diagnósticos de la salud, la enfermedad y la disfunción asociada, además del mejoramiento del sistema sanitario y la formulación de una política de la salud.

Para estos autores, la definición anterior retoma cuatro aspectos de trabajo del psicólogo de la salud. Primero se destaca la promoción y el mantenimiento de la salud incluyendo las campañas que promueven hábitos saludables, por ejemplo dejar de fumar. La segunda línea está formada por la prevención y el tratamiento de la enfermedad, la psicología de la salud trata de modificar los hábitos insanos para prevenir la enfermedad, además de ayudar a las personas que ya han enfermado ha adaptarse a su nueva situación o a seguir los regímenes de tratamiento. La tercer línea plantea que la psicología de la salud también se centra en el estudio de la etiología y correlatos de la salud enfermedad y las disfunciones, en este sentido la etiología hace referencia al estudio de las causas conductuales y sociales de la salud y enfermedad. El último punto hace referencia a la competencia de la psicología de la salud, el estudio del sistema sanitario y la formulación de una política de salud, que trataría de analizar el impacto de las instituciones sanitarias y de los profesionales de la salud sobre el comportamiento de la población y desarrollar recomendaciones para mejorar el cuidado de la salud. (Martínez y Pérez, 2006).

En resumen, cabe destacar que la psicología de la salud incluye un rango amplio de conductas humanas y estados psicológicos, los cuales influyen la salud física y que son a la vez influenciados por la misma. En general, el campo de la psicología de la salud comprende varias áreas extensas, ocupándose de 1) la promoción y el mantenimiento de la salud; 2) la prevención y el tratamiento de la enfermedad y 3) los factores asociados con el desarrollo de la enfermedad (Amigo y Álvarez, 1998).

Hoy en día, además de las áreas descritas que contiene la psicología de la salud, también se encuentran temas como evaluación y calidad de los servicios a través

de la asesoría institucional, satisfacción de los usuarios, educación para la salud y la salud ocupacional.

1.5 LA SALUD OCUPACIONAL

Para la OMS la salud ocupacional, también llamada salud en el trabajo, es una actividad multidisciplinaria que se dirige a proteger y promover la salud de los trabajadores, mediante la prevención de enfermedades y accidentes así como la eliminación de los factores o condiciones que ponen en peligro la salud y seguridad en el trabajo. (Ramos, Arias-Díaz, Arias- Ramos y Nava, 2001).

La salud en el trabajo se rige mediante dos premisas: la prevención y la promoción de la salud; ya que ella señala que todos los problemas de salud relacionados con el trabajo se pueden prevenir, puesto que estos se encuentran en las condiciones de trabajo, y es por ello que el lugar de trabajo es idóneo para establecer programas de promoción de la salud (Benavides, Ruiz-Frutos y García, 2000).

La salud ocupacional surgió como respuesta para tratar de comprender el conflicto existente entre el trabajo y la salud; su principal objetivo es identificar, eliminar, intervenir, o modificar los factores relacionados con el trabajo que ejerzan un efecto perjudicial sobre la salud de los trabajadores, además se encarga de potenciar aquellos factores que tienen un efecto positivo sobre la salud del trabajador; por otro lado también se va a encargar del tratamiento y de la rehabilitación de los trabajadores que hayan tenido algún problema en su salud (Benavides, Ruiz-Frutos y García, 2000).

Teniendo como finalidad fomentar y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; prevenir todo daño a la salud de estos por las condiciones de su trabajo, protegerlos en su empleo contra los riesgos para la salud, así como colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas (OIT-OMS en Steven, et al. 1995) a través de las especialidades y profesionales encargados de llevar a cabo este objetivo, los cuales son (Parra, 2003):

► **Ingeniería:** (especialistas en prevención de riesgos e higiene en el trabajo). Cuenta con capacidades y conocimientos para adoptar medidas técnicas y organizacionales que reduzcan o eliminen el riesgo de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo.

► **Medicina:** (especialistas en salud ocupacional y en medicina del trabajo). Posee la capacidad de detectar enfermedades y proponer medidas preventivas para las enfermedades causadas directamente o agravadas por el trabajo.

► **Psicología:** (especialistas en psicología social, laboral y organizacional). Puede proponer organizacionales que reduzcan riesgos para la salud física y mental causados por el trabajo.

► Sociología: (especialistas en organizaciones). Puede proponer cambios en los aspectos organizacionales para reducir el riesgo derivado de los “factores sociales”.

► Enfermería: Mediante un enfoque basado en la salud pública y ocupacional puede realizar una importante labor de promoción y educación para una mejor salud en el trabajo.

► Ergonomía: especialidad que tiene como propósito adecuar las condiciones del trabajo a las personas, de modo que se reduzcan los riesgos derivados del trabajo. Desde diversos campos profesionales se ha ido constituyendo como una disciplina integradora de las interiores.

Así mismo la OMS indica que el derecho a la salud obliga a los estados a generar condiciones en las que todos puedan vivir lo más saludablemente posible. Por ello las actividades propias de la salud laboral deben atender todos los aspectos relacionados con los problemas de la salud de los trabajadores en su relación con las condiciones de trabajo, por lo que las actividades de prevención, son acciones que estarán directamente relacionadas con el ambiente y las condiciones de trabajo, requieren de estrategias para la identificación y acción sobre los factores relacionados con el trabajo y con un efecto sobre la salud y bienestar del trabajador (Benavides, 2004).

Benavides, et al, (2004) indican que las actividades que se desarrollan desde la salud en el trabajo deben considerar tres principios: 1) intersectorialidad ya que la efectividad de los programas de salud ocupacional requiere de la colaboración de múltiples disciplinas para afrontar todos los problemas de salud. 2) reorientación de los servicios, ya que en lugar de otorgar servicios centrados en la asistencia y la indemnización deben centrarse hacia la prevención y promoción de salud; y 3) la participación de los trabajadores y empresarios en las acciones de salud ocupacional.

Conviene destacar que en nuestro país específicamente, algunos autores como Ramos, et al (2001), apunta que aunque en el concepto de salud en el trabajo deben estar comprendidas las esferas física, mental y social, en nuestro país sólo la primera ha sido objeto de verdadera atención y se ha dejado de lado los aspectos psicológicos y sociales debido a que es considerado como un elemento de poca importancia, con alto costo económico para las empresas y para las propias instituciones, en la mayoría de los casos, se ha pretendido efectuar acciones de carácter preventivo a través de una legislación, la que incluye reglamentos y normas, la aplicación de medidas que disminuyan la ocurrencia de accidentes y enfermedades de trabajo pero solo en esta esfera y no en el ámbito que de bienestar psicosocial.

1.6 PSICOLOGÍA DE LA SALUD OCUPACIONAL

Cox, Baldursson y Rial-González (2000) realizan un análisis epistemológico para entender el término psicología de la salud ocupacional, proponiendo dos caminos: El primer análisis es de carácter jerárquico, donde se tiene por un lado a la psicología y por el otro la psicología de la salud. El análisis jerárquico propone que la psicología de la salud ocupacional es más o menos la psicología de la salud del trabajo. El segundo análisis es la relación de contacto entre salud ocupacional y psicología.

Los autores anteriores definen salud ocupacional como una disciplina que tiene una relación dinámica entre trabajo y salud. La salud ocupacional tiene como foco de atención lo individual, en algunas ocasiones el término de salud organizacional es utilizado para referirse a salubridad dentro de las organizaciones; para ellos el término "salud ocupacional" frecuentemente es utilizado para referirse a la salud que está directamente relacionada con el trabajo. La salud ocupacional usualmente es contrastada con salud pública, que se refiere a la salud general de las personas.

La psicología de la salud ocupacional se debe entender como una rama completa, donde no únicamente es la psicología aplicada a la salud ocupacional, sino que observa y busca cuáles son las causas y qué se puede hacer para lograr la salud ocupacional. Es inadecuado tomar a la psicología de la salud del trabajo y la psicología laboral de la salud como niveles diferentes, la mejor contribución de la psicología de la salud ocupacional es que se puede aplicar con distintas áreas como trabajo y psicología organizacional, psicología de la salud y psicología social y ambiental.

También estos autores plantean que la psicología de la salud ocupacional tiene una orientación médica, lo cual no implica que únicamente considera enfermedades sino que tiene un trabajo importante en la estructura médica tradicional, por lo que desarrolla métodos de seguridad para los trabajadores en la fuerza de trabajo.

El modelo de Cox (et al., 2000) desarrollado en Europa establece que la psicología de la salud ocupacional tiene las siguientes características:

- No tienen solo un método particular. Explora y explota la variabilidad de la metodología y desarrolla filosofías y métodos para aplicarlos a la ciencia, particularmente relacionada a la evaluación, exploración de nuevos caminos de combinar los métodos existentes.
- Reconoce la participación y contribución de otras áreas, apreciando posiciones intelectuales conocimientos y técnicas prácticas.
- Retoma la vida real de los sujetos en su ambiente real de trabajo, organizaciones reales y la salubridad de las mismas al igual que la

psicología de la salud. Conoce el trabajo en la organización laboral para entender a las personas trabajadoras.

- Tiene como foco principal la intervención primaria y la evolución formal.

Temas tales como características de la organización saludable, estrés laboral, desgaste ocupacional (burnout), acoso psicológico en el trabajo (mobbing) relaciones laborales, riesgos y factores psicosociales, son solo algunas cuestiones de las cuáles aborda esta disciplina; y aunque la Psicología de la Salud Ocupacional tiene un mayor desarrollo y atención en Europa, poco a poco está siendo adoptado por diferentes países, como es el caso de México, en donde sus principales precursores han sido grandes investigadores como la Dra. Patricia Mercado Salgado, el Dr. Arturo Juárez García y el Dr. Felipe Uribe Prado, entre otros más, de alto nivel en psicología, medicina, antropología y administración que se han preocupado por una parte de la sociedad particularmente laboral.

1.7 FACTORES PSICOSOCIALES

Se presentan diferentes definiciones para aclarar el término factores psicosociales, la OIT (1992) menciona que los factores Psicosociales en el trabajo consisten en "interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de sus percepciones, experiencias, puede influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo"

Así mismo Martínez y Pérez (2006) mencionan que los factores psicosociales hacen referencia a "aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto el bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajador".

Definieron al mismo tiempo que, los factores psicosociales engloban y determinan que el trabajador y su entorno contemplan su funcionalidad en términos de bienestar y productividad organizacional; de tal forma que los factores personales y socio-demográficos de los trabajadores, los factores organizacionales, la organización del trabajo, la cultura corporativa, el liderazgo y el entorno socioeconómico, entre otros más específicos, determinan la psicología de la salud ocupacional (Organización Mundial de la Salud OMS y Organización Internacional del Trabajo OIT, 1984).

Por su parte, Juárez (2005), define como Factores Psicosociales en el trabajo "al proceso de conformación e interpretación que tiene el trabajador de su realidad laboral y de su propia personalidad (reflejo y resultado de la misma interacción dinámica- dinámica y objetiva- entre sus condiciones generales de trabajo y sus

características individuales); e incluye un proceso tensionante que es efecto derivado de esa interacción que puede ser de carácter positivo o negativo”.

En salud laboral entendemos por factores psicosociales aquellas características de las condiciones de trabajo, y sobre todo de su organización que pueden afectar a la salud de las personas a través de procesos emocionales (sentimientos de ansiedad, tristeza, alienación y apatía, etc.), cognitivos (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.), del comportamiento (abuso de alcohol, tabaco, drogas, asunción de riesgos innecesarios, etc.) y fisiológicos (reacciones neuroendocrinas) estrechamente relacionados, que tendrían su base en la interacción entre las oportunidades y las demandas ambientales, junto a las necesidades, habilidades y expectativas individuales. Bajo ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración y ante la presencia o ausencia de otras interacciones, estos procesos pueden ser precursores de enfermedad. La relación entre los factores psicosociales y la salud se caracteriza por ser más intangible que la existente entre los factores de riesgo de tipo físico (p.ej., el ruido y las vibraciones), biológico (como el virus de la hepatitis B) o químico (como los disolventes), y la salud. Los factores de riesgo psicosocial son de naturaleza abstracta y sus efectos, en todos los de carácter inespecífico con frecuencia se manifiestan tras largos periodos de latencia. (Moncada, Artazcoz, L. 2000, en Benavides et al., 2004).

En esta relación de factores psicosociales y salud podemos concluir que existe una serie de factores de riesgo demostrados que tienen su base en la organización del trabajo; el exceso de demandas o existencias del trabajo, el exceso control sobre éste, el bajo apoyo social y la ausencia de recompensas del trabajo. Estos factores de riesgo y otros de naturaleza organizacional o no, del entorno de trabajo, del ámbito extralaboral o personal, interacciones entre sí influyen en la salud. (Benavides, et al,2004).

El estudio de los factores Psicosociales (FP) y su relación con la afectación a la salud de los trabajadores, ha cobrado relevancia a nivel mundial en los últimos años, debido a que ha llegado a constituirse como un problema de salud pública incrementando formas de organización del trabajo destructivas y se han constituido en determinantes de carácter general que explican la aparición de muchos trastornos (fatiga, estrés violencia, acoso, hastío, adicciones, desórdenes mentales ,psicosomáticos y musculoesqueléticos, los cuales ahora coexisten con enfermedades de trabajo tradicionales: hipoacusia, intoxicaciones,etc.) (Martínez, 2006).

En 1974 se celebró la 27 Asamblea Mundial de la Salud, donde se señaló la necesidad de considerar la influencia de los factores psicosociales y demandó la elaboración de un programa para el estudio de estos factores y su interrelación con la salud mental. (Jodar y Benach, 2000). Por otra parte en 1984, el Comité Mixto OIT-OMS, en su novena reunión sobre medicina del trabajo, emitió un informe al que tituló “Factores Psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y

prevención”, donde se reconoce que en las empresas no sólo hay riesgos físicos, biológicos y químicos, sino también diversos factores psicosociales que influyen en el bienestar físico y mental de los trabajadores (OIT, 1992).

Muchos autores han demostrado que los factores psicosociales relacionados con el trabajo contribuyen a una serie de daños para la salud, por ejemplo la relación entre síndromes no específicos de carácter psicológico de comportamiento o somáticos y condiciones de trabajo estresantes o muy ingratas.

Por lo que los factores psicosociales negativos o factores psicosociales desfavorables de origen profesional, se han definido como características del medio de trabajo que crean una amenaza para el individuo. (Kales, 2004). En consecuencia los factores psicosociales en el trabajo fueron considerados en gran medida desde un punto de vista negativo. También deben ser considerados como algo que influye de manera favorable o positiva sobre la salud.

En el medio ambiente de trabajo se han identificado una serie de factores psicosociales potencialmente negativos vinculados con la salud como son: la mala utilización de habilidades, la sobrecarga de trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas en las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico, algunos de estos se explican a continuación (Becoña, et al, 2004):

► Medio físico de trabajo

Muchos estudios confirman que la salud física peligra cuando el medio de trabajo deshumaniza a la persona por una combinación de factores que exponen a riesgos físicos o mentales. Se puede mencionar el ruido, las condiciones terminas, las vibraciones, y los agentes químicos, etc. Hay oficios en los cuales el factor de riesgo es elevado como el de policía, bombero etc, pero los riesgos potenciales de estas profesiones se atenúa considerablemente cuando el asalariado está convencido que ha recibido la preparación adecuada para hacer frente a toda eventualidad.

En muchas partes del mundo la carga de trabajo es muy pesada, las condiciones de higiene son deficientes y la exposición a los accidentes y enfermedades son una constante amenaza para la salud.

► Factores propios de la tarea

Características de la tarea, la sobrecarga de trabajo puede ser cuantitativa (cuando hay demasiado que hacer) y cualitativa (cuando el trabajo es demasiado difícil). La investigación sugiere que esta sobrecarga de trabajo tanto cualitativa como cuantitativa, produce diferentes síntomas de tensión psicológica y física; estos síntomas incluyen insatisfacción en el trabajo, sensación de amenaza y de malestar, tasa elevada de colesterol, aceleración del ritmo cardiaco y aumento en el consumo de tabaco.

► Organización del tiempo de trabajo

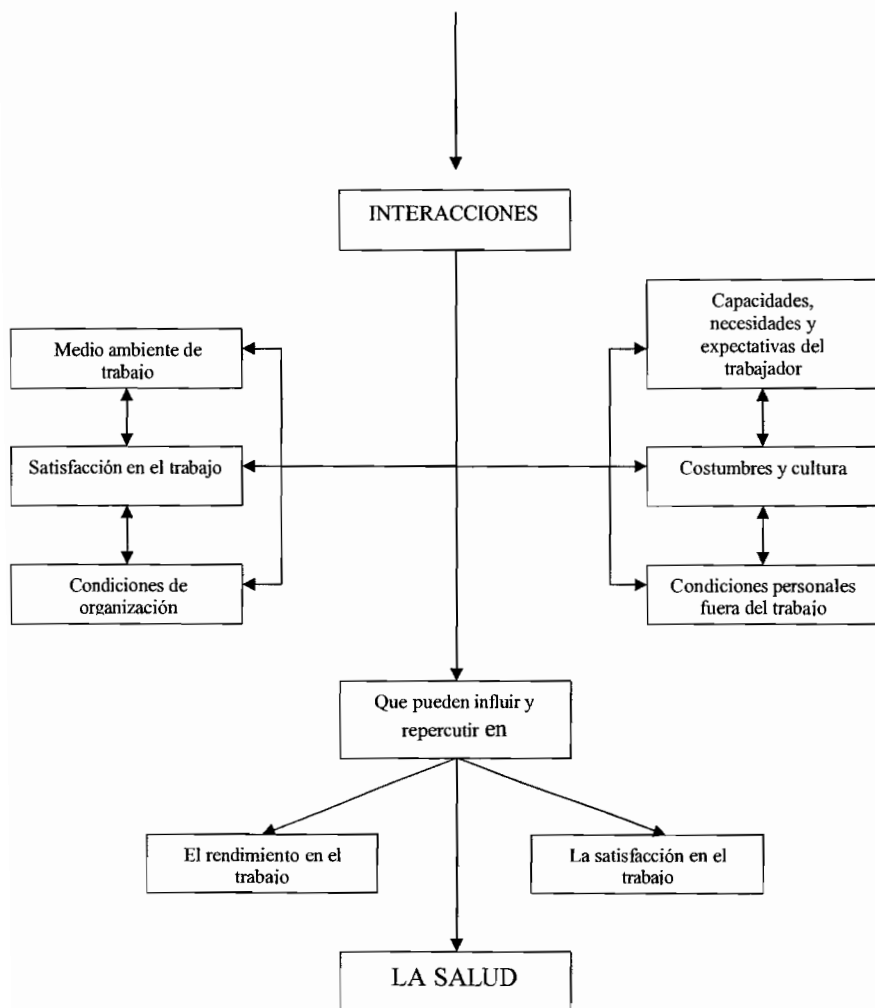
- La duración diaria.

► Modalidades de la gestión y administración de la empresa

- Función de los trabajadores
- Participación de los trabajadores
- Relaciones en el medio de trabajo
- Introducción de cambios en el lugar de trabajo
- Cambios tecnológicos
- Estructura de la organización

Figura 1.
Modelo de interacción de las diferentes categorías de los factores psicosociales en el trabajo, según el comité mixto OIT/OMS (1984).

Los factores psicosociales en el trabajo se derivan de:



Juárez (2005), realiza otra clasificación de los componentes que integran al fenómeno de los factores psicosociales en el trabajo, los cuáles divide en tres categorías:

1. Tensionantes psicosociales del contexto laboral
2. Tensionantes psicosociales personales
3. Proceso tensionante

Por lo que se puede concluir que los factores psicosociales toman en cuenta aspectos dentro y fuera de la organización; el puesto de trabajo y del entorno laboral, como el clima y la cultura organizacional, las funciones, el diseño y contenido de las tareas las relaciones interpersonales, personalidad y actitudes, las cuales pueden influir en la aparición del estrés en el trabajo.

En México los accidentes y enfermedades producidos con motivo o en ejercicio de las actividades laborales están reglamentados en la Ley Federal del Trabajo bajo la denominación de "Riesgos de trabajo," los cuales no provienen directamente de los factores físicos, sino que con frecuencia son los organizacionales y psicosociales los más relevantes y que tampoco se reducen a condiciones físicas o ambientales de los lugares de trabajo, ya que comienza mucho antes y aparece en la forma de contratar al trabajador y en general a las formas de pactar con la organización de las tareas a realizar y las relaciones laborales. (Ramos, Arias y Nava, 2001).

Hemos podido observar, si tan sólo estudiar el trabajo es complejo debido a la enorme cantidad de fenómenos que integra, tales como los sociales, económicos, políticos, culturales, ideológicos, psicológicos, abordarlo relacionado con el mobbing resulta complejo toda vez que esta figura, metáfora o padecimiento, ha generado en los estudiosos enormes dificultades conceptuales y metodológicas.

Debido a todo lo anterior las empresas y organizaciones deben verse obligadas a poner un mayor énfasis en el denominado recurso, capital o factor humano, que es concebido como el elemento motor de cada organización pues cuenta con la capacidad de modificar y hacer más productivos los demás recursos de la empresa (Rieznik, 2001).

Por ende la salud laboral trata al acoso psicológico como un fenómeno producido en el contexto laboral, considerándolo como un problema para la salud y seguridad en el trabajo (Agencia Europea para la salud y seguridad en el trabajo, en Fernández, 2002).

CAPITULO 2

CAPÍTULO 2

ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)

2.1 ANTECEDENTES

El famoso etólogo Konrad Lorenz, en sus estudios de los años 60's y 70's, hizo referencia al término Mobbing al analizar el comportamiento en un grupo de animales, detectó cómo animales pequeños acosaban o atestaban conjuntamente a un animal más grande de forma sistemática, además extendió sus estudios para comprender el comportamiento agresivo de estos grupos de animales con el objetivo de echar al intruso del territorio, constatando que en ciertos casos los individuos más débiles del grupo se coaligaban para atacar a otro más fuerte. (Muñoz, 2005, Barón, 2002)

Posteriormente el médico sueco Peter Paul Heinemann y Dan Olweus, psicólogo noruego, tomaron dicha terminología del mundo animal para un comportamiento similar en el mundo de los humanos aplicándolo a la conducta destructiva que en el patio de recreo, dirigían un grupo de niños contra otro realizando una importante contribución en este tema ya que se estudió la agresividad de este grupo de niños siendo así su aplicación en el ambiente escolar denominándolo Bullying. (Peralta, 2004; Abajo, 2006)

Finalmente fue en la década de los 80's que en países nórdicos empezaron a estudiar el acoso psicológico en el ámbito laboral, el profesor Heinz Leymann, utilizó el término "Mobbing" para referirse al acoso que se produce en los centros de trabajo. Él fue el creador de este concepto en el contexto europeo en esta época, sirviéndole como inspiración las ideas de Lorenz, encontró el mismo comportamiento hostil a largo plazo en empleados, por lo que es el pionero experto sobre este tema. (Torres, 2006; Juárez- García, 2005).

Así mismo, Leymann encontró que este fenómeno afectaba al 3.5% de los trabajadores. También un estudio de la Universidad de Alcalá de Henares, estimó una tasa de 15% de afectados, mientras que al menos un 33% decían ser o haber sido víctimas del acoso. Leymann ha calculado que en Suecia, entre un 10% y un 20% de los suicidios anuales se deben, al menos en parte, a procesos de acoso laboral. (Piñuel, 2003).

Del 3.5% de la población laboral señalado por Leymann se incrementó al 5% según los estudios realizados por OIT en 1998, y al 7 % en 1999. (Gimeno, 2004).

La tercera encuesta de condiciones de trabajo de la Unión Europea, sobre condiciones de trabajo, indica que casi uno de cada diez trabajadores padece Mobbing, por lo que establece que la violencia y el acoso en el lugar de trabajo constituye graves problemas, los causales afectan a un 9% de los trabajadores (Muñoz, 2005).

Al menos 25% de los trabajadores norteamericanos han experimentado o experimentaran a lo largo de sus carreras profesionales acoso psicológico (Piñuel, 2003).

En un estudio realizado en las cinco ciudades principales de Colombia (Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga) se encontró que 20.9% de los encuestados manifestado haber sufrido algún tipo de acoso en su entorno laboral (Giraldo, 2005).

En lo que respecta a México y en América Latina no existen datos acerca de la prevalencia del problema específicamente, son escasos los estudios sobre Mobbing hechos en la región y que traten solo al acoso psicológico en el trabajo (Aldrete, Pando, Aranda y Torres, 2006).

Se puede hablar de la existencia de dos grupos que son más susceptibles al 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 más de 40 años y en especial las que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad personal (Juárez, et al, 2005; Topa, Morales, Gallastegui, 2007).

Al igual que Hirigoyen, (2001); Chiaroni (2001, en Aldrete et al, 2006), hallaron prevalencias con diferencias significativas por género: eran las mujeres las que estaban principalmente afectadas 70% en el estudio de Hirigoyen y 73% en el de Chiaroni. Por su parte el dictamen del Comité Económico y Social Francés (CES) adoptado el 21 de abril de 2001 considera que la mayoría de estas víctimas son mujeres (Unión Sindical de Madrid, 2002).

En todo caso, resulta difícil cuantificar con exactitud este fenómeno, lo que explica que cada autor y cada estudio proporcionan cifras diferentes, porque en primer lugar, el Mobbing no está claro ni definido con precisión, en segundo lugar es muy probable que se incluyan como Mobbing casos que no lo son. (De Elena, 2005).

2.2 ETIMOLOGÍA

La palabra mob (derivada del latín mobile vulgus): multitudes, turba, muchedumbre (Sáenz, 2001, citado en Buendía, 2001)

Mob: plebe, populacho, gentío, multitud exaltada que rodea o asedia a alguien o a algo de modo hostil o amistoso. También puede significar mafia (USA) (Abajo, 2006)

El verbo to mob: acosar, atropellar, atacar en masa a alguien, acción de ese gentío de agolparse entorno a alguien o a algo, o de asediar, agredir, (Buendía, 2001).

2.3 CONCEPTO

Han surgido varios autores de artículos y libros que han dado su propia visión del acoso psicológico en el trabajo por lo que hay infinidad de definiciones siendo un problema el aspecto de la conceptualización del Mobbing. Claro que se debe tomar en cuenta principalmente el lugar y contextos donde se ha estudiado, por ejemplo en los países Nórdicos (Suecia, Dinamarca, Finlandia, Suiza y Alemania) se conoce como Mobbing. Paralelamente el término Bullying se utiliza en Inglaterra. (Hirigoyen, 2001).

Por lo que a continuación se darán algunas definiciones del concepto de mobbing que hay en diferentes países (Luna, Yela, Anton, 2003).

En Francia se define como: "ningún empleado debe padecer acciones repetidas de acoso moral, que tienen por objeto o por defecto dañar su dignidad y crear condiciones de trabajo humillantes o degradantes".

En el Código de Conducta en materia de procedimientos disciplinarios y de reclamación del Servicio Consultivo Británico para Conciliación Y Arbitraje (ACAS), el acoso se define "como un comportamiento ofensivo, malicioso o insultante, un abuso de poder por medios destinados a debilitar, humillar, denigrar o injuriar a la víctima".

En Irlanda, "es la conducta inadecuada y repetida, directa o indirecta, verbal, física o de otro tipo, que una o más personas dirigen contra un tercero o terceros, en el lugar de trabajo y/o en el curso del mismo, que pueda considerarse con razón que merma el derecho del individuo a la dignidad en el trabajo."

En Bélgica se utilizó la siguiente definición: "conductas abusivas o reiteradas de origen externo e interno a la empresa o institución, que se, manifiesten en particular mediante comportamientos, palabras, actos intimidatorios, gestos, maneras de organizar el trabajo o escritos unilaterales que tengan por objeto o puedan dañar la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un trabajador en el desempeño de sus funciones, poner en peligro su empleo o crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante u ofensivo."

En Suecia, se refiere al acoso como acciones recurrentes, censurables o claramente negativas que van dirigidas contra empleados concretos de manera ofensiva y pueden tener como consecuencia la marginación de estos empleados de la comunidad laboral".

Por su parte la Dra. Hirigoyen (2001), lo define como "acoso moral en el trabajo siendo esta toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitudes) que atenta por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo".

El Mobbing es la expresión reina del problema laboral que nos ocupa, siendo aceptada por todos seguramente por su sincretismo, pero cuando se trata de traducirla o mejor dicho de conceptualarla en su traducción se aprecia que lo que cada uno entiende por ello no es lo mismo (Gimeno, 2004).

A continuación se entrará en este campo terminológico divergente que es absolutamente necesario conocer si se desea estudiar a nivel internacional o como es aquí el caso para profundizar en una traducción al castellano (Luna, Yela, Anton, 2003).

► **Atestar:** Es la expresión que guiada por el profesor Leymann, se acentuó en Escandinavia, Alemania, e incluso en Italia, este término no ha encontrado igual resonancia en nuestro país, por otro lado esta expresión debía conjugarse con el resultado de dicho comportamiento que en otras palabras de Leymann era el psicoterror laboral.

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

► **Bullying:** No obstante está siendo relegada esta expresión en algunos países anglosajones a favor de mobbing por su componente físico o de contacto material –cuando el mobbing normalmente no llega a estos extremos-. Es la que sigue reinando en el mundo anglosajón (E.U. y Australia).

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

► **Violencia horizontal, acoso (hostigamiento) psicológico o terrorismo psicológico:** Son expresiones que están barajando en el mundo, principalmente anglosajón como soluciones de compromiso para unificar la terminología dispar antes dicha. El tribunal de justicia de las comunidades europeas ha utilizado recientemente el término acoso psicológico para traducir “harcelement moral”.

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

► **Acoso moral o psicológico en el trabajo:** Es la expresión que ha alcanzado más éxito.

Algunas más son: Chivo expiatorio, abuso en el trabajo, hostigamiento

En la tabla 1 se muestran los términos y conceptos que han destacado más acerca del Mobbing, mismos que han sido utilizados por diferentes investigadores

para describir el acoso psicológico en el trabajo los cuales están sintetizados en la tabla 1. (Buendía, 2001).

Tabla 1
Términos y conceptos del acoso psicológico en el trabajo

| Autor | Término | Definición |
|------------------------------------|------------------------------|--|
| Brodsky (1976) | Harassment | Intentos repetidos y persistentes por parte de una persona de atormentar, agotar, frustrar y lograr una reacción de otra persona. |
| Thylefors (1987) | Scapegoating | Una o más personas, durante un periodo de tiempo, son expuestas de modo repetido a acciones negativas por parte de uno o más individuos. |
| Matthiesen, Raknes y Rokkum (1989) | Mobbing | Una o más conductas y reacciones duraderas y repetidas de un o más personas dirigidas a una o más personas de su grupo de trabajo. |
| Leyman (1990) | Mobbing/Psychological terror | Comunicación no ética y hostil dirigida de modo sistemático por una o más personas principalmente hacia una persona. |
| Wilson (1991) | Workplace trauma | La desintegración de la autoestima del empleado como resultado del tratamiento continuo, real o percibido, deliberadamente maligno o malévolo por parte de un empleador o supervisor |
| Ashforth (1994) | Petty tyranny | Un líder utiliza su poder |

| | | |
|----------------|------------|---|
| | | sobre los demás mediante la arbitrariedad y el autobombo, despreciando a los subordinados, mostrando escasa consideración, utilizando un estilo basado en la fuerza para la resolución de conflictos, impidiendo la iniciativa y utilizando castigos no contingentes. |
| Vartia (1996) | Harassment | Situaciones donde una persona es expuesta repetidamente y durante un cierto tiempo a acciones negativas por parte de una o varias personas. |
| Adams (1992 b) | Bullying | Crítica continua y abuso personal en público o en privado, con el fin de humillar y degradar a una persona. |

Pero sin duda la definición más utilizada es la propuesta por Leymann (1992) el cual define al mobbing como el fenómeno en que una persona o grupo de personas ejerce una violencia extrema, de forma sistemática y recurrente (al menos una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (más de seis meses) sobre otra persona en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr finalmente que esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo.

De acuerdo a lo anterior, el mobbing está caracterizado por (Mercado, 2008 en Uribe, 2008):

- La intencionalidad de eliminar a la persona, humillarla y denigrarla, es decir la destrucción de la víctima es el fin último de la agresión.
- La repetición de la manifestación de comportamientos negativos (conductas, palabras y actitudes...)
- La longevidad de la agresión.
- La asimetría del poder, ya sea formal (acoso vertical descendente o ascendente).

Por su parte para Hirigoyen (2001) el mobbing va acompañado de tres características prototípicas: la intencionalidad de causar daño, la condición de que el acto provoque un daño real físico y moral y la alteración del estado emocional.

2.4 LO QUE NO ES MOBBING

Hay dos elementos que nos van a acercar a la valoración del problema de forma más acertada. Por un lado la intencionalidad de dañar a la víctima, es decir debe existir un propósito claro de perjudicar psíquica y socialmente a la persona que sufre el acoso, mientras que por otro los ataques del hostigador deben estar focalizados hacia una o varias personas, no debiéndose considerar acoso a un modus operandi, en donde no hay una fijación por dañar a una o varias personas en concreto, sino, que crea un clima laboral sustentado en una situación tensa en el conjunto de la empresa, departamento, etc., que afecte a todos sin excepción (Abajo,2006).

► Conflicto interpersonal

Como una variable confusora, empero la definición del mobbing excluye los conflictos eventuales y focaliza un punto en el tiempo donde la situación psicológica comienza a traducirse psiquiátrica o psicosomáticamente en condiciones patógenas crónicas, es decir, la distinción entre conflicto y abuso psicológico no se centra en qué se hace o cómo se hace, pues en ambas pudiera ser lo mismo, la diferencia radica en la frecuencia y duración con que se hace. En el conflicto el rol del "perpetrador" es dinámico (en ambos lados); en el abuso psicológico, es un fenómeno crónico donde el rol del agresor es de un sólo lado (Juárez-García, 2005).

► Supervisión estricta

No se debe confundir el acoso psicológico en el trabajo con los problemas que plantea el trabajar bajo las ordenes de un jefe que exigente que busca aumentar la productividad; solo si el objetivo del "jefe exigente", es intimidar, reducir, aplanar, amedrentar, consumir emocional e intelectualmente a la persona hasta el punto de hacer estallar sus sentimientos más profundos, con vistas a eliminarla de la organización o a satisfacer la necesidad de agredir, controlar y destruir al empleado; entonces se trata de Mobbing o abuso psicológico.(Juárez-García,2005).

► Estrés

El estrés es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas , es decir aparece cuando se produce un desajuste entre el puesto de trabajo y la organización, que pueden ser producidos por diversos agentes estresores como desempeño profesional, dirección, organización y funciones, tareas y actividades,

medio ambiente de trabajo, jornada laboral, empresa y entorno social, el cual serían agentes normales que promueven la adaptación y el desarrollo y por otro lado se encontraría el estrés patológico dentro del cual estaría el desgaste profesional y la relación de acoso y mobbing, ya que existe una conducta violenta de maltrato.(Unión Sindical de Madrid,2002; Gimeno,2005).

► Burnout

Su definición según Maslach y Jackson (1986), "es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas", el Burnout se define principalmente en las siguientes tres dimensiones (Uribe 2008, en prensa):

- **Cansancio emocional (agotamiento):** pérdida progresiva de energía, el cansancio, el desgaste, la fatiga. Situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto cotidiano y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo (pacientes, presos, alumnos, clientes, etc.).
- **Despersonalización:** se manifiesta por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas (clientes, pacientes, alumnos, presos, etc.). Puede ser considerada como el desarrollo de sentimientos negativos, y de actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo; estas personas son vistas por los profesionales de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva a que les culpen de sus problemas, por ejemplo el enfermo bien se merece su enfermedad, el cliente es un sujeto detestable, el preso es un delincuente que merece su condena, el alumno merece ser reprobado, etc.
- **Falta de realización personal (insatisfacción de logro):** son respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo. Es la tendencia de los trabajadores a evaluarse negativamente, y de forma especial esa evaluación negativa afecta a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden.

Según lo anterior no resulta exagerado pensar que en algunos casos, que el desgaste emocional no sea más que la antesala del acoso psicológico en el trabajo. Dado que las causas que contribuyen a la aparición del Burnout son básicamente las mismas que generan el acoso psicológico en el trabajo relacionadas con la organización, se producen algunas consecuencias idénticas en ambas situaciones.

► Acoso sexual

Aunque son dos problemas laborales, tanto al acoso sexual como el acoso psicológico en el trabajo, ambos pueden y deben separarse, pues ni su finalidad ni su mecánica son semejantes.

Así mismo en el Mobbing se busca la autoeliminación laboral mediante un hostigamiento denigrante, planificado, en el acoso sexual se busca otro fin de naturaleza muy distinta; es toda conducta verbal o física de naturaleza sexual desarrolladas en el ámbito de la organización y dirección de una empresa o en relación o como consecuencia de una relación de trabajo, realizada por un sujeto que sabe o debe saber que es ofensiva y no deseada por la víctima, determinando una situación que afecta al empleado y a las condiciones de trabajo. Se busca simplemente el acercamiento sexual o la perpetuación de estereotipos sociales. (Luna, Yela, Antón, 2003).

Son claramente diferenciables desde el punto de vista de su planificación pues en el acoso sexual no existe un plan, existe una realidad materializada burdamente, pero no propiamente un plan oculto del que cuesta percatarse como ocurre en el Mobbing. (Abajo, 2006).

El acoso moral y el acoso sexual son dos términos lingüísticos próximos y que desde luego suponen un ataque a la integridad moral pero jurídicamente el Mobbing y el acoso sexual se diferencian por muchas cosas como el objetivo (la autoeliminación del trabajador, el sexo), el tiempo (difícilmente son parangonables el tiempo que transcurre en el acoso moral y el del acoso sexual), la percepción inmediata por la víctima de acoso sexual. (Gimeno, 2005).

Varios autores concuerdan en que el acoso psicológico en el trabajo y el acoso sexual son fenómenos distintos, sin embargo Hirigoyen (1999) considera que las mujeres además de sufrir al acoso psicológico con mayor frecuencia que los hombres, éste lleva una connotación machista y sexista.

2.5 COMPORTAMIENTOS INHERENTES AL MOBBING

Las conductas por las que se puede reconocer el mobbing se encuentran en la tabla N° 2 (Bataller, 2004; Perèz, 2001; Bilbao, 2004)

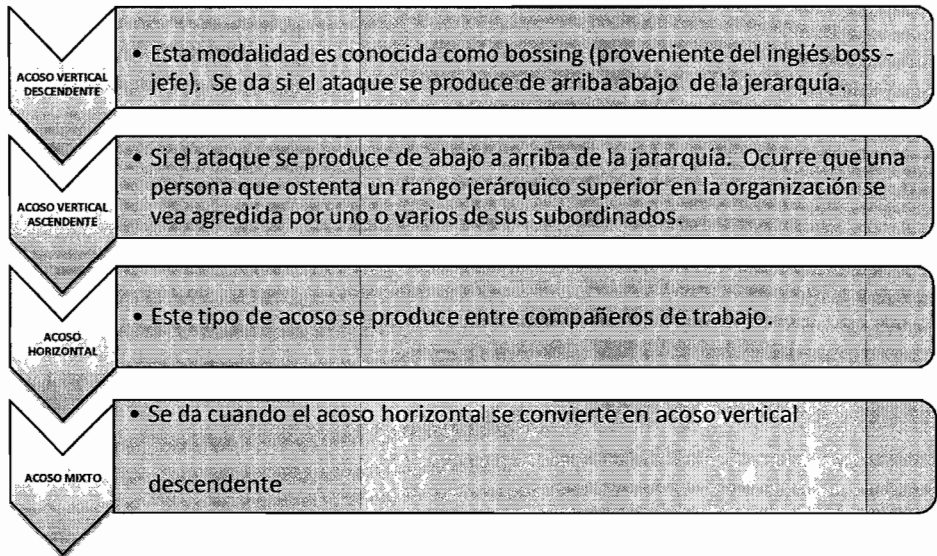
Tabla 2
Comportamientos inherentes al acoso laboral (modificado Zapf,Knorz y Kulla,1996,citado en Bataller,2004;Peréz,2001; Bilbao,2004)

| |
|--|
| 1. ATAQUES A LA VÍCTIMA CON MEDIDAS ORGANIZACIONALES |
| <ul style="list-style-type: none"> a. El superior restringe a la persona las posibilidades de hablar b. Cambia la ubicación del sujeto separándolo de sus compañeros c. Prohibición a los compañeros de hablarle a una persona determinada d. Se obliga a realizar al sujeto tareas en contra de su conciencia e. Juzgar su comportamiento de manera ofensiva o despectiva f. Cuestionar las decisiones de la persona g. No asignar tareas a la persona h. Asignar tareas sin sentido i. Asignarle tareas muy por debajo de su capacidad j. Asignarle tareas degradantes |
| 2. ATAQUES A LAS RELACIONES SOCIALES DE LA VÍCTIMA CON AISLAMIENTO SOCIAL |
| <ul style="list-style-type: none"> a. Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar de una persona b. Rehusarle la comunicación a través de la mirada o de los gestos c. No comunicarse directamente con ella d. No dirigirse la palabra e. Ignorarlo completamente y tratarla como si no existiera. |
| 3. ATAQUES A LA VIDA PRIVADA |
| <ul style="list-style-type: none"> a. Criticar permanentemente su vida privada b. Terror telefónico c. Hacerle parecer estúpida d. Darle a entender o atribuirle problemas psicológicos e. Burlarse de sus capacidades personales f. Imitar sus gestos, maneras y su voz g. Burlarse abiertamente de su vida privada |
| 4. VIOLENCIA FISICA |
| <ul style="list-style-type: none"> a. Ofrecimientos sexuales, acoso sexual, violencia sexual b. Amenazas de violencia física c. Uso de violencia menor d. Maltrato físico |
| 5. ATAQUES A LAS ACTITUDES |
| <ul style="list-style-type: none"> a. Atacar sus actitudes y creencias políticas b. Atacar sus actitudes y creencias religiosas c. Burlarse de su nacionalidad |
| 6. AGRESIONES VERBALES |
| <ul style="list-style-type: none"> a. Gritar o insultar b. Criticarlo permanentemente su trabajo c. Amenazar verbalmente |
| 7. RUMORES |
| <ul style="list-style-type: none"> a. Hablar mal a sus espaldas b. Difundir rumores |

2.6 TIPOS DEL ACOSO PSICOLOGICO (MOBBING)

Nadie está a salvo del mobbing, puede afectar indistintamente a cualquiera de los niveles jerárquicos de la empresa. La mayor parte de los autores coinciden que existen cuatro tipos de acoso psicológico en el trabajo. (Unión Sindical de Madrid, 2002). Como se muestran en la figura número 2.

Figura 2
Tipos del Acoso Psicológico



► **ACOSO VERTICAL DESCENDENTE**: En este caso el acoso no se desarrolla entre iguales, sino que la víctima tiene una situación de inferioridad ya sea jerárquica o de hecho, respecto al agresor. Es el más habitual. Algunos autores distinguen varios subgrupos dentro de este tipo de acoso (Hirigoyen, 2001, citado en López y Vázquez, 2005):

- El acoso perverso practicado con la pretensión de destruir al otro y/o de valorar el poder de tentado por uno mismo.
- El acoso estratégico, cuyo objetivo es invitar a un trabajador a desistir en su pretensión de seguir en la organización, intentando evitar de ésta forma los procedimientos de despido.
- El acoso institucional, que participa de un instrumento de gestión de conjunto del personal.

► **ACOSO VERTICAL ASCENDENTE:** Ante este tipo de acoso la reacción de los subordinados, suele ser, aliarse para deshacerse del superior que les es molesto. Generalmente se produce cuando se incorpora a la empresa una persona del exterior con un rango jerárquico superior y sus métodos no son aceptados por los trabajadores que se encuentran bajo su dirección, o porque ese puesto es ansiado por alguno de ellos, etc. (Luna, Yela, Antón, 2003)

► **ACOSO HORIZONTAL:** Los que participan en este tipo de acoso suelen tener el mismo nivel jerárquico, aunque es muy habitual que uno de ellos tenga una posición de facto superior. (Leymann, 1996)

► **ACOSO MIXTO:** Es raro que un acoso horizontal persista como tal, es muy habitual que en algún momento se convierta en un acoso vertical descendente porque la jerarquía no hace nada al respecto. Es un cómplice o se convierte en ello.

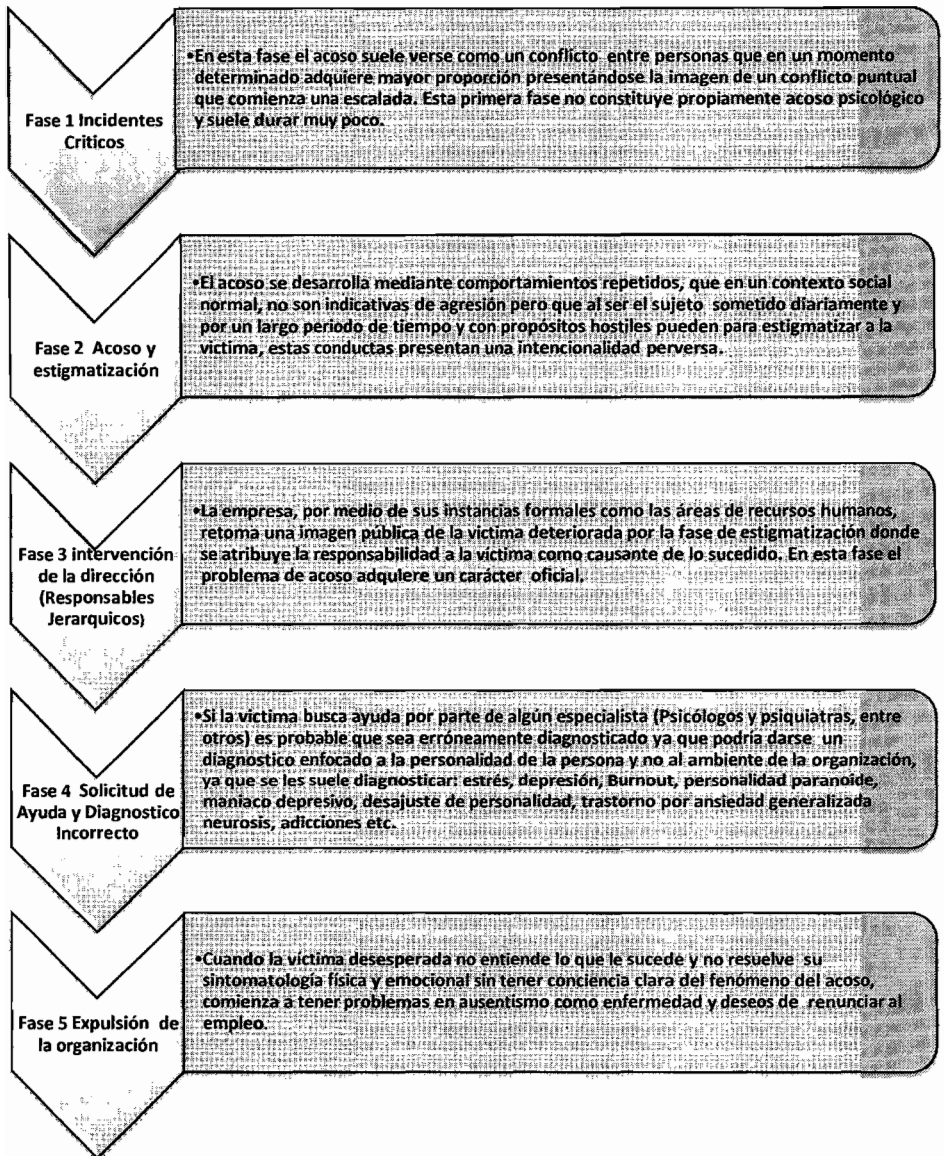
De igual forma, Sánchez Cabaco (1999, en López y Vázquez, 2005), sostiene que el juego entre víctima y acosador no se ciñe a un único modelo de comportamiento, ya que las estrategias del segundo y las reacciones del primero pueden variar según los casos. Según este planteamiento se pueden distinguir cuatro tipos de mobbing:

1. Mobbing plano. Ni la víctima ni el verdugo modifican sus estrategias.
2. Mobbing mueve a la víctima. El agresor repite el mismo comportamiento, pero la víctima para que desista reacciona cada vez de forma distinta. Si el agresor permanece estable, las reacciones de la parte contraria serán cada vez más desesperadas, débiles e ineficaces.
3. Mobbing mueve al agresor. El agresor modifica continuamente sus acciones mientras el comportamiento de la víctima permanece constante.
4. Mobbing mueve a ambos. El agresor y su víctima modifican continuamente su comportamiento. El primero busca una acción para abatir a su blanco, las reacciones de la víctima dependen de su incapacidad para controlar las emociones o de la voluntad de defenderse de los ataques del otro.

2.7 FASES DEL ACOSO PSICOLOGICO (MOBBING)

Aunque cada caso de acoso tiene su propio estilo, dependiendo de aspectos específicos de los participantes en él, varios autores han descrito diversas fases del proceso, por ejemplo, en el caso de Leymann, quien averiguó en el curso de sus investigaciones que el mobbing presenta a menudo una secuencia típica de cuatro fases que suelen ser recurrentes en los diferentes casos de acoso, y por su parte, Piñuel (2003), describe el proceso en cinco fases, en la figura número 3 se describen las cinco fases propuestas por estos autores:

Figura 3
Fases del Acoso Psicológico en el trabajo



2.8 GRADOS DEL ACOSO PSICOLÓGICO (MOBBING) EN FUNCIÓN DE LOS DIFERENTES EFECTOS SOBRE EL INDIVIDUO

En el estudio de mobbing ha sido útil distinguir tres grados en función de los diferentes efectos sobre el individuo. (Sáez y García, 2001, en Buendía, 2001).

El mobbing de primer grado es aquel en el que el individuo logra resistir, escapar o consigue reincorporarse al mismo lugar de trabajo o similar. En este la experiencia de sufrir comportamientos humillantes por parte de los compañeros produce confusión y estrés. Algunos pueden intentar enfrentarse a los compañeros y otros pueden tolerar lo que está sucediendo mientras piensan en buscar otro empleo. Incluso aunque la persona permanezca pueden aparecer síntomas como llanto, dificultades ocasionales para dormir y falta de concentración. En este momento las relaciones con la familia y los amigos no se ven afectadas.

En el mobbing de segundo grado el individuo no puede resistir ni escapar inmediatamente, hay síntomas como: sufre incapacidad mental o física temporal o prolongada y tiene dificultades para reincorporarse al trabajo, alta presión sanguínea, dificultades persistentes para dormir, problemas gastrointestinales, dificultades de concentración, aumento o disminución excesiva de peso, depresión, abuso de alcohol y/o drogas, evitar el lugar de trabajo. Los familiares y amigos sienten que algo no funciona bien pero están confusos o restan importancia a las dificultades que la víctima experimenta en el trabajo.

Por último el mobbing de tercer grado es aquel en el que la persona afectada es incapaz de reincorporarse al trabajo o de rendir en este y acuden a él con miedo y disgusto, sus mecanismos de defensa no funcionan y aparecen síntomas extremos tanto físicos como psicológicos: depresión severa, ataques de pánico, accidentes, intento de suicidio, violencia hacia terceras personas. Estos signos son percibidos como peligrosos por la familia y amigos y en este caso se hace imprescindible el tratamiento médico y psicológico.

2.9 CONSECUENCIAS DEL ACOSO PSICOLÓGICO

La literatura ha diagnosticado diversos efectos y consecuencias que provoca el acoso Psicológico en el trabajo a nivel individual y organizacional.

Para el trabajador que sufre mobbing la afectación a nivel personal es tanto en lo físico como en lo psíquico. De acuerdo al estudio CISNEROS son: efectos cognitivos e hiperreacción psíquica, síntomas de desajuste del sistema nervioso central, trastornos del sueño, cansancio y debilidad. (Del Castillo y Almirall, 2005).

A nivel salud para la víctima del mobbing este significa problemas relacionados con la somatización de la tensión nerviosa, desde dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos: palpitaciones, temblores, desmayos, dificultades

respiratorias, gastritis y trastornos digestivos, pesadillas, sueño interrumpido dificultad para conciliar el sueño, dolores de cabeza y/o espalda, entre las dolencias más frecuentes. (Calero, 2003; Pérez, 2001).

A nivel psicológico las principales alteraciones que presenta la víctima de mobbing pueden ser diversas como (Calero, 2003): dificultad de concentración y memoria, irritabilidad, ansiedad, miedo al fracaso, miedo acentuado y continuo, sentimiento de amenaza, disminución de la autoestima, alteraciones del sueño, somatizaciones múltiples, reacciones paranoicas, depresión.

La excesiva duración o intensidad de la situación puede dar lugar a patologías más graves o agravar patologías ya existentes, como estrés, estrés Postraumático (EPT), Síndrome de Fatiga Crónica (SFC), Crisis nerviosa, Trastorno de Ansiedad Generalizada Patología Psicósomática, pudiéndose desarrollar cuadros depresivos graves e incluso tendencias suicidas. (Fernández, 2002; Cardona y Ballesteros, 2003).

Asimismo la persona afectada por el mobbing con el objeto de disminuir la ansiedad puede desarrollar diferentes conductas adictivas como tabaquismo, alcoholismo o toxicomanías etc. (Góngora, Lahera y Rivas 2002)

Igualmente a nivel social las personas víctimas de acoso psicológico llegan a ser muy susceptibles, hipersensibles a la crítica, con actitudes de desconfianza y que desarrollan conductas de aislamiento, evitación, retraimiento, o por otra parte, de agresividad y hostilidad como manifestaciones de inadaptación social. La salud del trabajador o trabajadora se verá afectada cuanto menores apoyos efectivos encuentre (personas que le provean de afecto, comprensión, ayuda etc.).El entorno social del afectado padecerá las consecuencias de tener una persona cercana desmotivada, sin expectativas ni ganas de trabajar y que padecerá posiblemente algún tipo de trastorno psiquiátrico, habrá un aumento de la tensión entre los cónyuges y una mayor morbilidad general tanto en ellos como en sus hijos. (Fernández, 2002; Ovejero, 2006)

Algunos autores también hablan sobre los daños a nivel organizacional, como Cardona y Ballesteros, (2003); Góngora, Lahera, y Rivas, (2002), Hoel y Cooper, (2000, en Einarsen, 2006) ya que mencionan que para la organización del trabajo se va a ver afectado el rendimiento del desarrollo del trabajo, pues al distorsionarse la comunicación y la colaboración entre colaboradores, se interfiere en las relaciones que estos deben establecer para la ejecución de las tareas. Así se producirá una disminución en la cantidad y calidad del trabajo desarrollado por la persona afectada. Provocando un incremento en el absentismo y la rotación en el trabajo, esta última es la consecuencia organizacional que mayor atención ha recibido en la investigación sobre **mobbing**, con distintos estudios que muestran que tanto las víctimas como los testigos de acoso tienen mayor intención de abandonar su organización.

Por su parte los estudios de Leymann (1996) hablan sobre el impacto económico de este tipo de problema para la comunidad: la pérdida de la fuerza de trabajo, costos de asistencia a enfermedades, costos de las pensiones de invalidez etc.

Góngora, Lahera y Rivas (2002) muestran en la siguiente tabla de manera más concreta los efectos del mobbing:

Tabla 3
Efectos del mobbing en diferentes áreas

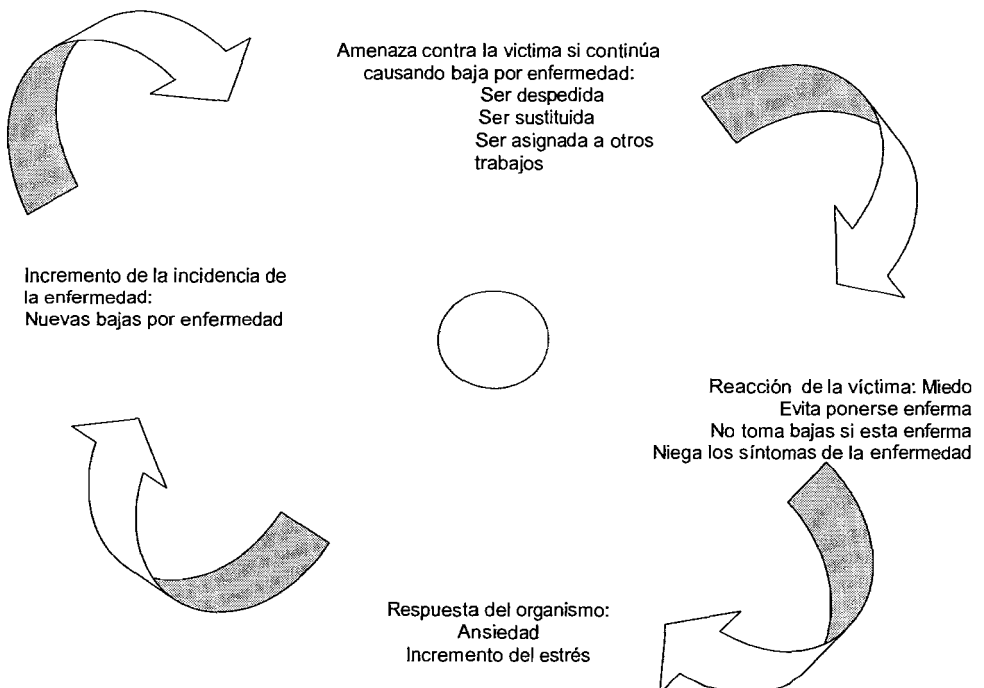
| | |
|--|--|
| <p>EN EL PLANO INDIVIDUAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afectación muy diversa: miedo acentuado y continuo • Ansiedad, estado constante: sentimientos de amenaza • Generalización de la ansiedad: sentimientos de fracaso impotencia frustración infravaloración apatía • Trastornos emocionales • Distorsiones cognitivas concentración atención memoria • Comportamientos sustitutorios adiciones conductas de evitación • Agravación de problemas previos enfermedades y trastornos diversos • Trastornos psicósomáticos somatizaciones múltiples trastornos de la alimentación • Trastornos de la conducta social susceptibilidad hipersensibilidad aislamiento evitación irritabilidad agresividad inadaptación • Afectación grave indefensión depresión grave suicidio | <p>EN EL PLANO FAMILIAR Y SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Malestar en las relaciones familiares • Agresividad e irritabilidad • Pérdida de ilusión e interés por los proyectos comunes • Abandono o desplazamiento de las responsabilidades y compromisos familiares • Trastornos médicos y psicológicos en otros miembros del sistema familiar • Afectación de la efectividad y del deseo sexual • Separación matrimonial <p>EN EL PLANO LABORAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mal clima y ambiente de trabajo • Afectación de la calidad y cantidad del trabajo • Interferencia en los circuitos de información y comunicación • Descenso de la creatividad e innovación • Despreocupación por la satisfacción de los clientes • Mayor absentismo y bajas temporales • Aumento notable de las consultas de servicio al médico • Aumento de la posibilidad de accidentes por desatención por negligencia por descuido por descuidos instantáneos voluntarios • Pérdida de fuerza de trabajo y población activa • Aumento del gasto económico dedicado a las bajas laborales y/o |
|--|--|

- jubilaciones e incapacidades
- Aumento de la población general de las atribuciones negativas hacia los efectos del trabajo.

El mobbing no tiene las mismas consecuencias ni provoca las mismas reacciones en todas las personas, debido a que las diferencias entre las habilidades, capacidades y recursos de afrontamiento entre ellas pueden ser muy distintos. Las consecuencias del mobbing pueden afectar distintas áreas significativas de la persona maltratada. (Bataller, 2004).

Aún la aparición misma y su evidente exteriorización de tales problemas lleva a la víctima a un círculo maligno que se retroalimenta en su infructuoso intento por controlarlo, como lo describe Piñuel (2003) en la figura 4:

Figura 4
Retroalimentación negativa de la víctima ante la exposición de un comportamiento de mobbing



2.10 MODELOS CAUSALES DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO

De acuerdo a Einarsen (2006), las distintas formas de conceptualizar y tratar de explicar el fenómeno suelen enfrentar diferentes posturas teóricas, etc. Según este autor, existen dos grandes explicaciones hasta este momento, que las tres juntas describen el problema:

- a) Factores individuales que pueden influir en el mobbing: Personalidad de la víctima y Acosador
- b) Factores organizacionales que pueden influir en el mobbing (entorno laboral y social)

También toma en cuenta las particularidades de las relaciones interpersonales que se caracteriza por un pesimismo antropológico, concibiendo al conflicto y por lo tanto al acoso como algo normal en las relaciones e interacciones entre personas dentro de una organización.

2.10.1 Factores Individuales: Personalidad de la Víctima y del Acosador

Al describir el primer punto podemos clasificar a las víctimas de mobbing en tres grandes grupos (González de Rivera, 2003):

1. Los envidiables: Personas brillantes y atractivas, pero consideradas como peligrosas o competitivas por los líderes implícitos del grupo, que se sienten cuestionados por su mera presencia.
2. Los vulnerables: Individuos con alguna peculiaridad o defecto, o, simplemente, depresivos necesitados de afecto y aprobación, que dan la impresión de ser inofensivos e indefensos.
3. Por último, los amenazantes, que son activos, eficaces y trabajadores, ponen en evidencia lo establecido y pretenden establecer mejoras o implantar una nueva cultura.

Por otra parte diversas investigaciones proponen la tipología del acosado como: son personas con elevada ética, honradez y rectitud, con un alto sentido de la justicia, son personas autónomas, independientes y con iniciativa, están altamente capacitadas por su inteligencia y aptitudes que destacan por su brillantez profesional, son populares, líderes informales entre sus compañeros, tienen alto sentido cooperativo y de trabajo en equipo. También poseen elevada capacidad empática, sensibilidad, comprensión del sufrimiento ajeno e interés por el desarrollo y bienestar de los demás. Sus situaciones personales y familiares son altamente satisfactorias y positivas. (López y Vázquez, 2005; Piñuel, 2003)

Al igual que Hirigoyen (1999), menciona que la víctima ideal para el agresor es una persona escrupulosa, transparente y con mucha vitalidad ya que es incapaz de no hacer pública su felicidad.

Queda claro que esto no quiere decir que personas con determinado perfil tengan necesariamente que padecer mobbing, ni tampoco excluye la posibilidad de que personas con otro perfil puedan sufrirlo. (Peralta, 2004).

En lo que respecta a la personalidad del acosador, podemos hablar de cuatro tipos de personalidades (Abajo, 2006):

► **Personalidad Narcisista:** Tienen a la explotación interpersonal, es decir, se aprovecha de los demás para conseguir sus propios fines. Exagera sus logros y capacidades se preocupa por las fantasías de éxito, poder, brillo y belleza. Carece de empatía y es incapaz de reconocer los sentimientos y necesidades de los demás. Suele envidiar a los demás o creer que los otros le tienen envidia, manifiesta comportamientos prepotentes o arrogantes, posee una idea grandiosa de su propia importancia. (Hirigoyen, 1999)

► **Psicópata Organizacional (Piñuel, 2003):** Tienen una capacidad de seducción, inventan mentiras que los hacen quedar como héroes, suelen vivir personal y profesionalmente de los demás, utilizan la figura de la delegación de tareas, eluden responsabilidades, rebaja a los que le rodean, exalta sus supuestas cualidades, éxitos y realizaciones personales o profesionales. Se trata de que todos le deban todo, suele relacionarse con personas o individuos de un cierto estatus dentro o fuera de la organización. Es un embustero compulsivo, miente, falsea, y manipula la realidad, calumnia, (hace que los demás mientan), no inventa directamente la mentira. Es incapaz de sentir emociones genuinas, no siente comprensión ni compasión, no tiene arrepentimiento o vergüenza, no se sentirá responsable por el daño causado, inventa sus emociones, es manipulador, elimina a sus posibles competidores.

► **Personalidad paranoide (Bataller, 2004):** Tienen una visión antropológica negativa como: piensa mal y acertadas, tienen desconfianza hacia los demás, ya que sospecha sin base suficiente de los demás, ya que piensa que lo están engañando, presenta preocupación por dudas injustificadas acerca de la lealtad o fiabilidad de las personas próximas.

Se rehúsa en confiar en los demás, interpreta los significados escondidos o amenazas ocultas en comentarios inocentes o comentarios triviales, le cuesta trabajo olvidar, perdonar injurias, insultos o menosprecios. Perciben ataques a su reputación reaccionando con agresividad o contraatacando.

► **Síndrome de mediocridad operante:** Es un envidioso maligno, es consciente de sus limitaciones, nunca puede ver el crecimiento y desarrollo de los demás se inventa o apropia de mentiras ajenas, genera rumores de cualquier índole para desprestigiar y desvalorizar a los demás. Genera una gran cantidad de trabajo inútil que impone a los demás, introduce todo tipo de controles y obstáculos destinados a dificultar las actividades realmente creativas. (Abajo, 2006)

Leymann (1996) define que las personas recurren al mobbing para cubrir sus propias deficiencias: el miedo e inseguridad sobre su reputación o posición, les lleva a denigrar a los demás. Las personas acosan a los demás basándose en lo que representan para ellos.

En este sentido, podemos mencionar, algunas características de personalidad que presenta el acosador: alteración del sentido de la norma moral, no tiene sentido de culpabilidad, es agresivo, cobarde, mentiroso, compulsivo y tiene gran capacidad de improvisación; es bastante mediocre profesionalmente y suele tener complejo de inferioridad. (Sáez y García, 2001 en Buendía, 2001; López y Vázquez, 2005)

Hay autores, como Brodsky (1976, en Buendía, 2001) que recurren a la biología y a la antropología para explicar estos comportamientos y definen que la competición es consustancial a todos los grupos sociales, étnicos y raciales en la medida en que se produce un proceso constante de evaluación, de ajuste entre uno mismo y los demás con el fin de establecer el lugar que cada uno ocupa en la jerarquía.

No olvidemos que el acosador no es producto de sus rasgos de personalidad ni de una infancia problemática sino más bien lo es de la cultura social y empresarial predominante hoy día en nuestra sociedad, pues para que se dé el proceso de acoso psicológico en el trabajo ha de haber una complicidad pasiva o activa por parte del grupo en el que se ha gestado así como tal vez por parte de la organización laboral en su conjunto.

2.10.2 Factores Organizacionales: organización del trabajo, cultura corporativa, liderazgo, poder y entorno socio-económico. (Moreno-Jiménez et al, 2004; González y Delgado, 2008; Topa, 2007; Meseguer et al, 2007).

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Aunque el sufrir una situación de acoso laboral constituye una experiencia evidentemente personal, éste representa una consecuencia de ciertos contextos laborales, ya que este es un fenómeno susceptible de ser manifiesto con mayor probabilidad en determinados entornos de trabajo sobre todo en aquellos donde existe una pobre organización del trabajo. (Einarsen, 2000; Hoel y Salin, 2003; Leymann, 1990 en González y Delgado, 2008).

Una causa probable según algunos estudios, son las deficiencias más importantes en la organización del trabajo en relación con el acoso psicológico son las relacionadas con una organización pobre del trabajo, las cuales ayudan la aparición de conductas de mobbing, las cuales se ven favorecidas en organizaciones con un método de trabajo y producción con un organización extremadamente pobre, con ausencia de interés y apoyo por parte de los superiores así como la falta de relación con estos, con la existencia de múltiples jerarquías, cargas excesivas de trabajo y monótonas, una deficiente organización diaria del trabajo, con la existencia de líderes espontáneos no oficiales, un trabajo

con bajo contenido, conflictos de rol, flujos pobre de información, falta de recursos tanto humanos como materiales, falta de definición de los objetivos perseguidos así como la autonomía de su realización, un mal diseño de los puestos de trabajo, salarios injustos y faltas de medidas preventivas en cuanto a seguridad y salud (precariedad laboral), estilos de dirección autoritarios, falta de procedimientos justos y eficaces de promoción profesional, políticas retributivas injustas y desiguales, falta de procedimientos de resolución de conflictos etc. (Hirigoyen, 1998).

CULTURA ORGANIZACIONAL

La cultura corporativa se define como un concepto multidimensional que engloba creencias, valores y expectativas que muestran y comparten los miembros de una organización. (Moreno, Rodríguez y Garrosa, 2004).

El papel de la cultura organizacional también ha sido estudiado como un importante antecedente del acoso laboral ya que se considera que el mobbing está relacionado con los comportamientos políticos de las organizaciones, pues estos aparecen como un potente predictor del acoso y de sus factores (Einarsen y Hauge, 2006; Salin, 2003 en González y Delgado, 2008; Meseguer, et al, 2007).

De hecho, cuando el acoso laboral tiene lugar, éste se desarrolla dentro de un entorno sociolaboral, resultando imprescindible la colaboración y permisividad del resto del personal de la organización. De este modo, la persecución psicológica se desarrolla en medio de un sorprendente silencio e inhibición de los observadores que, aunque plenamente conscientes del abuso e injusticia de la situación, se abstienen de intervenir, o sea por complicidad implícita con el plan de eliminación del acosado sea por evitar convertirse ellos mismos en objetos de represalia (Topa et al, 2007).

A nivel empírico se debe señalar que diversas investigaciones han concluido que el factor de la cultura organizacional resulta una de las variables más influyentes a la hora de facilitar las conductas del acoso laboral, ya que el contexto laboral transmite ciertas actitudes y valores a través de la cultura de la organización. (Meseguer et al, 2007).

Un factor contribuyente para el acoso psicológico puede ser lo que Myers (1978 en Topa, 2007) denomina polarización grupal, el mecanismo sería el siguiente: en aquellas organizaciones con una cultura corporativa muy fuerte, los trabajadores desarrollarían el deseo de obtener la aprobación social de sus compañeros y/o de sus superiores adhiriéndose a la opinión mayoritaria a la cultura reinante.

Por su parte en un estudio de Liefoghe (2000, en Peralta, 2004) se encontró que la gente ve a sus organizaciones como causas principales del acoso, debido a las prácticas y políticas organizativas que los superiores llevan a cabo. En este sentido, el acoso más común en aquellas organizaciones que toleran, ya sea de manera más o menos explícita o implícita, los comportamientos de señalización,

denuncia o acoso de forma que los acosadores sienten que pueden “escapar” sin sufrir consecuencias personales.

CLIMA LABORAL

El clima laboral hace referencia al conjunto de condiciones existentes en la organización que tienen impacto sobre el comportamiento individual, siendo considerado un elemento relevante la hora de analizar los efectos de la estructura organizacional sobre el comportamiento de los trabajadores (Muñoz-Flores, Guerra, Barón y Munduate, 2004).

Aunque el mobbing constituye una experiencia personal, representa una consecuencia de ciertos ambientes laborales, ya que es más probable que ocurra en determinados entornos de trabajo y ambientes sociales; Un ambiente de trabajo hostil, en el cual prevalecen los insultos, las ofensas, las agresiones verbales y físicas es una realidad cotidiana para los trabajadores de empresas públicas y privadas, tratándose de ambientes laborales adversos que provocan múltiples consecuencias indeseables (Muñoz- Flores et al.,2004;Rayner y Hoel,1997 en González y Delgado, 2008; Hirigoyen, 2001)

Así mismo se ha demostrado que el acoso es más frecuente en organizaciones grandes y burocráticas y en entornos laborales estresantes y competitivos. (Einarsen 2006).

Igualmente el acoso parece ser más frecuente en organizaciones donde los empleados se encuentran insatisfechos con el clima social y comunicación interna. (Mesenguer, et al, 2007).

Leymann (1996) concluyó que el acoso laboral estaba fuertemente relacionado con un pobre entorno laboral donde los roles y las estructuras de poder resultaban poco claras.

Por ello, resulta de suma importancia el clima laboral establecido en las organizaciones de trabajo, ya que los resultados de distintos estudios han mostrado que la presencia de prácticas de acoso resulta contingente, tanto al tipo de clima que predomina en dicho entorno, como a los procesos de cambio organizacional que se dan en el mismo (Muñoz-Flores et al., 2004).

LIDERAZGO

El liderazgo se definirá como: “El proceso donde una persona que tiene ciertas características específicas que le confieren poder, hace uso de éstas para influir a otros y alcanzar metas en común, considerando las características y necesidades propias de sus seguidores y el contexto social donde se llevará a cabo dicho proceso, para poder elegir el estilo más adecuado de poder que haga más probable el logro de las metas” (Ovejero, 2006).

El concepto de liderazgo está muy relacionado con el poder, ya que es uno de los medios por los que el líder influye, es un recurso que puede o no emplearse (Moreno, Rodríguez y Garrosa, 2004).

Leymann (1996) encontró que el acoso estaba más frecuentemente asociado con un estilo débil de liderazgo y además Einarsen (1994 en Topa 2007) señalaron que el liderazgo inadecuado era una importante variable explicativa. Así mismo se ha indicado que cuando el acoso ocurre en numerosas ocasiones es por responsabilidad de la dirección: el acoso prospera en aquellos entornos donde los supervisores no han puesto en marcha políticas sobre gestión de conflicto.

En la misma línea, el estilo de liderazgo autoritario se ha relacionado con la ocurrencia del acoso, a este respecto Ashforth (1994, citado en Einarsen, 2006) hablaba del pequeño tirano o el líder autoritario como una función de la predisposición de factores individuales y situacionales como antecedentes del acoso, y argumentaba que los mandos medios estaban en riesgo de convertirse en pequeños tiranos debido a su necesidad de control, su desconfianza en los subordinados y su necesidad de aprobación por la dirección.

Por otra parte encontramos que la empresa privada y la pública se han caracterizado una por un liderazgo autoritario y la otra por su estado *laissez-faire*, sin que esto signifique una regla. En consecuencia las acciones y reacciones de los trabajadores en uno y otro caso son distintas. En el primero, se da mayor productividad, pero más insatisfacción personal por la presión que ejerce el líder autoritario; lo que a la larga también genera disminución en el rendimiento y un aumento en el resentimiento y la oposición. En el segundo caso se propicia la apatía, la indiferencia hacia el trabajo y una organización informal cohesiva y muy dañina porque lleva a la improductividad, la ineficiencia y al desinterés por la calidad (Urrutia, 2002).

Las prácticas de supervisión aparecen reiteradamente como desencadenantes del Mobbing: ciertos estilos de liderazgo (autoritarios o *laissez-faire*), la incompetencia directiva, la falta de habilidades para la dirección y los escasos recursos para utilizar refuerzos positivos de supervisión y motivación, dan lugar a una supervisión adecuada que genera un ambiente laboral regido por el miedo y el temor, y por una incapacidad para resolver los conflictos que se producen entre los trabajadores o entre estos y la dirección (Cansitano, Depolo y Morales, 2007).

Los datos expuestos inducen a considerar que el estilo de liderazgo desempeña un papel decisivo en la aparición del acoso psicológico en el trabajo. Recientemente, Piñuel (2003) ha expuesto la importancia que las prácticas autoritarias por parte de los mandos directivos tienden a la aparición del mobbing.

En resumen, una estrategia micro política organizativa para conseguir los objetivos de rendimiento que la organización establece, la forma de ejercer el control y unos estilos de supervisión inadecuados constituyen los antecedentes psicosociales del

Mobbing. Al hablar de comportamientos micro políticos nos referimos a la competición interna o rivalidad donde no existen estructuras formales o tareas bien definidas. (Salín, 2003 en Einarsen, 2006). Sin duda, la inclusión de otros elementos de naturaleza organizativa como la cultura y el clima ayudaría a completar el mapa de riesgos organizativos que se deben considerar en investigaciones futuras.

En lo que respecta al mexicano este se rehúsa a asumir el liderazgo por temor a ser rechazado (alta necesidad de ser rechazado), por considerar que no está suficientemente capacitado (escasa estimación de sí mismo), porque representa mayor responsabilidad y porque tal vez termine siendo el único que trabaje (desconfianza). Seguramente a esto se debe a la escasez de liderazgos auténticos, democráticos y participativos. A veces se busca el liderazgo formal porque da estatus y esto satisface la búsqueda de prestigio y de reconocimiento. (Rodríguez y Ramírez, 2004). Así mismo el tipo liderazgo que ejerce es de tipo autoritario – duro o paternalista, que mantiene al personal en actitud de desobediencia y de inferioridad y que menosprecia sus aportes y habilidades. En el liderazgo autoritario se abusa del poder económico, de los patrones culturales de obediencia, de la necesidad de ser aceptado, del concepto de respeto de la autoridad y de la cultura de sometimiento. (Moreno, Rodríguez y Garrosa, 2004)

PODER

El acosador utilizará poder para constreñir la conducta, la posición y hasta la propia persona del acosado.

El término poder es una palabra muy importante por lo que contempla varios significados, por ejemplo el diccionario de la Real Academia Española (2005), define poder como dominio, imperio, facultad y jurisdicción que uno tiene para mandar o ejecutar una cosa. Son diversas las acepciones y definiciones que podemos encontrar del poder. Nos decidimos por la clásica definición de Dalh (1957) que establece que: "El poder designa una capacidad que A tiene para influir en la conducta de B, de modo que B haga algo que de lo contrario no realizaría".

Se desprenden de esta conceptualización, tres aspectos importantes que se matizan en relación con el acoso psicológico en el trabajo, en los siguientes términos (Barón, 2002):

1. Existe un potencial. El poder puede existir sin que se utilice. El poder es la capacidad de ejercer influencia. Se distingue aquí, por tanto, entre tener poder y ejercer poder. *Tener poder significa que se tiene capacidad de recortar los recursos que la otra parte necesita, mientras que ejercer poder significa que se recortan efectivamente dichos recursos.* El poder como un potencial tiende a mantener equilibradas las relaciones entre las partes. Esta característica del poder resulta de gran relevancia en las situaciones de mobbing, ya que el deterioro ocasionado por el acosador sobre la víctima, inhabilita las respuestas de enfrentamiento de éste mediante el ejercicio de su propio poder. En las

situaciones de mobbing, por tanto, el potencial se transforma frecuentemente en ejercicio de poder debido a la propia reacción de huida de la víctima.

2. Se establece una relación de dependencia de una de las partes hacia la que ejerce el poder. La relación de dependencia se produce debido al control que el agente acosador ejerce sobre los recursos que la persona o grupo, que es el blanco del hostigamiento, necesita. En este caso, las situaciones de mobbing se dan, generalmente, en las relaciones asimétricas de poder en las que tienden a encontrarse los subordinados o los grupos minoritarios.

3. Es implícita la suposición de que la parte que no manifiesta el poder posee, inicialmente al menos, una cierta libertad sobre su comportamiento para tomar decisiones. No obstante, se da una tendencia a que la víctima no utilice esa libertad hasta que no ha avanzado gravemente el proceso. Ello se debe, en muchas ocasiones, a la incredulidad y a la falta de identificación por parte de la víctima, de lo que está sucediendo.

De estas tres características definitorias, muy posiblemente el aspecto más importante se centra en la relación de dependencia (Emerson, 1962; Munduate y Martínez, 1998; Robbins, 1987, en Barón, 2002), de forma que cuanto mayor sea la dependencia de B respecto de A, mayor poder tendrá A sobre B, y por tanto mayor será la posibilidad de éste de acosar a su víctima. En general, cuando se controla un recurso que otros necesitan, se establece una dependencia directamente relacionada con el grado de control sobre dicho recurso.

Apoyándonos en las propuestas de French y Raven (1959, en Barón, 2002) y los hallazgos de los estudios de Munduate y Dorado (1998 en Barón, 2002) y Rahim y Psenicka (1996 en Barón, 2002), se podrían identificar las siguientes bases del poder en las que se asienta la fortaleza del agente que ejerce el acoso psicológico:

- **Poder coercitivo**, que tiene su base fundamentalmente en el miedo, el temor a las consecuencias negativas de la desobediencia. Descansa su aplicación en las amenazas, las sanciones físicas, la producción de frustración ó el control y restricción de la satisfacción de alguna necesidad fisiológica. Este poder es el más frecuente en organizaciones fuertemente normativas. En las organizaciones laborales se manifiesta a través de la sanción, despido o degradación funcional.
- **Poder de premio**, que se opone al anterior. Las personas se someten a los deseos de otros porque esto les proporcionará beneficios, fundamentalmente materiales. En este caso sería la ausencia de gratificaciones o la negación del desarrollo profesional, la herramienta que se pondría al servicio del acosador.

- **Poder persuasivo**, que descansa sobre la base de la concesión y manipulación de premios simbólicos y la capacidad de decisión, de manipulación de información, de controlar la asignación de los símbolos de status ó de influir en las normas del grupo. Es ésta la base más común cuando no hay una relación jerárquica formal entre el hostigador y la víctima del acoso. Es también la más frecuente cuando el hostigador se sirve de terceras figuras para conseguir con total impunidad sus objetivos.
- **Poder de conocimiento**, que se basa en el acceso o control de la información necesaria para posibilitar la toma de decisiones en el grupo o en la organización. Esta base es la más fácilmente utilizable en el acoso ascendente. Las bases de poder determinarían el potencial que confiere al agente que ejerce la influencia, su poder para influir en la conducta, el puesto o el rol laboral del acosado (Barón, 2002):
- **Poder de posición**, que se refiere a la posición en la cual un individuo desarrolla su rol organizacional dentro de la estructura. Es la jerarquía en la organización la que posibilita el poder.
- **Poder personal**, que se relaciona con las características personales del sujeto tanto en el ámbito físico como en relación con los rasgos de personalidad. El "carisma" es el aspecto que nutre en este caso al ejercicio del poder. Ésta es la fuente de poder más común en organizaciones laborales poco estructuradas, o con fuertes componentes voluntaristas
- **Poder de experto**, fuente que descansa en la pericia o competencia con la cual un sujeto llega a dominar información o habilidades especializadas para poder anteponer sus decisiones a las de los demás. A medida que los trabajos se van progresivamente especializando, aparece la figura del "experto" de la que se sirve el grupo para conseguir propósitos sofisticados. Muy frecuentemente es éste el origen del acoso a personas brillantes y potencialmente competitivas.
- **Poder de oportunidad**, que consiste en encontrarse en el sitio adecuado en el momento oportuno para tomar una determinada decisión que brinde la ocasión de ejercer el poder. En este caso, no es necesario ocupar una posición formal elevada en la estructura, sino más bien encontrarse en el "cuello de botella" del paso del fluido de procesamiento organizacional, para poder controlar la información o el acceso a una fuente superior de poder. Es ésta la fuente sobre la que se asienta con mucha frecuencia el poder del agente hostigador con poca brillantez y cierto nivel de incompetencia.

Como se ha indicado anteriormente, al describir la conexión entre el poder social y las tácticas de influencia, no existe otra forma de entender el poder más que desarrollado en los procesos de interrelación social entre individuos ó grupos. En el mobbing se pueden identificar tres elementos principales (Barón, 2002):

- a) El agente que ejerce la influencia -en este caso el acoso moral- , pudiendo ser éste una persona o un grupo de personas;
- b) Los métodos de influencia o estrategias que se utilizan para conseguir el propósito buscado con el acoso moral; y
- c) El destinatario de la influencia, sobre la que recae, inicialmente al menos, la violencia del proceso y sus consecuencias.

Los métodos de influencia del poder, son las herramientas con las que se consigue adscribir la conducta de la víctima al objetivo del agente hostigador. En el mobbing se llegan a describir hasta 45 tipos de tácticas de acoso (manteniéndose en la mayoría de los casos de manera persistente, hasta lograr su objetivo. Leymann, 1997; Zapf, Knorz y Kulla, 1996; en Martínez y Pérez, 2006).

En las organizaciones mexicanas dice Horacio Andrade en un análisis de la cultura organizacional de nuestro país "Hay una fuerte lucha de poder y las áreas suelen convertirse en feudos que compiten entre sí, por lo que la colaboración y los trabajos interdepartamentales son poco frecuentes. El trabajo en equipo es prácticamente inexistente e incluso se llega a dar muchas veces una competencia por sobresalir y obtener logros individuales aunque para ello se tenga que recurrir al boicot de los demás". (Rodríguez y Moreno, 2004).

La contraparte que se rehúsa en México la cultura del poderoso-generoso y del poderoso-explotador. El que no está con el patrón esta contra él. De aquí la cultura de quedar bien con el de arriba (gobernante, empresario, jefe, político, etc.) y de este manipular. (Rodríguez y Moreno, 2004).

Se necesita una relación de poder entre las partes para que se establezca una negociación. En el mobbing hay una distribución asimétrica de poder que solamente tiende a equilibrarse cuando la posición del acosado se nutre de aportaciones externas al conflicto. (Rodríguez y Moreno, 2004).

ENTORNO SOCIO-ECONOMICO

Se ha desarrollado una aproximación explicativa que enfatiza en la relevancia de las variables de orden "macro" como la estructura socio-económica en el proceso del acoso psicológico. Esta perspectiva afirma que la aparición del acoso es comprensible si tenemos en cuenta los cambios de trabajo moderno. En este sentido la globalización económica ha incrementado la competición y con el objetivo de sobrevivir en las condiciones económicas actuales, las organizaciones están llevando a cabo numerosas reestructuraciones, remodelaciones, fusiones y despidos masivos. (Moreno-Jiménez et al, 2004).

De hecho, una revisión de los antecedentes del mobbing sería incompleta sin reconocer la influencia de los factores prestándose cada vez mayor atención a los efectos de la globalización, la liberación de los mercados, la lucha por la eficiencia

y la intensificación del trabajo, con la idea de estos cambios, que afectan a la mayoría de las organizaciones, pueden derivar en un incremento del acoso y de los comportamientos abusivos por parte de compañeros y superiores. De hecho la globalización económica ha incrementado la competitividad y cada vez son más habituales las reestructuraciones, remodelaciones, fusiones y despidos masivos con el objeto de reducir costos, por ello, numerosos autores consideran que el impacto de estos cambios de dirección y los recortes de los salarios eran evidentes predictores de la aparición de conflictos en el trabajo (Einarsen y Hauge, 2006 en Gonzales y Delgado, 2008).

Por todo lo anterior podemos deducir que el acoso psicológico en el trabajo no es cosa de personalidades patológicas, sino, más bien, de cultura y estructura organizacionales así como de psicología de grupo, ya que menciona que algunos rasgos de nuestra sociedad actual lo facilitan y hasta lo promueven (Urrutia, 2002):

1. En la actual sociedad postmoderna existe una generalizada repugnancia por la violencia física así como una gran oposición hacia ella por parte de la opinión pública, en consecuencia las personas que sufren ciertas patologías, como es el caso de los acosadores, utilizan dentro de las organizaciones violencia psicológica.
2. En las democracias occidentales están muy bien tipificados los delitos por violencia física y el matonismo físico es severamente castigado, lo que hace que el acosador se convierta en un feroz matón psicológico, puesto que la tipificación penal de la violencia psicológica es aún muy endeble y, por tanto más difícil de demostrar el acoso psicológico.
3. A medida que las personas, y en este caso, los trabajadores de cualquier organización, poseen mayor nivel profesional y cultural, más se sofistican siendo menos probable que acudan a la violencia física y más a la psicológica.
4. La actual sociedad se caracteriza por un fuerte darwinismo social, un profundo hedonismo y un feroz individualismo, lo que facilita la estrategia del acosador.

Se debe destacar la gran incidencia que tiene el acoso psicológico en el trabajo, en varios campos en lo que se refiere al campo laboral como son el clima organizacional, el desarrollo de la carrera, el desempleo o la satisfacción laboral, son solo algunos por mencionar.

En el acoso laboral las variables organizacionales son las que mayor incidencia tienen en el proceso. La interpretación actual del acoso psicológico se centra más en factores organizacionales y relacionales, siendo las variables personales los moduladores de la intensidad de la vivencia del síndrome (Leymann 1996).

2.11 AFRONTAMIENTO INDIVIDUAL DEL ACOSO PSICOLOGICO EN EL TRABAJO

Ahora bien ¿Cómo explicar las respuestas diferenciadas de los acosados? ¿De dónde surge la capacidad de responder, resistir o claudicar, en ocasiones, hasta el punto de desear la muerte? Desde la psicología se acuñó el término de resiliencia entendida como la “capacidad de los seres humanos de superar los efectos de una adversidad a la que están sometidos, incluso, de salir fortalecidos de la situación” (Melillio, 2004). Si bien, parece que se trata de una habilidad individual, el contenido social es determinante. Otros autores señalan los componentes de la resiliencia que combina lo individual con lo social: el temperamento de la persona, el significado cultural de la herida y el tipo de sostén social del que dispone (Torres, 2006).

El acoso psicológico en el trabajo provoca en la persona hostigada suficiente tensión y malestar como para movilizarle hacia la búsqueda de soluciones personales en ausencia de una respuesta institucional o colectiva de la organización a la que pertenece (Barón, 2002)

Al comienzo el motivador principal de estas acciones se centrará en la conservación del status, el puesto de trabajo o de la propia carrera profesional. Más adelante si el hostigamiento continua, serán razones relacionadas con la salud, el nivel de bienestar o de la propia estabilidad del entorno social del acosado las que empujen a la imperiosa necesidad de resolver el conflicto, sencillamente porque al final lo que llega a estar en juego es su propia vida (Torres, 2006)

En la gestión del conflicto, el afectado tiene la posibilidad de activar tres tipos de recursos durante la negociación, normalmente de manera progresiva ya que las consecuencias no deseadas de su activación en caso de fracasar en la resolución del conflicto también son más graves en cada nivel. Estos elementos se agrupan en (Barón, 2002):

➤ Recursos de Negociación:

Se constituyen a través de un cumulo de posibilidades que agrupan acciones de acercamiento a la figura del acosador con el objetivo de intentar el cese del hostigamiento, en una tarea de apertura de la comunicación e incluso de dejación de algunos privilegios inherentes al propio rol profesional, si con ello pusiera fin al conflicto.

➤ Recursos de legislación:

En respuesta a infructuosas tentativas de resolución del problema mediante los recursos de negociación, se apela a un poder que arbitre de manera oficial, se recurre a la ley. La inspección de trabajo, los tribunales de lo social, las denuncias penales etc. Estamos frente a un conflicto abierto. En el que cualquier tentativa de solución es competitiva, poco integradora e incluso lesiva para los intereses de ambas partes.

➤ **Recursos de poder:**

En estos recursos ya no existen reglas y todo se vale para conseguir una alternativa que satisfaga a las partes en litigio. Aquí hay denuncia pública, la protesta y manifestaciones de los medios de comunicación, la amenaza verbal, física y en ocasiones es puesta en práctica. En esta posición los actos y la conducta de las partes se vincula a la más amplia falta de reflexión y al fruto de la desesperación por conseguir soluciones, no solo ya al problema de acoso laboral, sino a aquellos que le han ido sustituyendo paulatinamente como son los problemas de salud, económicos o de relaciones sociales del afectado de acoso.

La envidia y los celos, sentimientos de insatisfacción ante nuestra situación en la estructura del poder, son resultado, y a veces causa, de la malevolencia. En la envidia solo intervienen dos partes, y el envidiado a veces no se entera de su existencia. La envidia puede corromper profundamente al envidiosa ya que le desvía la atención hacia intentar disminuir el poder del envidiado.

2.12 ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING) EN MÉXICO

En México la información disponible sobre el mobbing o acoso psicológico en el trabajo es escasa; lo cual implica que este problema puede ser un factor nocivo que se encuentra en los ambientes laborales de nuestro país, no obstante el daño potencial que provoca ha permanecido subidentificado, subvalorado y subestimado; incluso se puede pensar que la prevalencia e incidencia nacional identificada en otros factores psicosociales como el estrés o Burnout, pueden ser en alguna medida, indicadores de la presencia de abuso psicológico (Juárez-García, 2005).

Aunque en México la figura del acoso psicológico en el trabajo no existe como tal, las prácticas neoliberales, aunadas a la cultura del trabajador mexicano y a la política laboral que prevalecen, han dado como resultado que la situación del trabajador sea de un deterioro emocional importante (Ovejero, 2006).

En México conocemos una conducta grupal, sistematizada, dolosa, destructiva dirigida a un individuo de apariencia tranquila, cumplido, "buena persona", "buen trabajador", que lo agarran de "Puerquito" o "Barquito", en el que un cabecilla insista y logra que se haga causa común para agarrar al puerquito y fastidiarlo hasta dejarlo en una situación de desventaja, indefenso, con todas las de perder, es decir, desmoralizado (Torres, 2006).

En realidad, el fenómeno, aunque es escasamente estudiado, en particular en México, es conocido desde hace tiempo como síndrome de Chivo Expiatorio (Juárez- García, 2005)

Pero no cabe duda que aquí y en otras partes del mundo el acoso es una de las experiencias más devastadoras que puede sufrir un ser humano en situaciones sociales ordinarias (Shuster 1999, citado en Peralta, 2004).

CAPÍTULO 3

CAPÍTULO 3 MÉTODO

3.1 Justificación y Planteamiento del problema

Sabemos que los principales objetivos de la salud laboral son identificar y eliminar o modificar los factores relacionados con el trabajo que ejerzan un efecto perjudicial para la salud del trabajador, así como potenciar aquellos con efecto beneficioso sobre la salud y el bienestar físico, mental y social del trabajador; como lo afirma el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) (Benavides, 2004)

Por ende, se debe tomar en cuenta primordialmente aquellos denominados factores psicosociales y que comprenden aspectos del puesto de trabajo y de su entorno como el clima y/o cultura organizacional, las funciones laborales, las relaciones interpersonales, así como el entorno existente fuera de la organización y los aspectos del individuo como su personalidad y actitudes, los cuales al no ser idóneos podrían tener una influencia negativa sobre el bienestar del individuo.

Es así como en los últimos tiempos ha ido en auge y ha tomado fuerza en el campo laboral un fenómeno llamado Mobbing o Acoso Psicológico en el trabajo, aunque este puede ser un fenómeno reciente, pero no novedoso, ya que el maltrato en el medio laboral es poco conocido y sin conciencia entre los trabajadores de que constituye un problema.

Por lo que su tendencia mundial ha sido de gran impacto y de forma creciente ya que son muchas las conductas de acoso laboral que aparecen y que en forma directa afectan al personal sin distinción de edad, experiencia o posición dentro de la organización. Por su parte la OIT (2001) reconoció al mobbing como un grave problema para los trabajadores, como lo refleja la Tercer Encuesta Europea sobre las Condiciones de Trabajo en la Unión Europea, llevada a cabo en el 2000, publicada por la Fundación Europea para la Mejora de las condiciones de Vida y de Trabajo, donde señala que el hostigamiento o acoso psicológico afecta aproximadamente un 9% de los trabajadores (Piñuel, 2003).

Así mismo, en Latinoamérica especialmente en Colombia, se habla de la prevalencia del mobbing de un 19.8% en un estudio realizado sobre violencia laboral, en el año 2004 (Ballesteros y Cardona, 2005). En el caso de México no se tienen cifras sobre este fenómeno, ya que solo se cuenta con algunos indicadores relacionados en términos de enfermedad y ausentismo.

Estas estadísticas nos describen que las consecuencias del acoso psicológico laboral pueden ser variadas, de naturaleza distinta y con proyecciones también sobre ámbitos diferentes, en el que el trabajador afectado constituye uno de los ámbitos de impacto fundamentales. Al principio, incluso es el único que sufre las consecuencias, como la diversa sintomatología psicosomática, pero a lo largo del

proceso comenzarán a ser también evidentes los daños para el entorno familiar y social de la víctima, y también para la organización de trabajo en su conjunto y para la propia comunidad social.

Por ello es importante llevar a cabo una conceptualización y estudio del proceso y las características acerca del fenómeno del mobbing, principalmente en la comunidad mexicana, ya que como se sabe, los estudios que se han llevado a cabo, han sido realizados principalmente en Europa, obteniendo el resultado de un instrumento que permite conocer más a fondo éste fenómeno, no siendo así en el caso de nuestro país, por tal motivo, dicha investigación se llevará a cabo a través de estudios de caso por lo que el objetivo primordial, es obtener las bases necesarias que nos permitan discernir entre lo que acontece en el campo laboral europeo y el mexicano.

3.2 Objetivo

Reconocer el acoso psicológico como una forma de violencia laboral a la cual esta expuesta la población trabajadora mexicana, a través de la identificación del concepto, proceso, características, comportamientos, causas, consecuencias y tipo de participantes que se involucran dentro del ámbito de trabajo.

3.3 Pregunta de investigación

La pregunta eje de esta investigación es ¿Cuáles son las causas, comportamientos, consecuencias y estilos de afrontamiento que se dan en el mobbing o acoso psicológico, así como el concepto que se tienen de este en trabajadores mexicanos?

3.4 Participantes

Participaron en este estudio nueve trabajadores que habían padecido o estaban sufriendo una situación de acoso psicológico en su lugar de trabajo, de los cuales ocho eran mujeres y un hombre. En un rango de edad de 32- 51 años, cuya escolaridad va de nivel preparatoria a Posgrado, 8 eran solteros y un viudo, cuatro de los participantes con hijos.

3.5 Muestreo

En este estudio se utilizó una muestra no probabilística de sujetos los cuales se seleccionaron mediante las técnicas bola de nieve, por criterio y basado en la teoría. La técnica de bola de nieve consiste en conocer a algunos informantes y lograr que ellos presenten a otros (Taylor y Bodgan, 1992 en Flick, 2007); la técnica por criterio de selección toma los casos que cumplan los criterios de inclusión, los cuales en esta investigación fueron; que los participantes identificarán vivir o haber vivido violencia laboral; con un mínimo de permanencia en el trabajo de seis meses; ya sea que trabajaran en el sector público o privado, sin distinción de edad, sexo, estado civil o escolaridad. Finalmente se empleó la

técnica basada en la teoría que manifiesta los indicadores de constructo teórico de interés, (Hudelson, 1994, en Flick, 2007) en este caso, todo lo relacionado con las características del acoso psicológico en el trabajo anteriormente mencionadas.

3.6 Tipo de estudio

El presente estudio es de tipo cualitativo-exploratorio, basado en la teoría fundamentada, pues su objetivo fue investigar un problema poco estudiado, preparando el terreno para futuras investigaciones.

La investigación se dirige por dos vías de análisis de datos: inductiva y deductiva. En la investigación cualitativa se sigue un proceso inductivo para el manejo de los datos ya que a partir de los datos recolectados se construyeron las categorías y otras fueron determinadas con anterioridad. Cuando las categorías utilizadas en un estudio se establecen a priori, las fuentes habituales son el marco teórico y el conceptual de la investigación, las cuestiones o hipótesis que la guían, las categorías ya usadas en estudios de otros investigadores o incluso los propios instrumentos de investigación empleados. (Rodríguez, Gil y García, 1999, en Flick, 2007).

Simultáneamente la línea de la teoría fundamentada cuya esencia se traduce en desarrollar teoría que está enraizada en información sistemáticamente recogida y analizada. Esta tarea no se realiza en forma simultánea, y no está dirigida a verificar teorías, sino sólo enunciar que puede haber algo más de lo ya dicho (Soneira, 2006).

3.7 Diseño de investigación

El diseño es No experimental

3.8 Instrumentos

- Guía de Entrevista
- Grabadoras
- Cassettes de audio
- Pilas
- Computadora
- Programa para análisis cualitativo Atlas TI versión 5.0

► La guía de entrevista constó de dos partes (Ver anexo 1)

- Cuestionario de datos socio demográficos y de identificación de la organización donde se dio la violencia laboral:
- Entrevista semiestructurada: La conversación se localiza alrededor de un tema en especial, pero se procura que el informante se sienta con la

suficiente libertad y confianza como para en caminar la charla y estructurar su narración desde la perspectiva utilizando sus propias palabras para expresar su punto de vista (Patton, 1990, en Flick, 2007)

La guía de entrevista se trata de una lista de áreas generales que deben cubrirse con cada informante. En la situación de entrevista el entrevistador decide como enunciar las preguntas y cuando formularlas. La guía de entrevista sirve solamente para recordar que se deben hacer preguntas sobre ciertos temas donde los elementos diferenciadores de la entrevista son la existencia de un propósito explícito, la explicación de situaciones al entrevistar y la formulación de cuestiones (Acevedo y López, 1996).

Las preguntas que se estructuraron para dicha entrevista fueron de tipo (Kvale, 1996, en Flick, 2007) introductorias, de prueba, para especificar, directas, indirectas e interpretativas. Partiendo del eje principal a la pregunta clave: Cuéntenos todo lo referente acerca de la vivencia de acoso psicológico en su trabajo que tiene o que tuvo.

► Atlas Ti. Es un procesador para análisis cualitativo que se basa en el enfoque de teoría fundamentada y de la codificación teórica cuyos componentes son: documentos primarios, citas, códigos, anotaciones, familias, networks, y la unidad hermenéutica, a través de estos elementos nos ayuda a la codificación de palabras, enunciados o párrafos y a la construcción de diagramas conceptuales (Muñoz, 2005).

3.9 Escenario

Los espacios donde se efectuaron las entrevistas fueron en lugares cerrados, los cuales fueron proporcionados por los candidatos en sus áreas de trabajo, estos contaban con las condiciones óptimas para realizarlas, es decir, contaban con una iluminación adecuada, sin ruido y distracciones (en seis de los casos) y en lugares públicos como cafeterías y restaurantes (en tres de los casos).

3.10 Procedimiento

Recolección de datos

1. En primera instancia se determinó a cada uno de los candidatos a través de las técnicas descritas anteriormente, teniendo un primer acercamiento para detallar el procedimiento a seguir de la entrevista y llegar a concertar el día, lugar y la hora en que se llevaría a cabo dicha reunión.

2. Una vez obtenido el consentimiento y la cita acordada con el candidato, se efectuó la entrevista, de antemano mencionando la absoluta confidencialidad y privacidad con que se manejaría la información recabada, así como se pidió la aprobación de la posibilidad de ser grabada dicha conversación. Ésta sólo se realizó en una sesión, en cada uno de los siete casos y en los dos restantes se

hicieron en dos sesiones debido al poco tiempo y los múltiples compromisos con los que contaban los entrevistados. Cada entrevista tuvo una duración aproximada de una hora con treinta minutos en promedio.

3. Antes de proseguir con el análisis de datos se confirmó la presencia de mobbing, contrastando este fenómeno contra estrés, conflicto y violencia a partir de las características que se mencionan en la teoría.

Análisis de datos

Con base a la propuesta de González (1999), Muñoz (2005), Martínez (2006) Ito (2005), el análisis de datos se realizó de la siguiente manera:

4. Transcripción. A partir de las grabaciones se realizó la transcripción literal de cada una de las entrevistas en formato Word, revisando y corrigiendo la escritura y ortografía, así como la edición de las mismas, en donde se tuvieron que omitir datos como nombres propios o de organismos, los cuales pudieren poner en evidencia la confidencialidad del entrevistado, obteniendo así, como producto nuestro documento primario, el cual se ingresó en el procesador del análisis cualitativo (Atlas Ti), convirtiéndose en la unidad hermenéutica para los análisis posteriores.

5. Codificación. Se asignaron códigos a la información obtenida de las entrevistas hechas, agregando palabras clave o etiquetas a segmentos del texto, tanto para los conceptos determinados en la guía de entrevista, como para los que fueron surgiendo relacionados con la temática. Para Rodríguez, Gil y García, (1999, en Flick, 2007), resulta habitual que la codificación se haga recurriendo a procedimientos mixtos inductivos-deductivos. Por lo general se parte de categorías amplias definidas a priori, a partir de las cuales se van induciendo modificaciones y ampliaciones que permiten la adaptación al conjunto de datos al que están siendo aplicados.

6. Categorización. Identificación de códigos, networks y categorías de acuerdo a los criterios temáticos del mobbing (ver anexo 2) definidos teóricamente por Leymann (1996), Zapf (1999, en Buendía, 2001), Hirigoyen (2001) y Piñuel (2003).

7. Organización y Estructuración de los datos. Construcción de los gráficos para identificar la estructura lógica de los códigos, networks y categorías. Al clasificar estas unidades de análisis en los criterios temáticos referidos en la figura 1, se detectó que algunos no tenían cabida en ninguna de ellas, por lo que se recurrió a la teoría fundamentada, mencionada en la metodología.

8. Análisis del contenido e Interpretación. Exposición de datos y en gráficos, diagramas y tablas que representen los hallazgos y teorías que ayuden a interpretar los datos expuestos y a someter a prueba y/o confirmar los hallazgos para la extracción de conclusiones y para confirmar o construir teorías y

desarrollar explicaciones sistemáticas y coherentes conceptualmente de los hallazgos.

CAPÍTULO 4

CAPÍTULO 4

4.1 RESULTADOS

En la tabla número 4 se muestran las características sociodemográficas más relevantes de los participantes de este estudio obtenidos a partir de la entrevista.

Se puede observar que el total de participantes fue de nueve, donde la mayoría son mujeres (8), el rango de edad oscila entre los 32 a los 51 años, en todos los casos el estado civil que predomina es sin pareja, solo cinco de los participantes tienen hijos y el nivel máximo de estudios es postgrado siendo el nivel mínimo preparatoria.

TABLA 4 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS PARTICIPANTES

| PARTICIPANTE | EDAD | SEXO | ESTADO CIVIL | N° HIJOS | ESCOLARIDAD |
|--------------|---------|-----------|--------------|----------|-----------------|
| 1 | 32 años | Femenino | Soltera | 0 | Carrera técnica |
| 2 | 42 años | Femenino | Viuda | 2 | Licenciatura |
| 3 | 51 años | Femenino | Soltera | 1 | Posgrado |
| 4 | 32 años | Femenino | Soltera | 0 | Licenciatura |
| 5 | 50 años | Femenino | Soltera | 2 | Licenciatura |
| 6 | 44 años | Femenino | soltera | 2 | Licenciatura |
| 7 | 36 años | Masculino | Soltero | 3 | Licenciatura |
| 8 | 35 años | Femenino | Soltera | 0 | Preparatoria |
| 9 | 34 años | Femenino | soltera | 0 | Licenciatura |

Otra parte de la entrevista son los datos que identifican a la organización en la que labora cada uno de los participantes, como se muestran en la tabla 5, el cual nos señala que seis de nuestros casos se dieron en la organización pública y 3 en la organización privada todas ellas con el giro de servicios, desempeñando puestos medios y operativos, el rango de antigüedad va desde 1 hasta 28 años laborando.

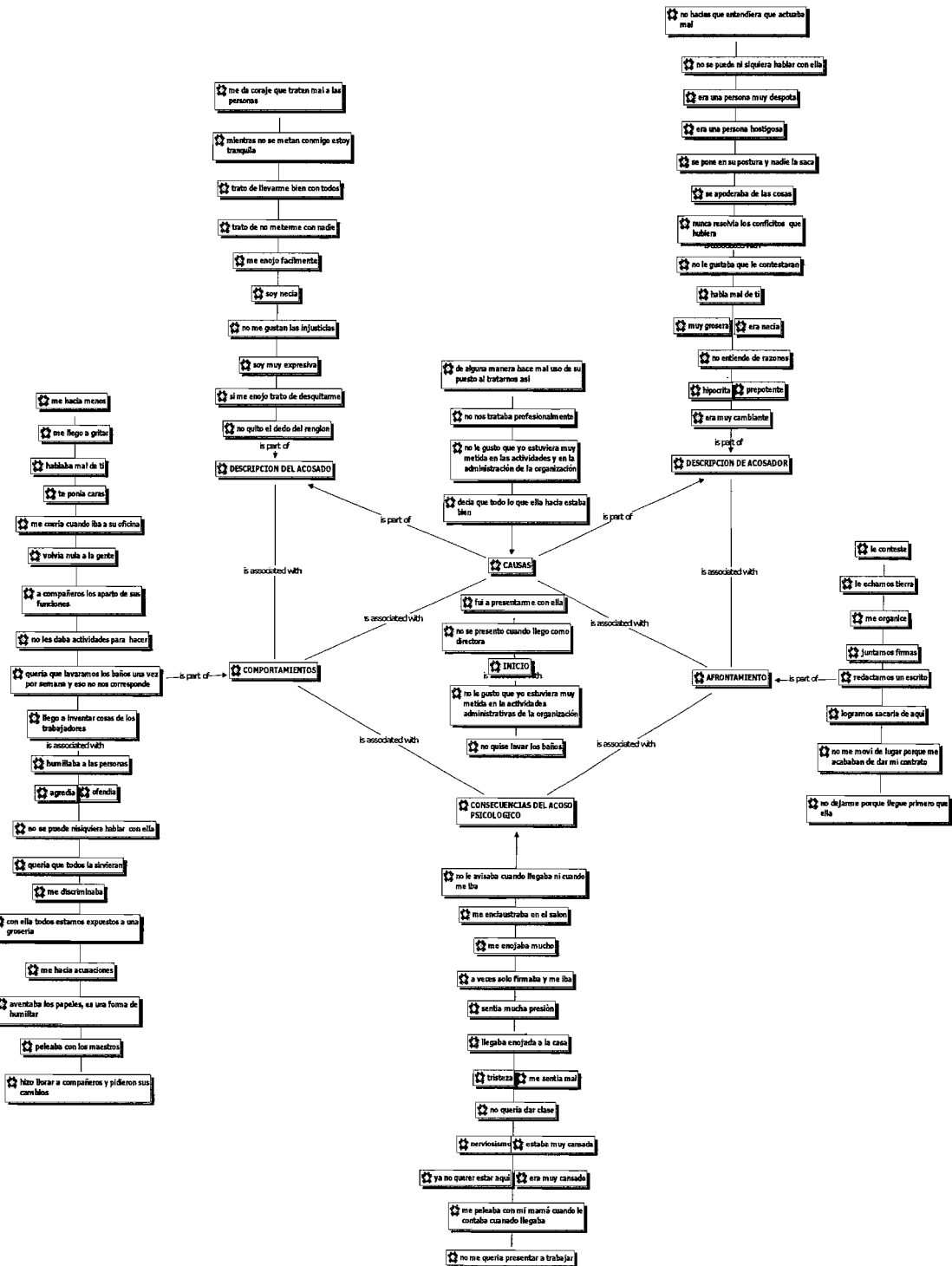
**TABLA 5
DATOS DE LA ORGANIZACIÓN**

| PARTICIPANTE | TIPO DE ORGANIZACIÓN | GIRO | PUESTO DESEMPEÑADO | ANTIGÜEDAD |
|---------------------|-----------------------------|-------------|---------------------------|-------------------|
| 1 | Pública | Servicios | Operativo | 6 años |
| 2 | Pública | Servicios | Medio | 17 años |
| 3 | Pública | Servicios | Medio | 28 años |
| 4 | Privada | Servicios | Operativo | 1 año |
| 5 | Publica | Servicios | Medio | 20 años |
| 6 | Pública | Servicios | Medio | 5 años |
| 7 | Pública | Servicios | Medio | 3 años |
| 8 | Privada | Servicios | Operativo | 8 años |
| 9 | Pública | Servicios | Medio | 2 años |

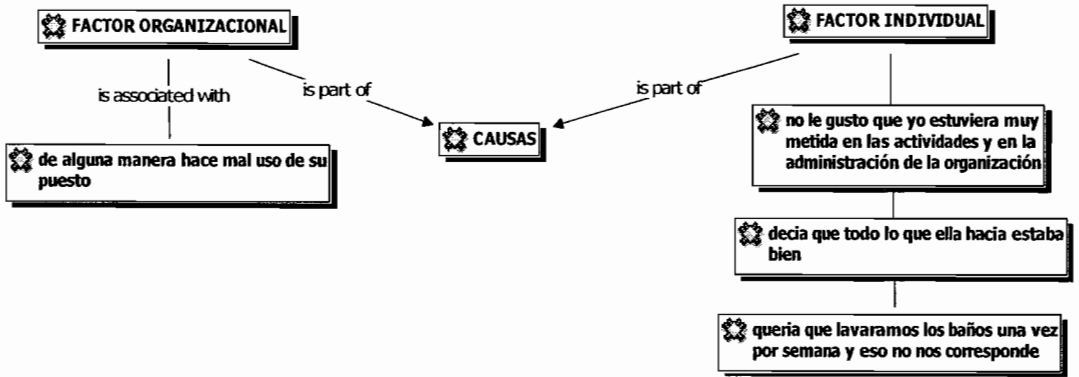
A continuación se muestran los mapas que se obtuvieron a partir del análisis de cada una de las entrevistas, elaborado a través del programa atlas Ti, obteniendo siete mapas por cada entrevista, los cuales son:

- Proceso del acoso psicológico en el trabajo (Mobbing)
- Comportamientos del acoso psicológico en el trabajo (Mobbing)
- Causas del acoso psicológico en el trabajo (Mobbing)
- Características de las partes implicadas en el mobbing (Acosador y Acosado)
- Afrontamiento del acoso psicológico en el trabajo
- Percepción del acoso psicológico en el trabajo

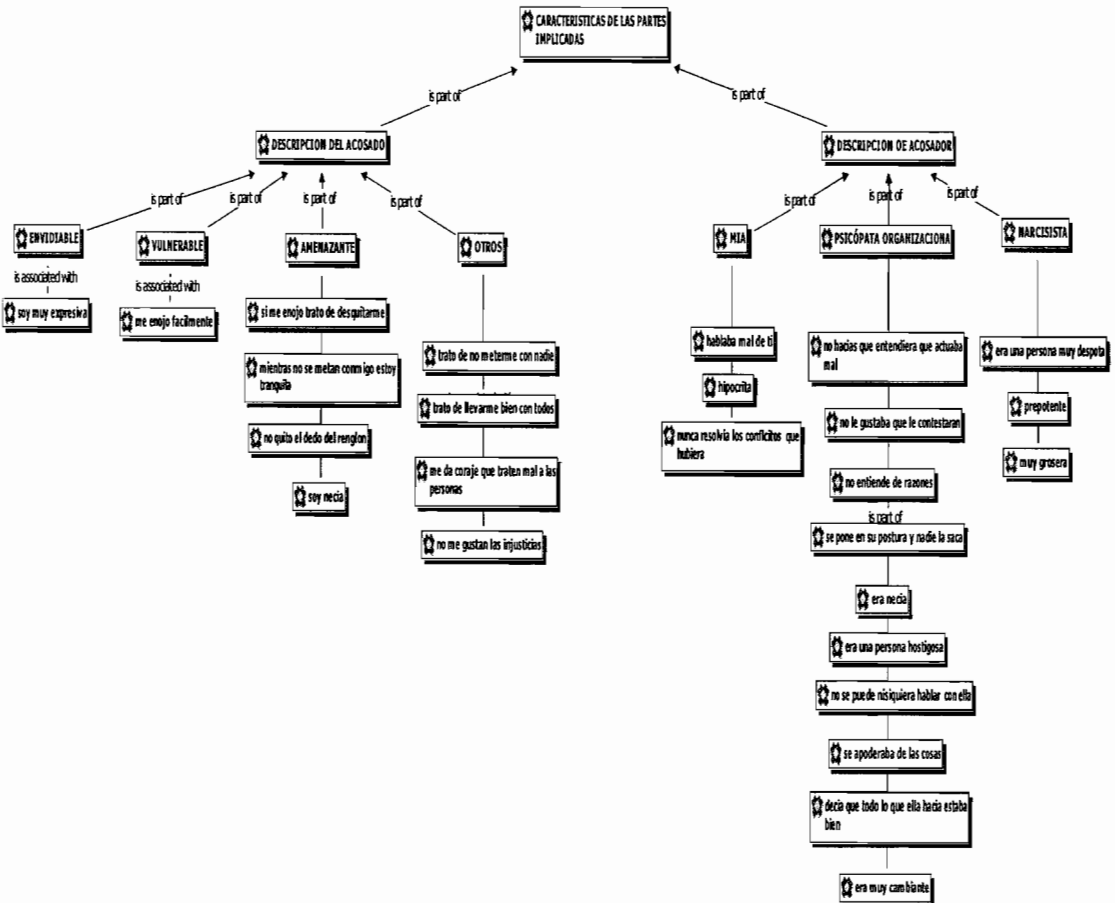
ENTREVISTA 1. PROCESO DE ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



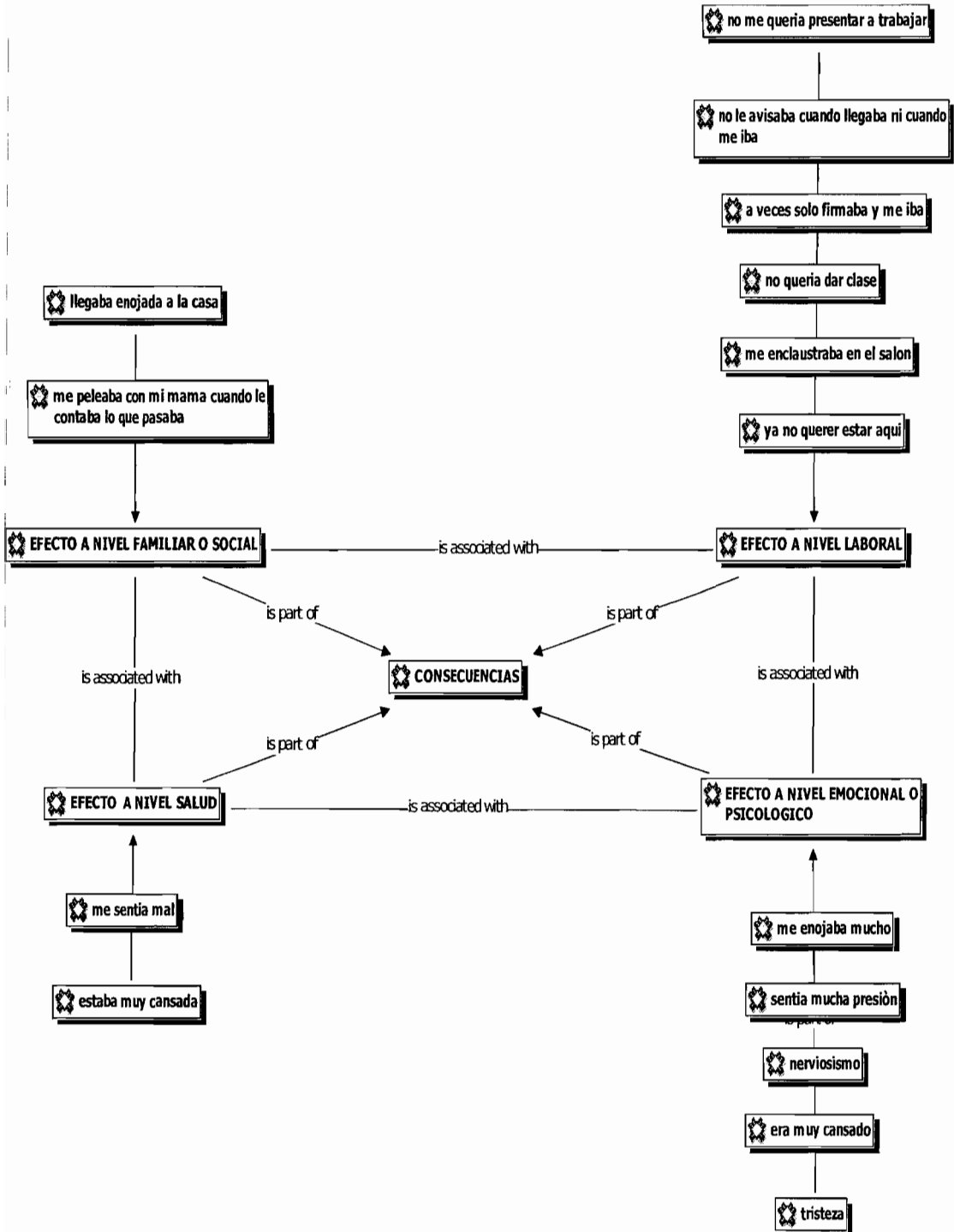
ENTREVISTA 1. CAUSAS DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



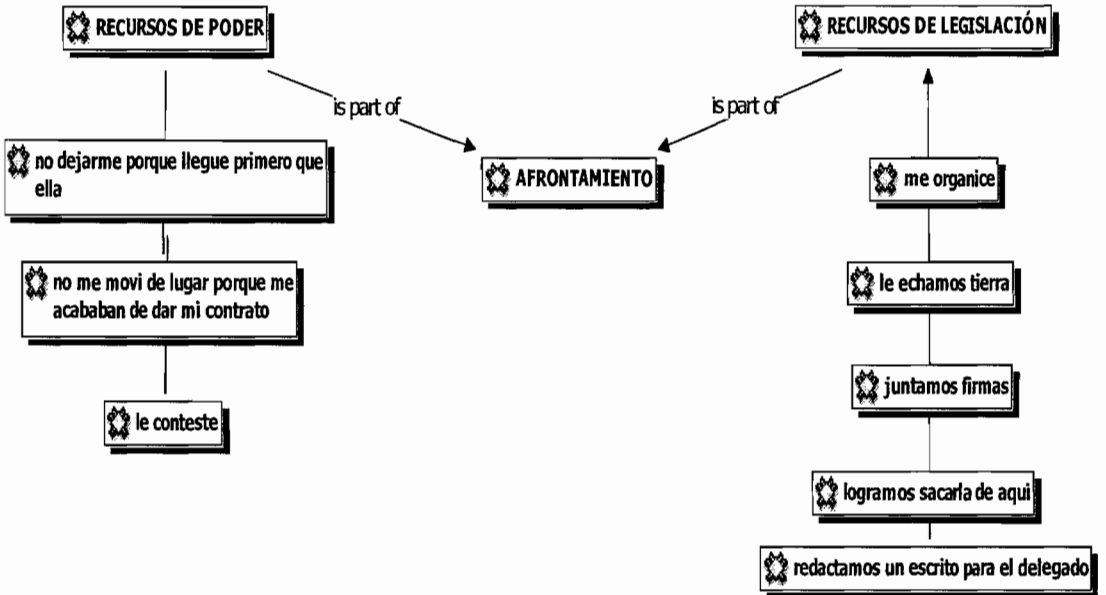
ENTREVISTA 1. CARACTERÍSTICAS DE LAS PARTES IMPLICADAS



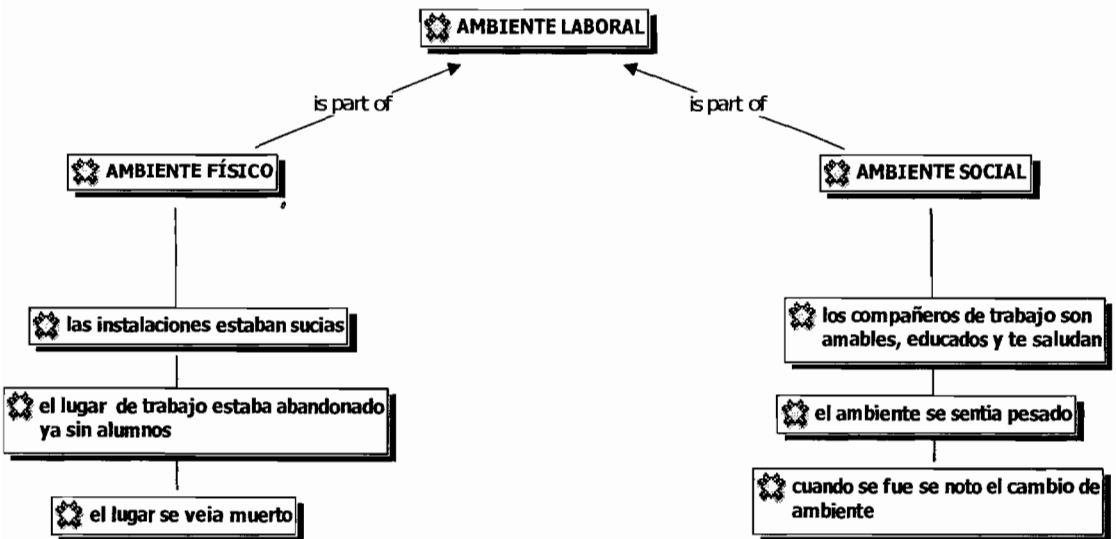
ENTREVISTA 1. CONSECUENCIAS DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



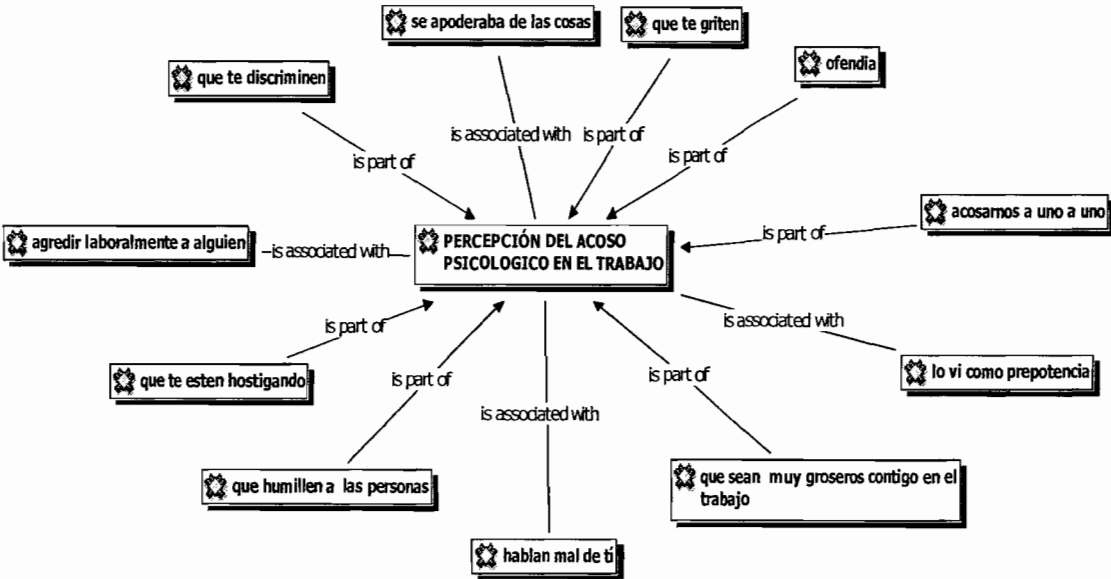
ENTREVISTA 1. AFRONTAMIENTO DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



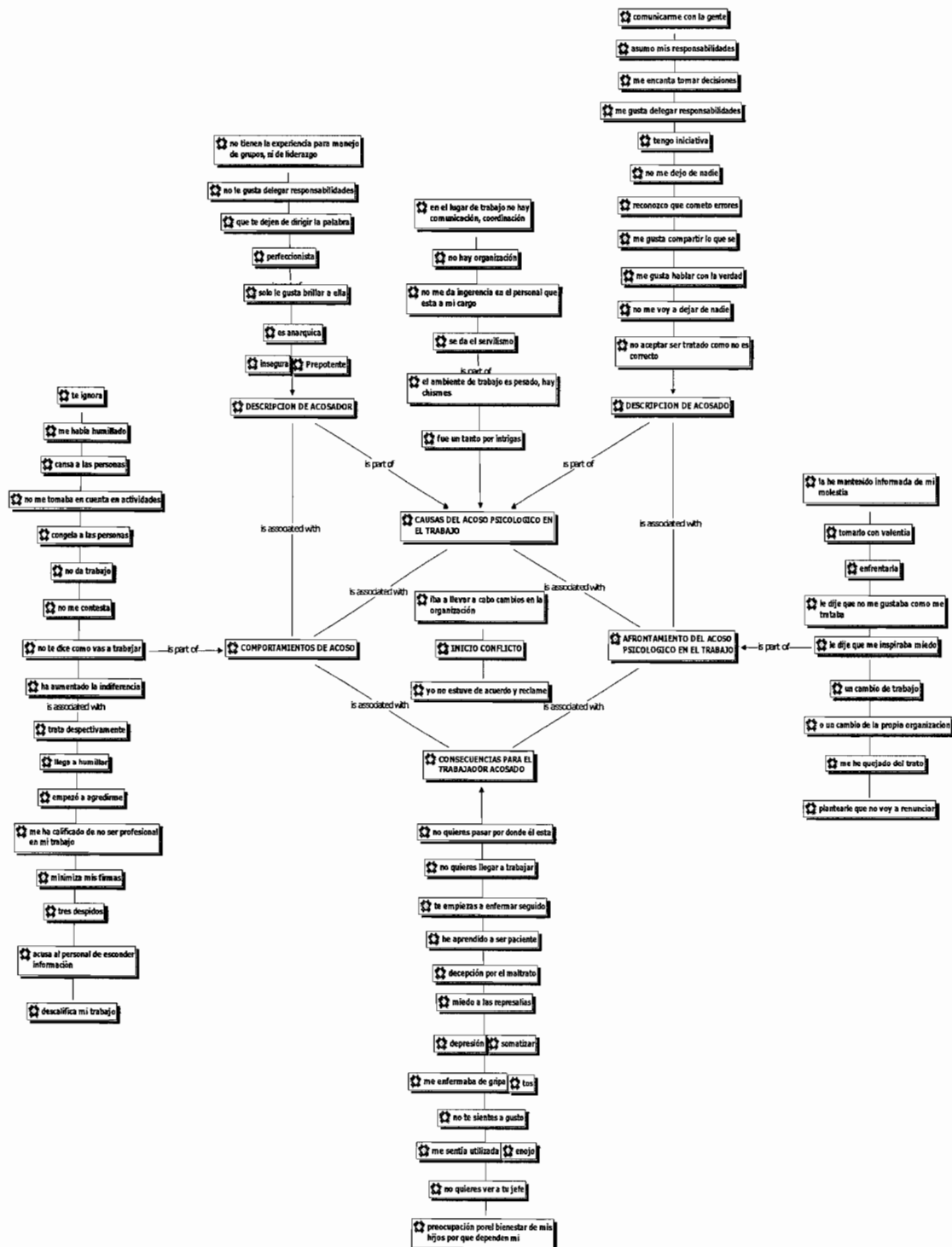
ENTREVISTA 1. AMBIENTE LABORAL



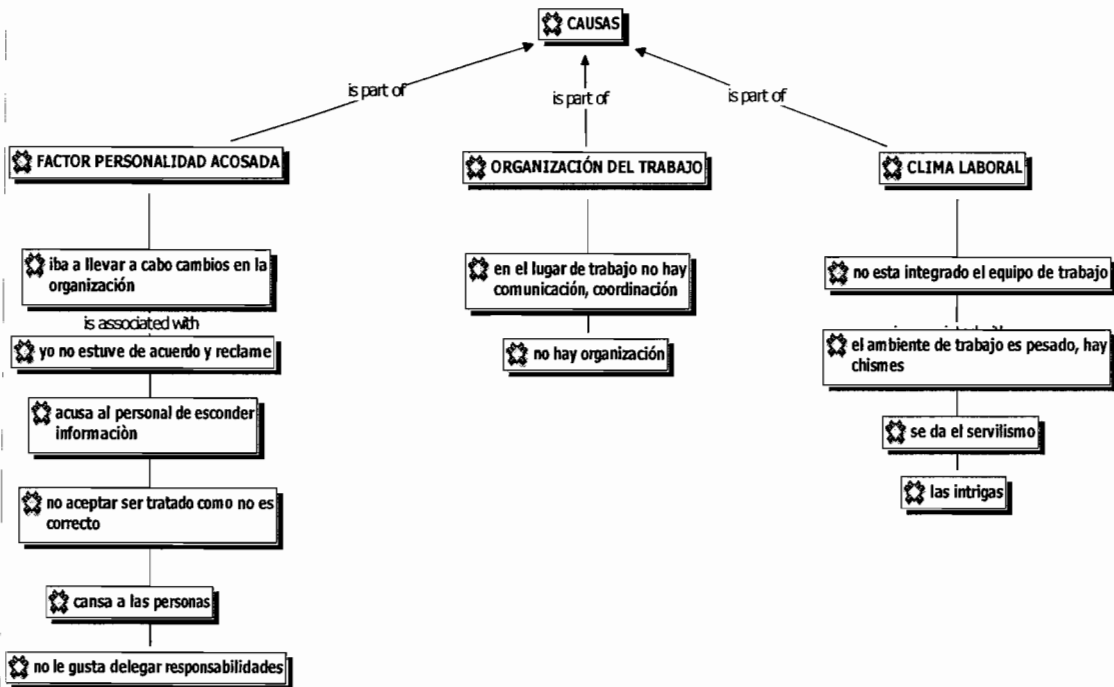
ENTREVISTA 1. PERCEPCIÓN DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



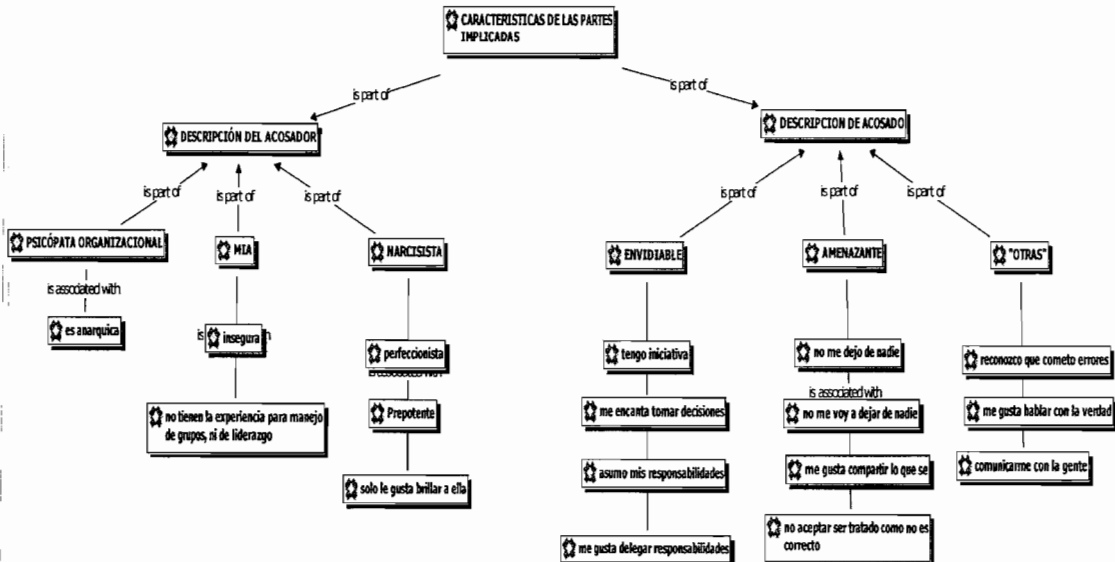
ENTREVISTA 2. PROCESO DE ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



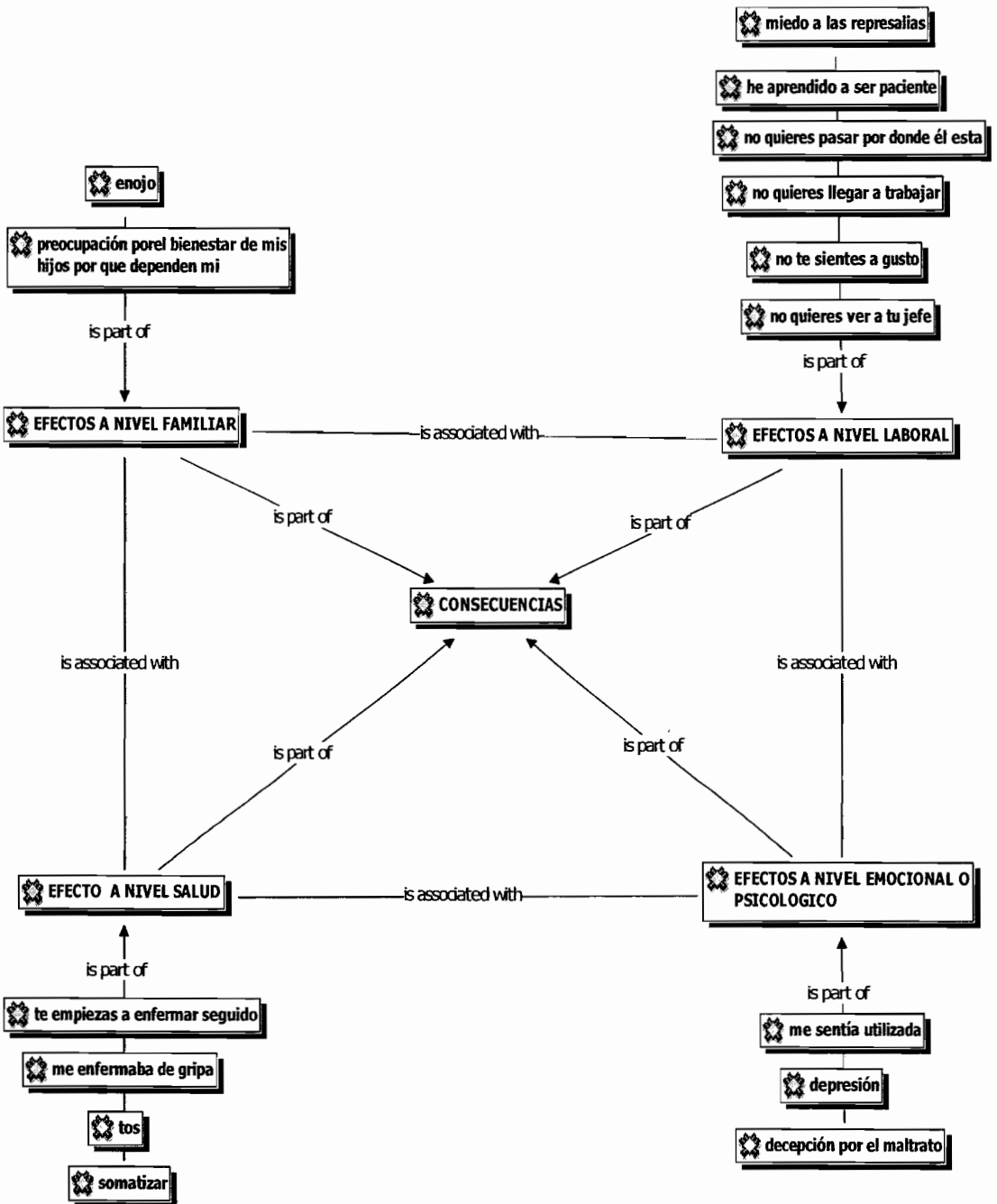
ENTREVISTA 2. CAUSAS DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



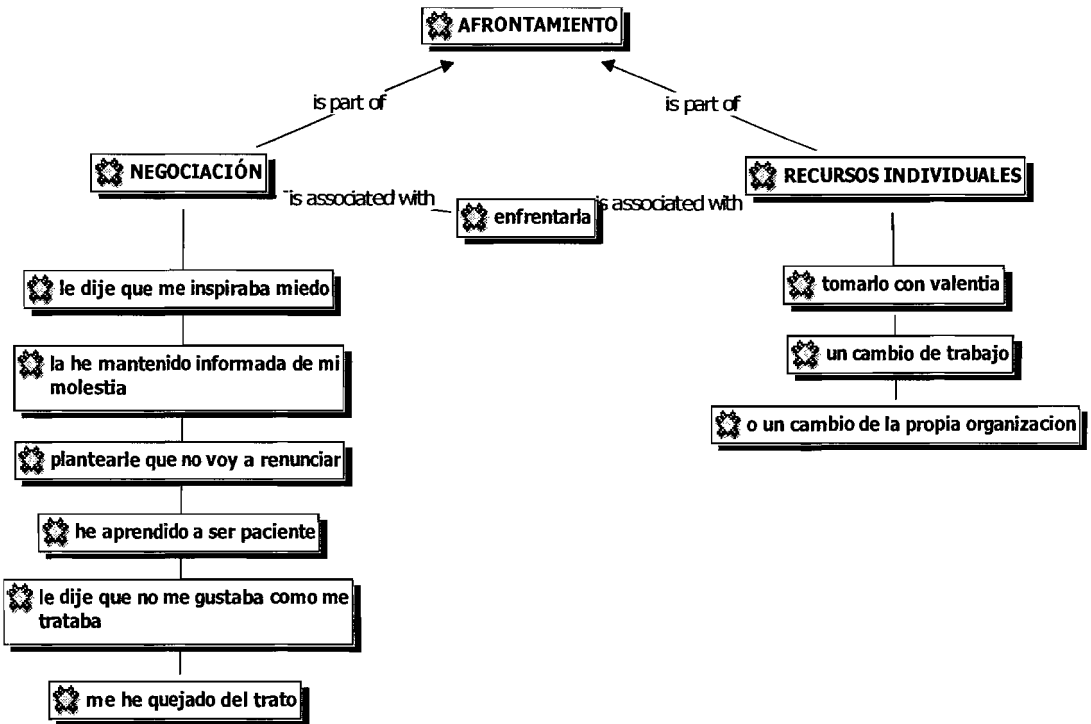
ENTREVISTA 2. CARACTERÍSTICAS DE LAS PARTES IMPLICADAS



ENTREVISTA 2. CONSECUENCIAS DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



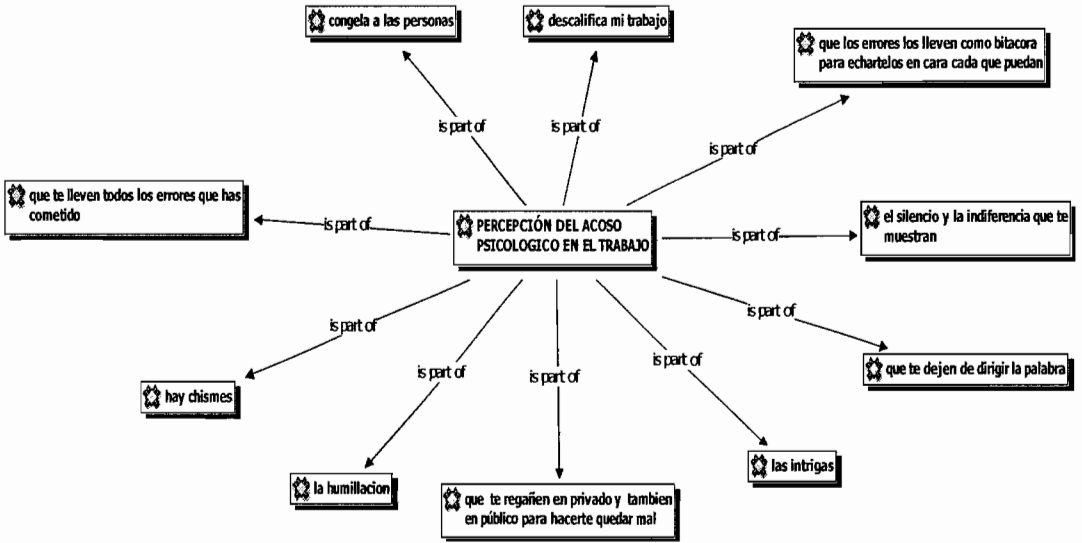
ENTREVISTA 2. AFRONTAMIENTO DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



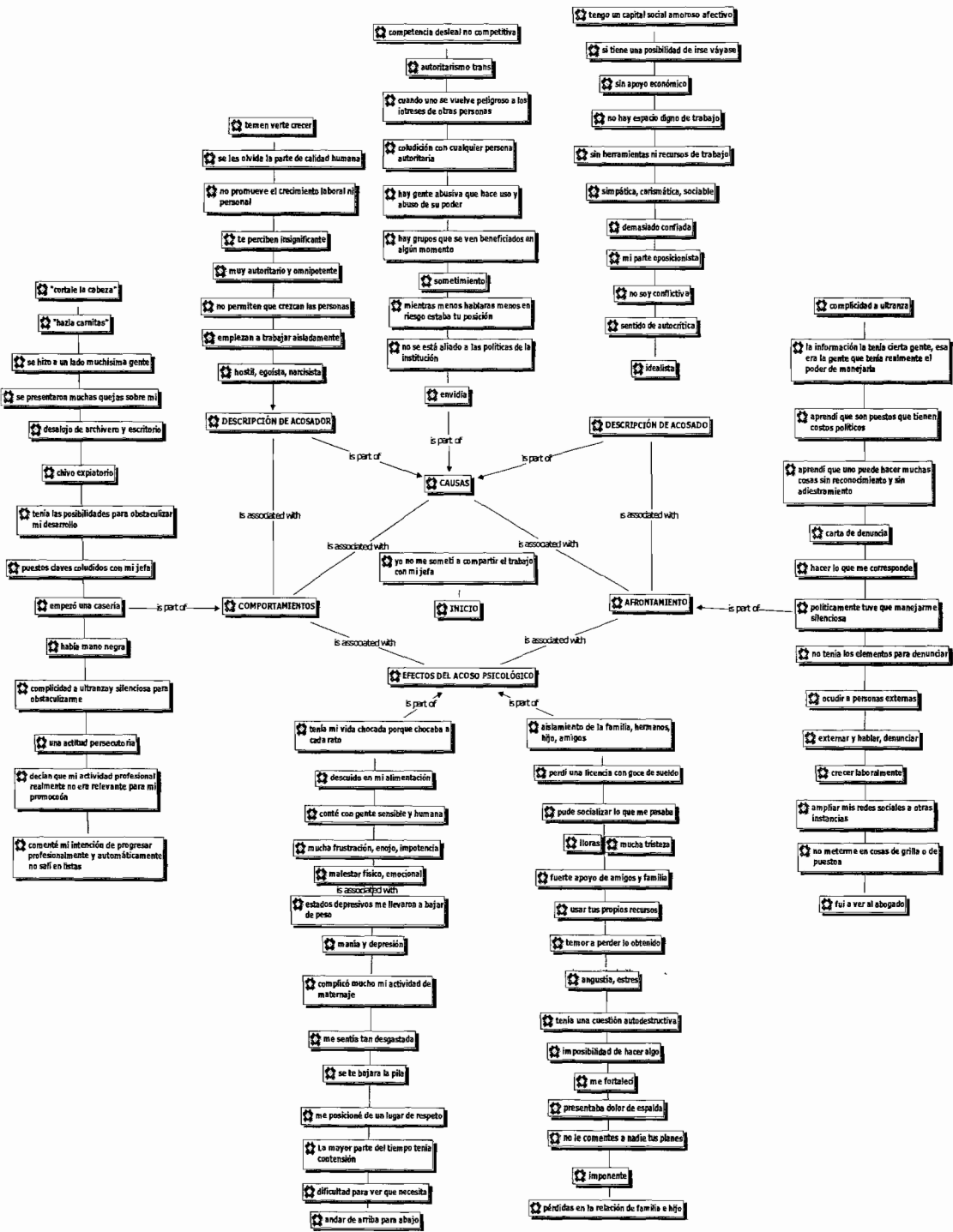
ENTREVISTA 2. AMBIENTE LABORAL



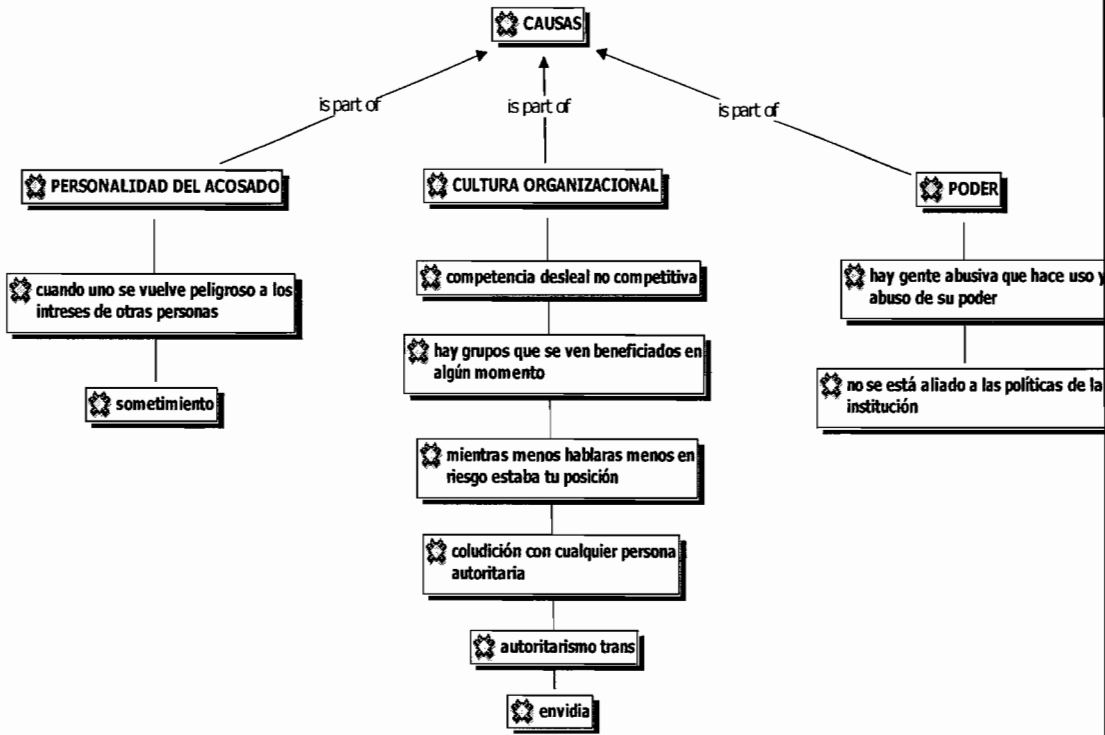
ENTREVISTA 2. PERCEPCIÓN DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



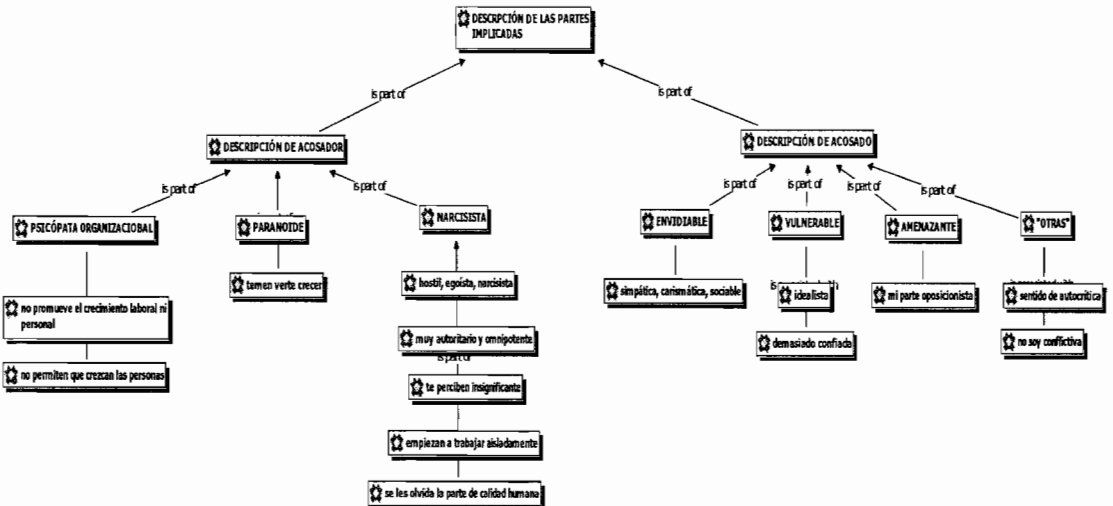
ENTREVISTA 3. PROCESO DE ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



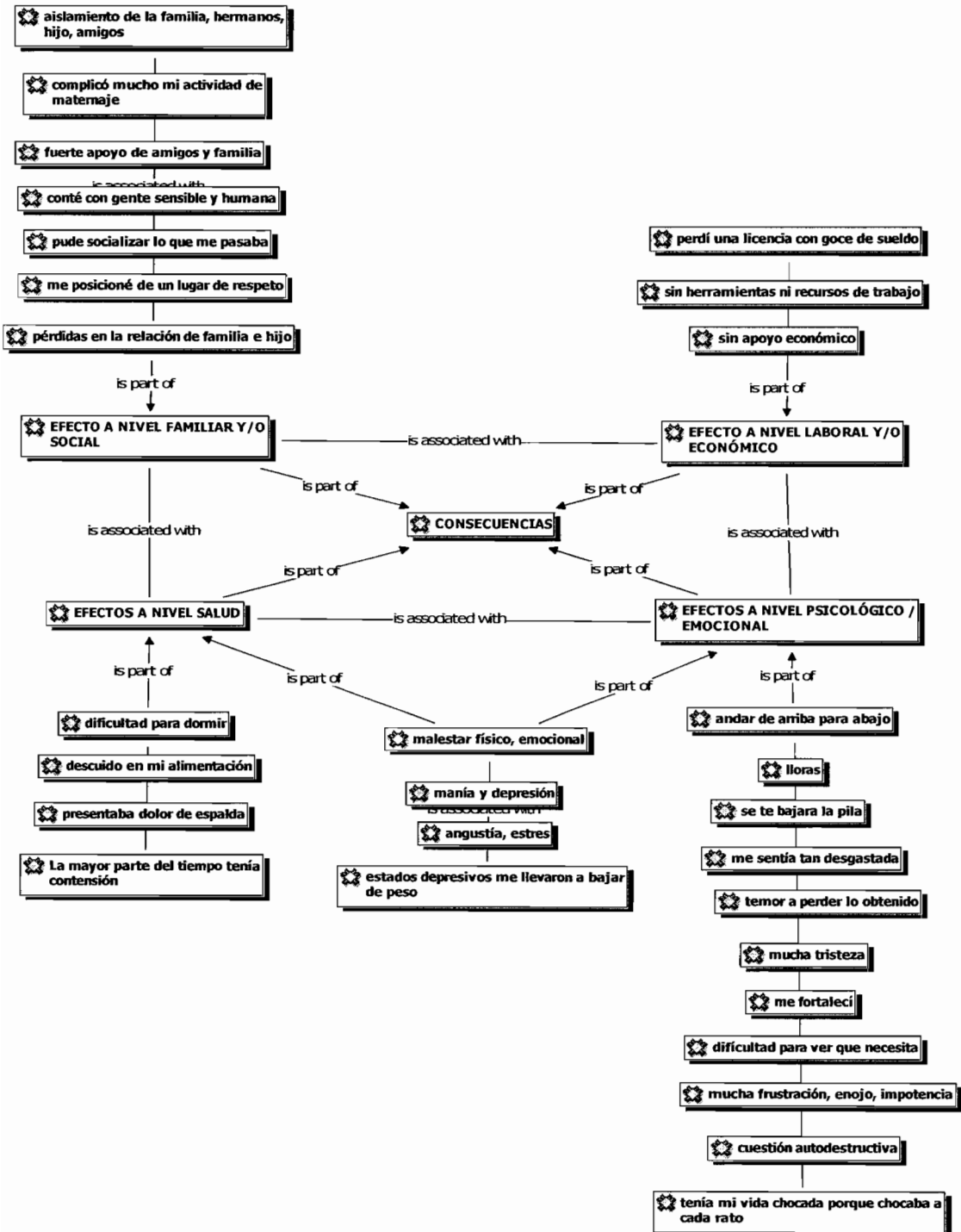
ENTREVISTA 3. CAUSAS DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



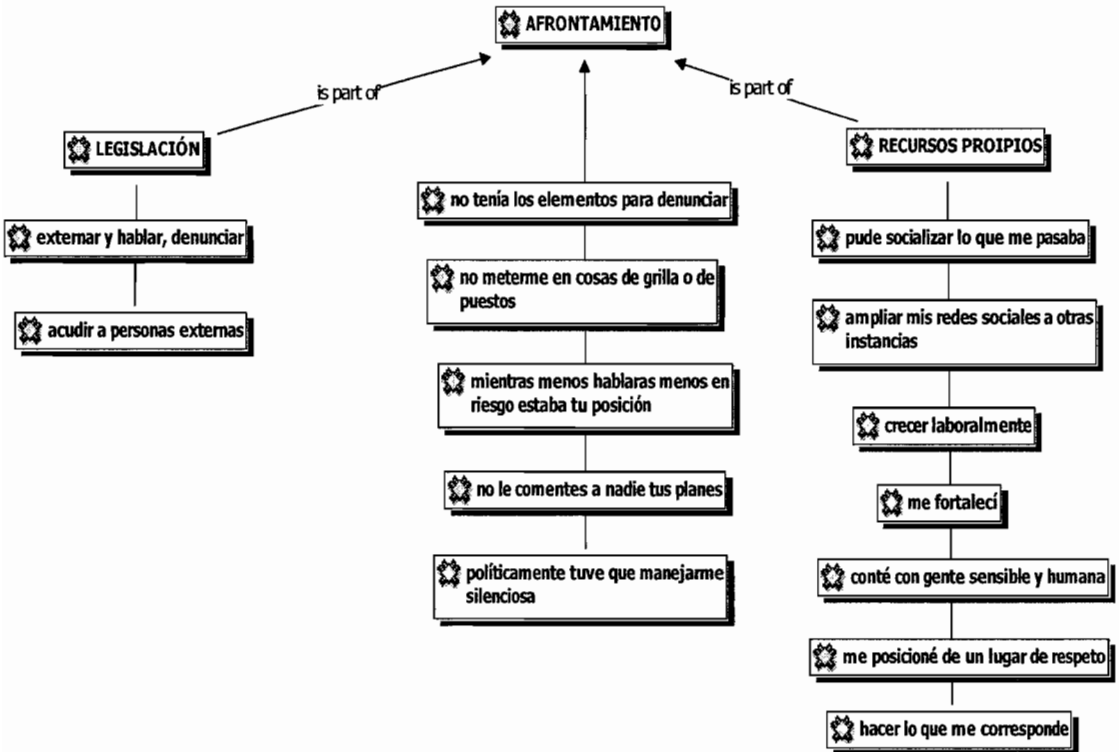
ENTREVISTA 3. CARACTERÍSTICAS DE LAS PARTES IMPLICADAS



ENTREVISTA 3. CONSECUENCIAS DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



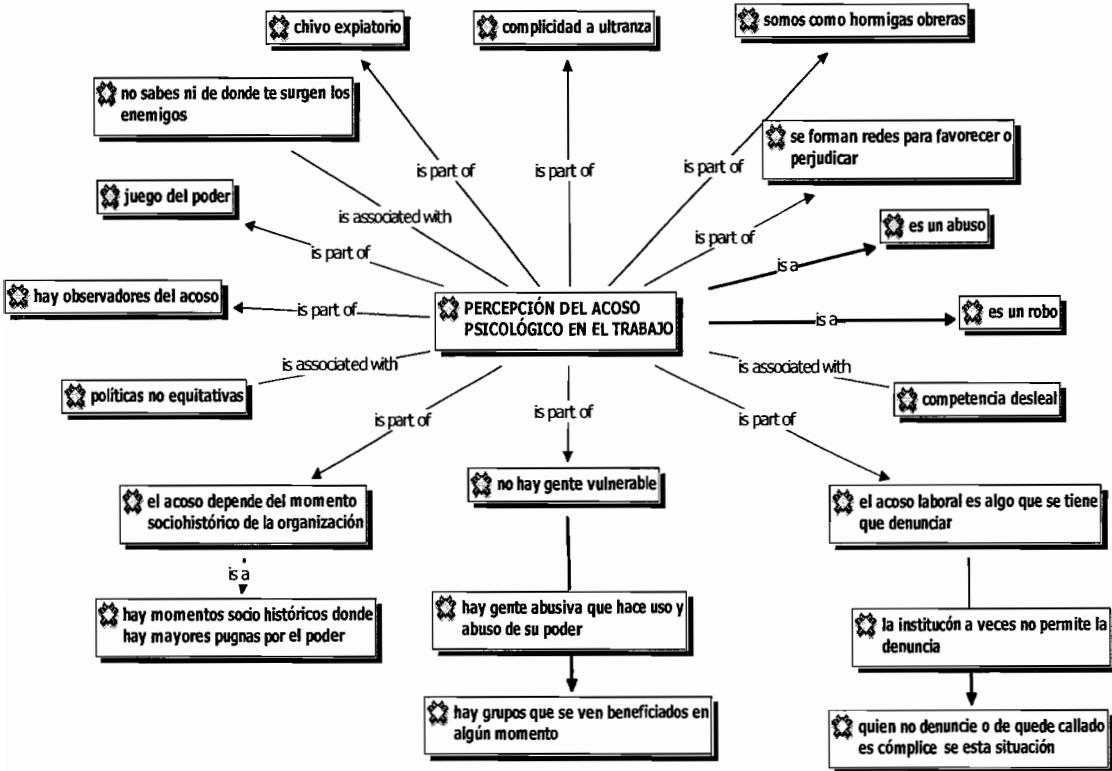
ENTREVISTA 3. AFRONTAMIENTO DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



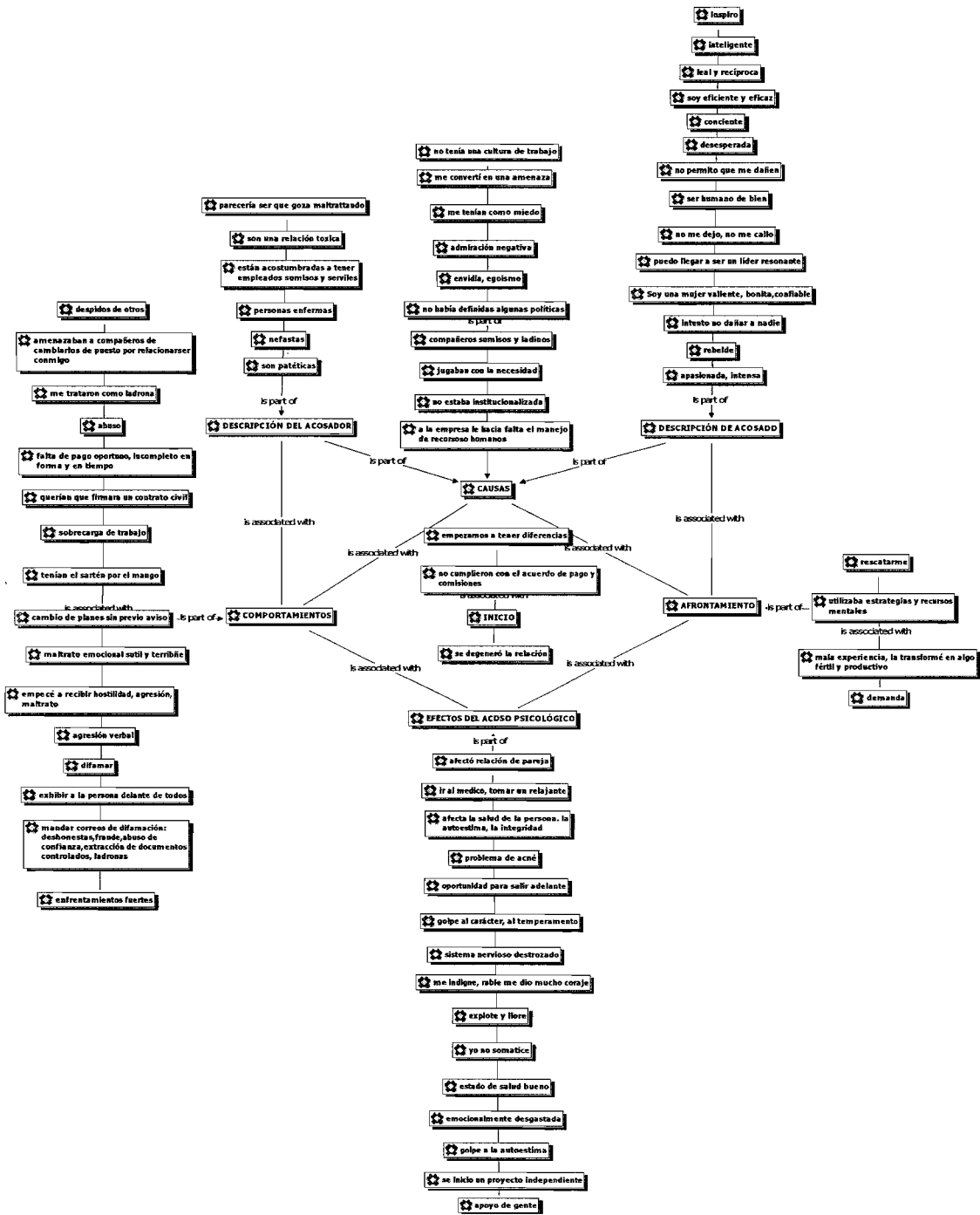
ENTREVISTA 3. AMBIENTE LABORAL



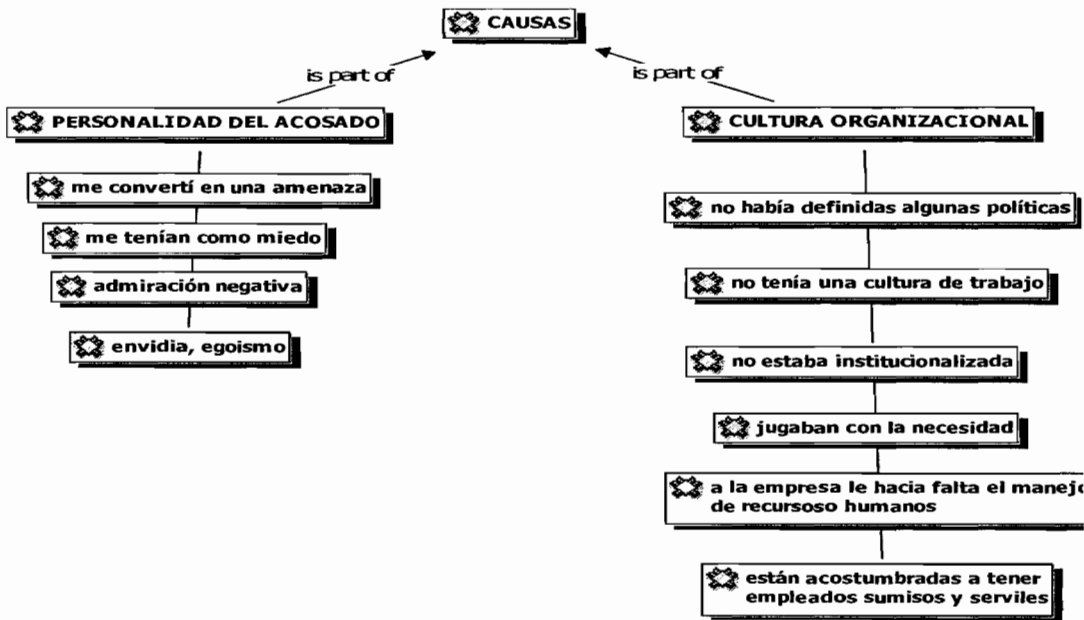
ENTREVISTA 3. PERCEPCIÓN DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



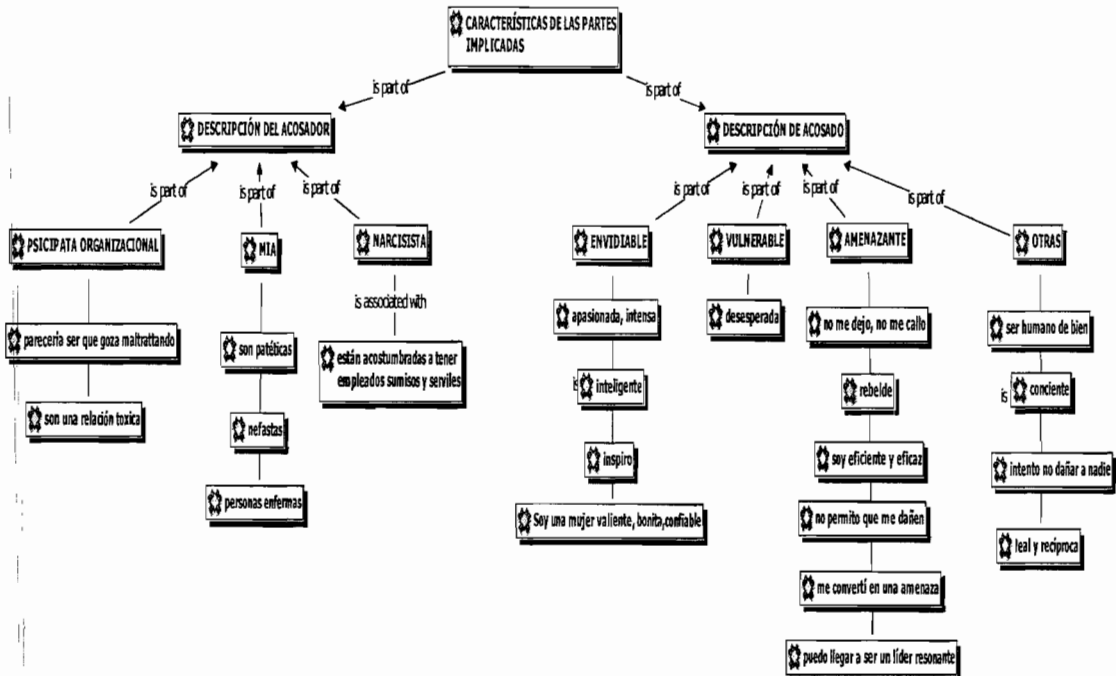
ENTREVISTA 4. PROCESO DE ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



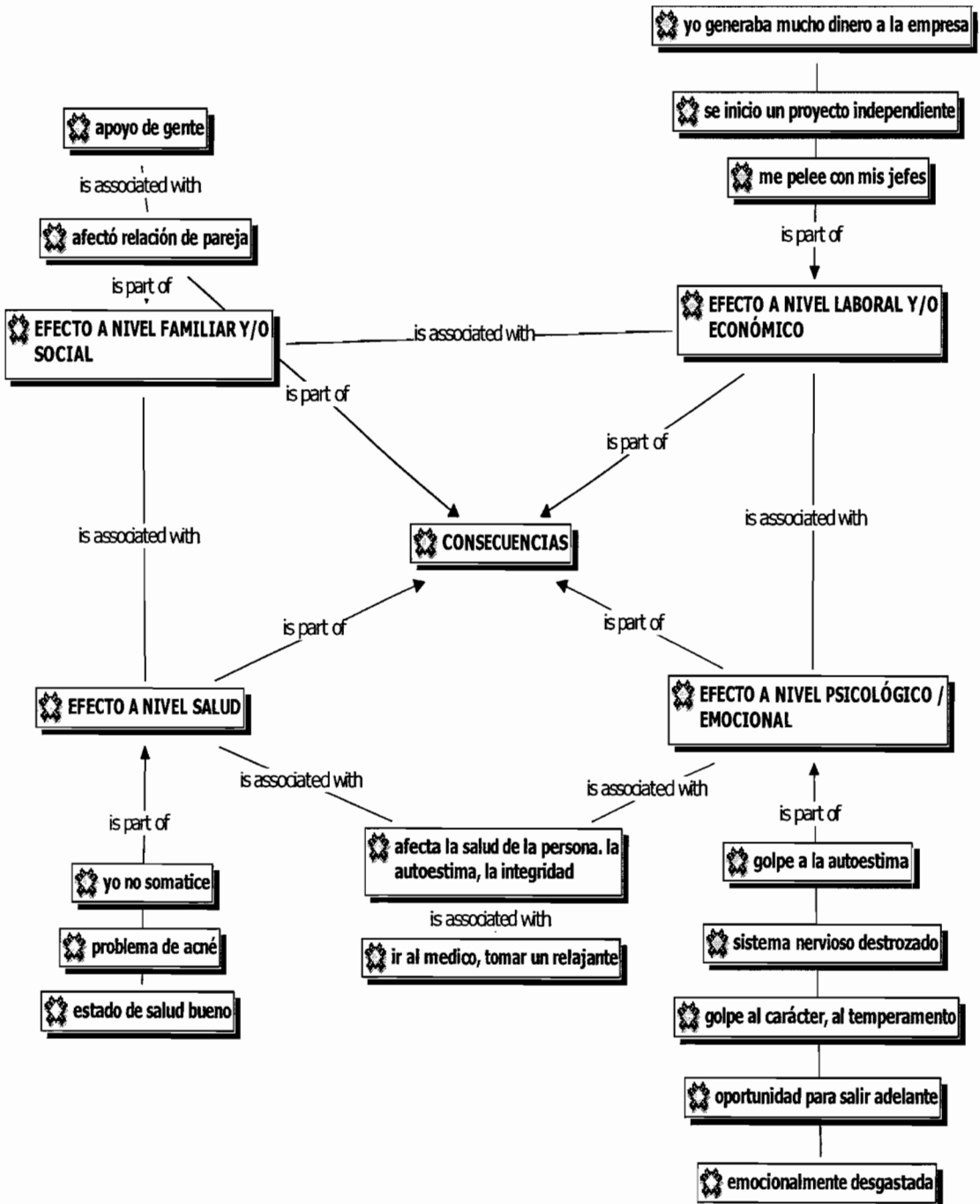
ENTREVISTA 4. CAUSAS DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



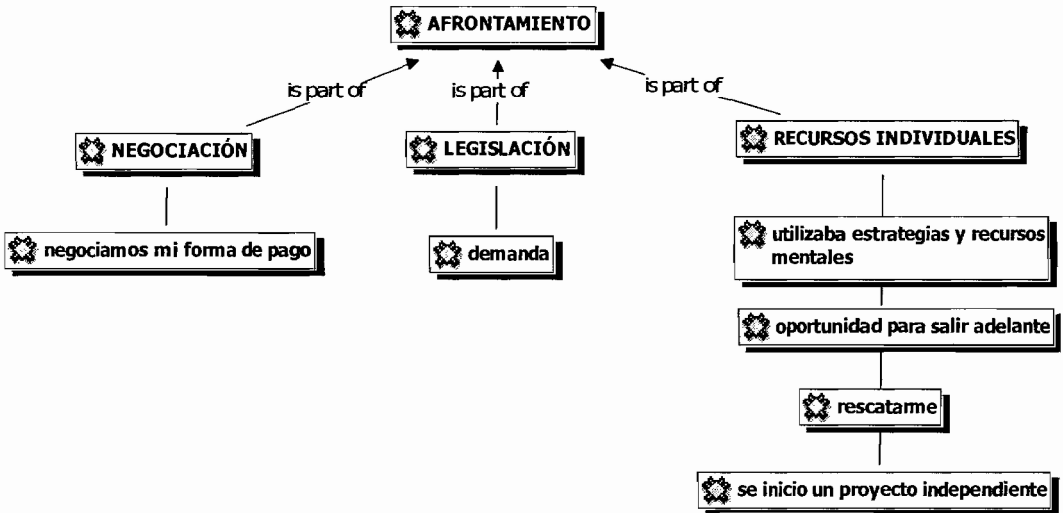
ENTREVISTA 4. CARACTERÍSTICAS DE LAS PARTES IMPLICADAS



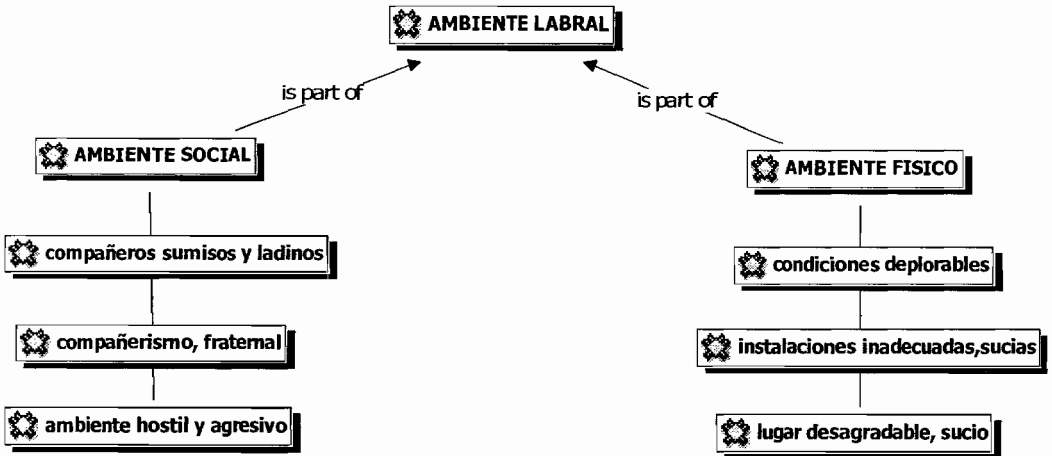
ENTREVISTA 4. CONSECUENCIAS DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



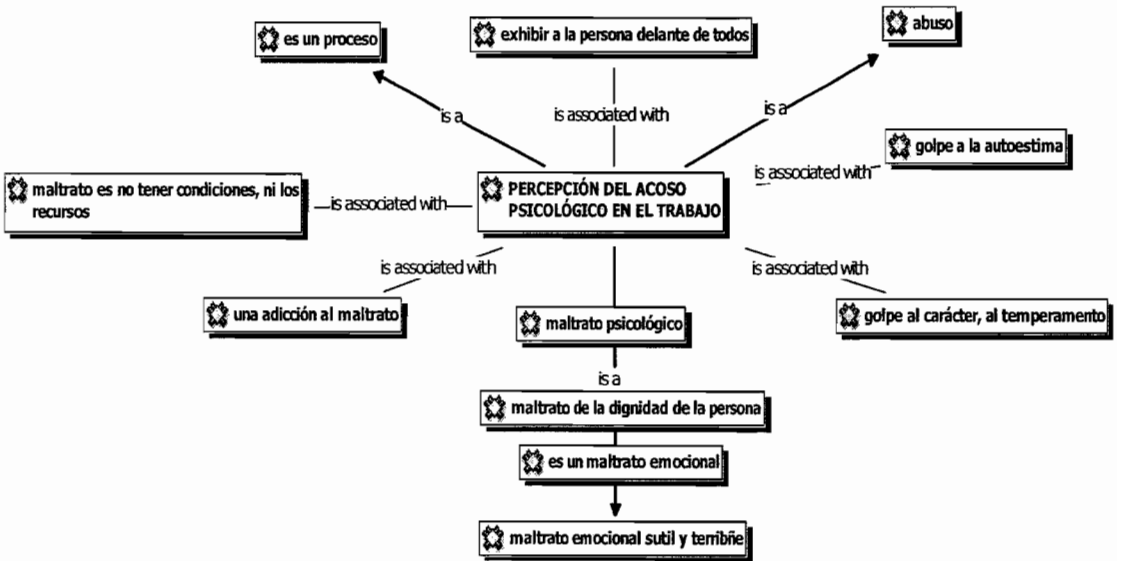
ENTREVISTA 4. AFRONTAMIENTO DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



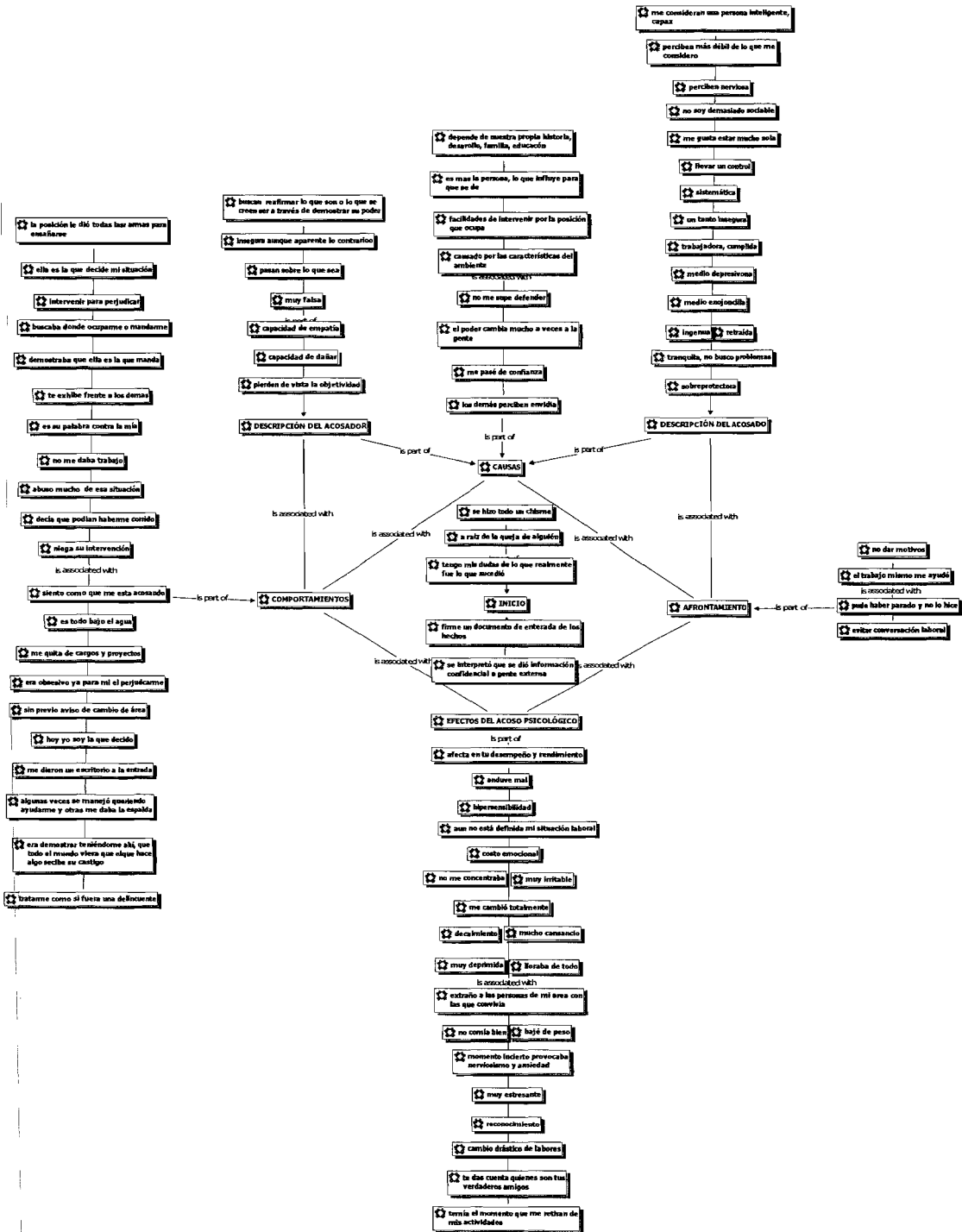
ENTREVISTA 4. AMBIENTE LABORAL



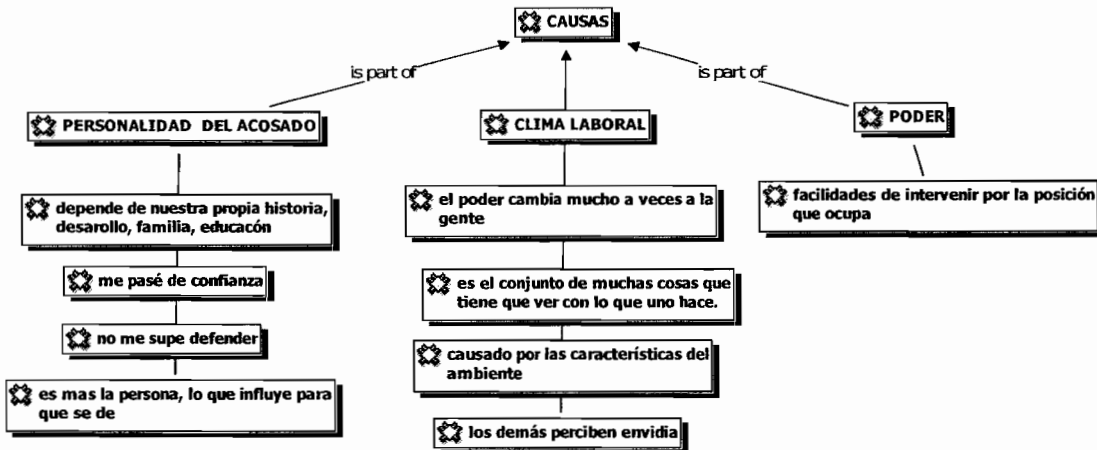
ENTREVISTA 4. PERCEPCIÓN DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



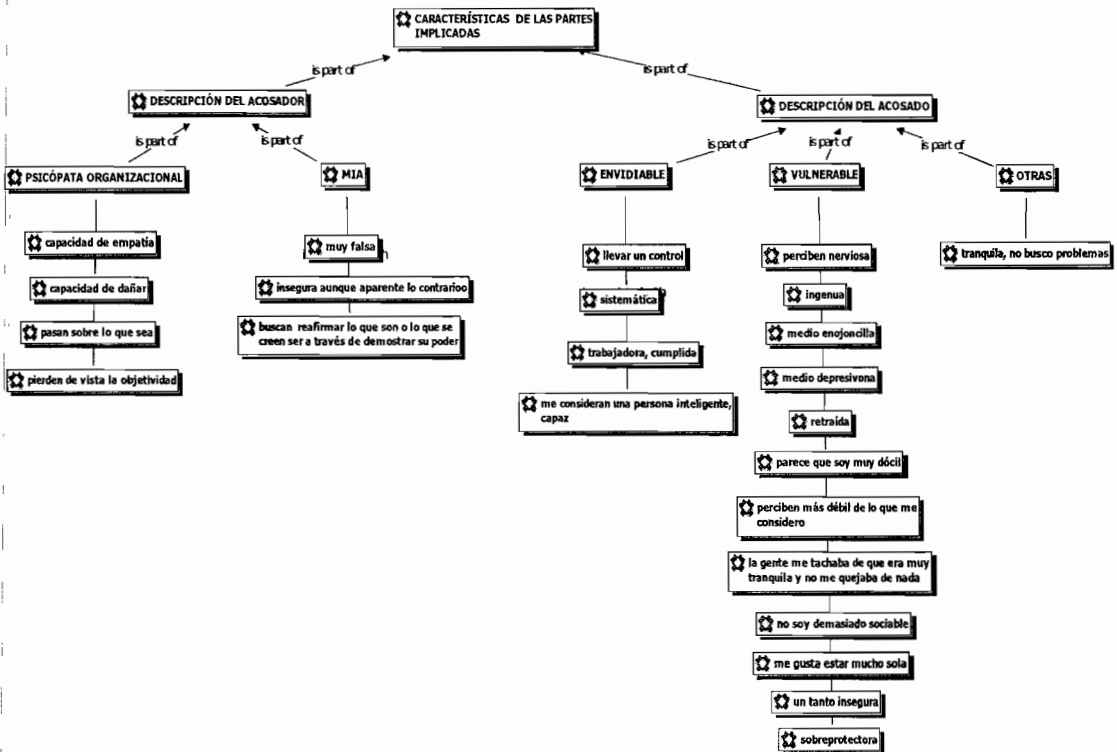
ENTREVISTA 5. PROCESO DE ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



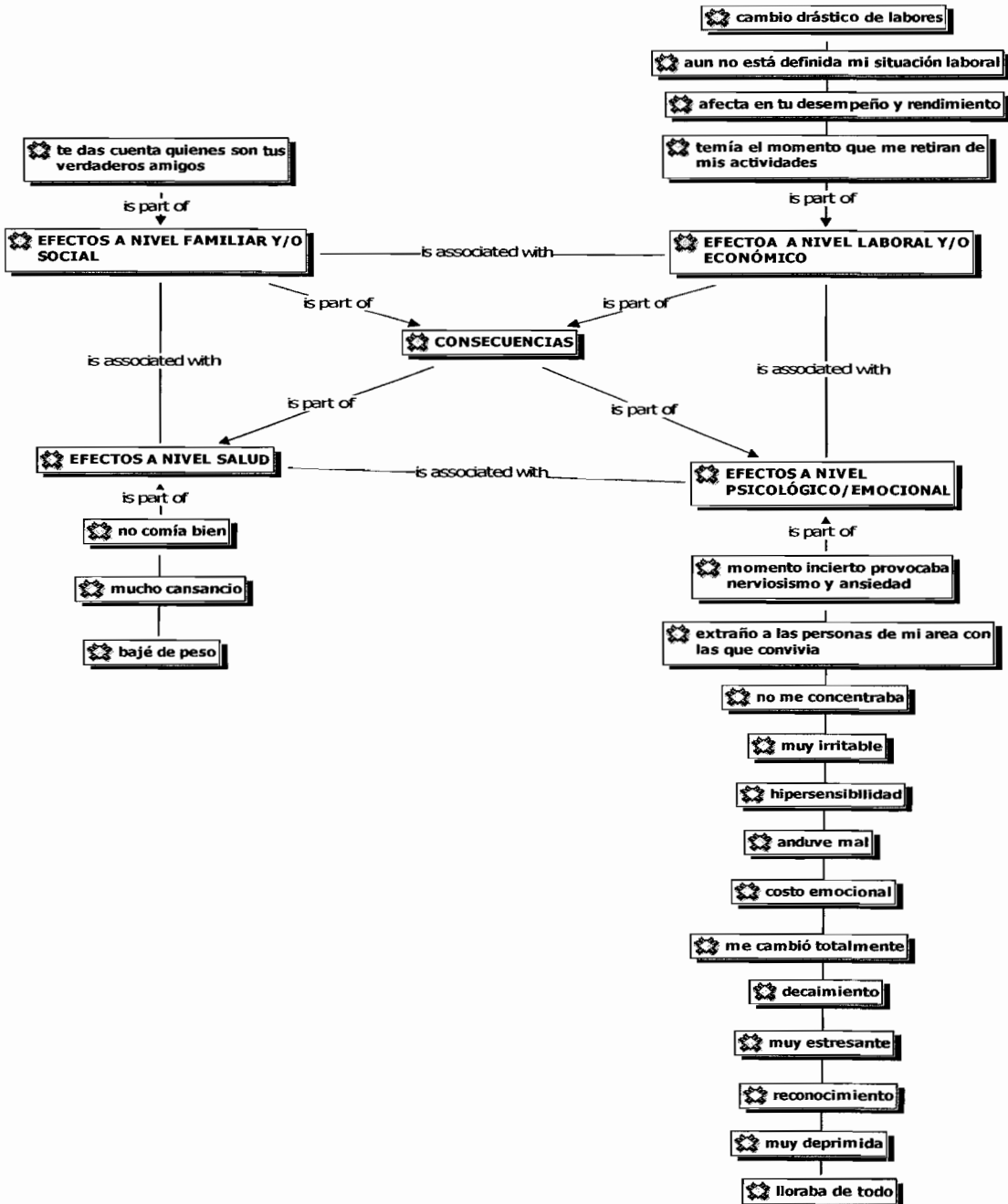
ENTREVISTA 5. CAUSAS DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



ENTREVISTA 5. CARACTERÍSTICAS DE LAS PARTES IMPLICADAS



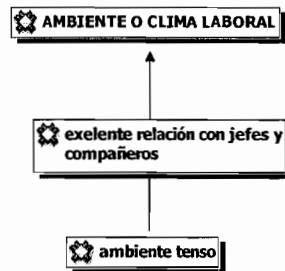
ENTREVISTA 5. CONSECUENCIAS DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



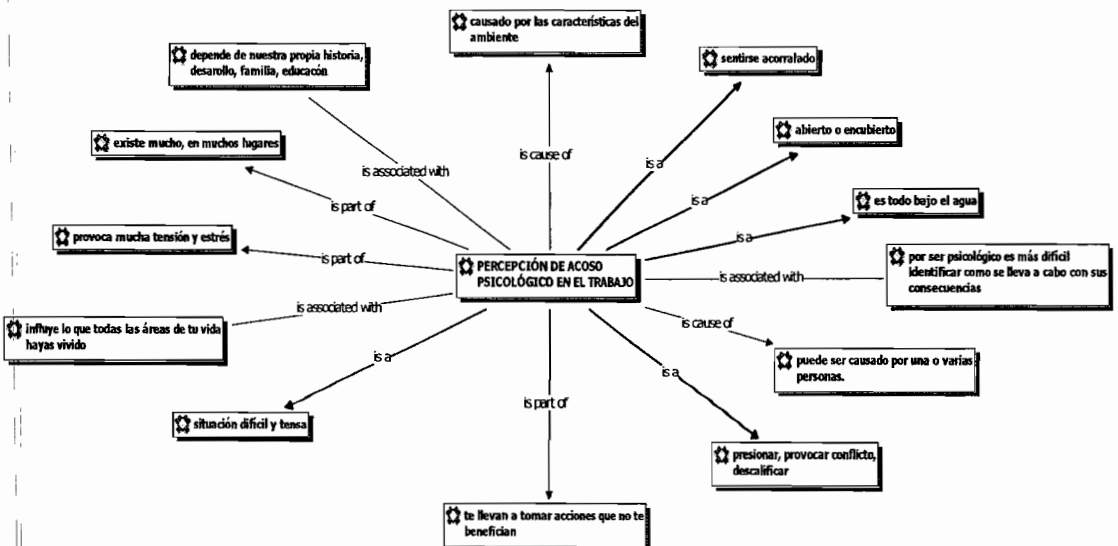
ENTREVISTA 5. AFRONTAMIENTO DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



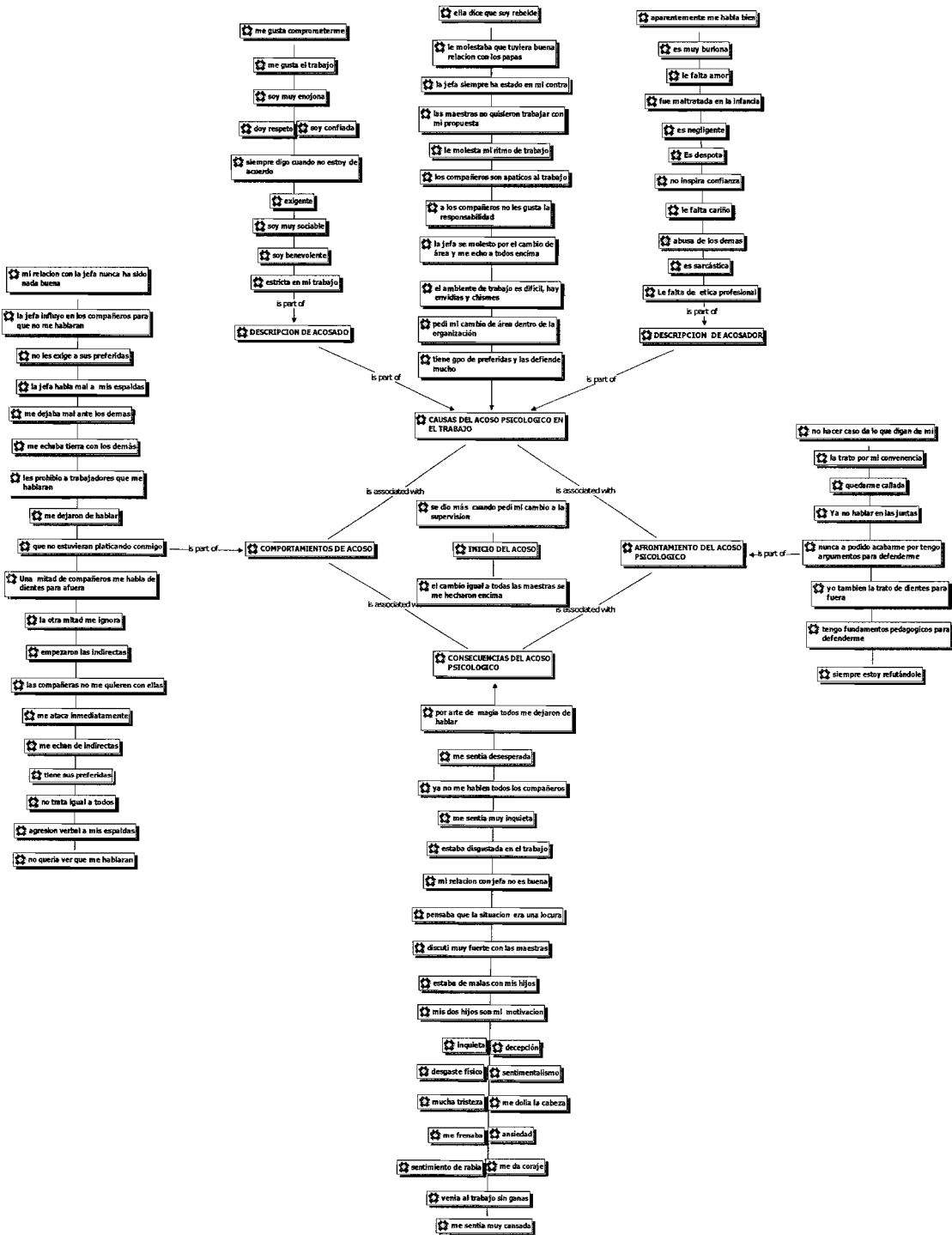
ENTREVISTA 5. AMBIENTE LABORAL



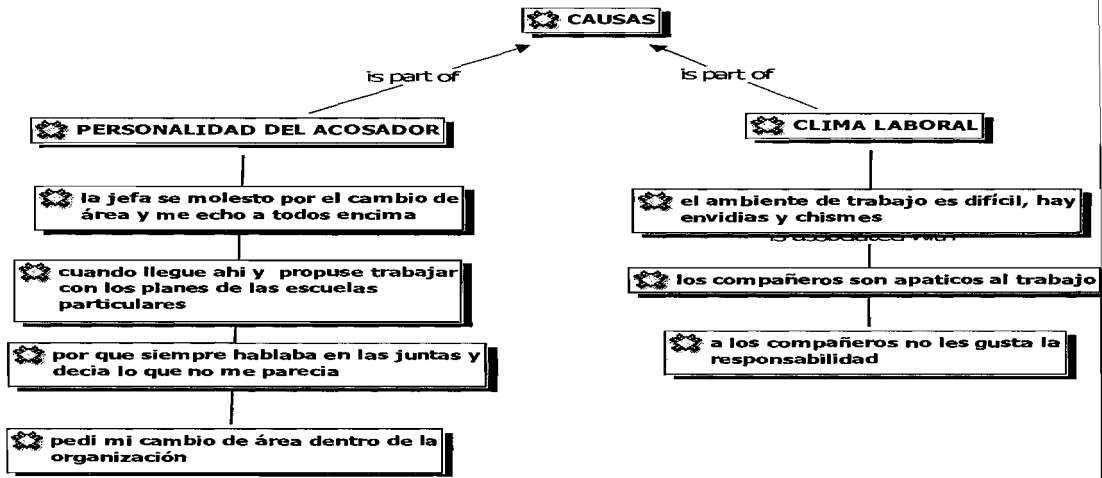
ENTREVISTA 5. PERCEPCIÓN DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



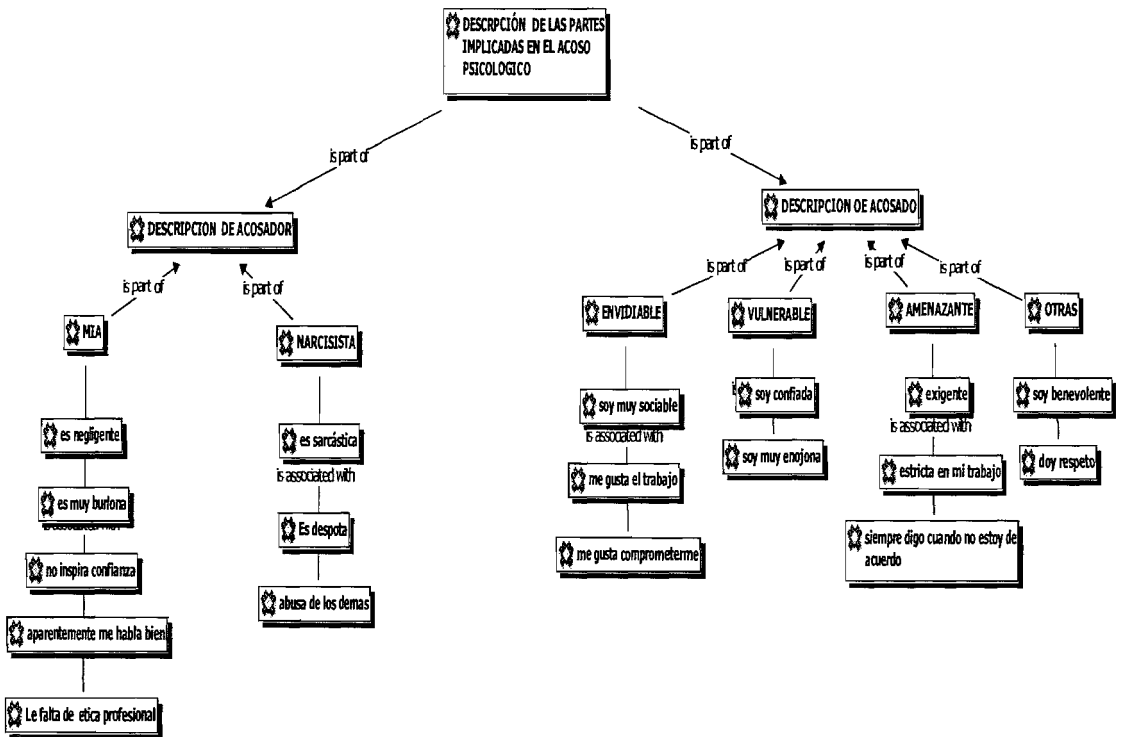
ENTREVISTA 6. PROCESO DE ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



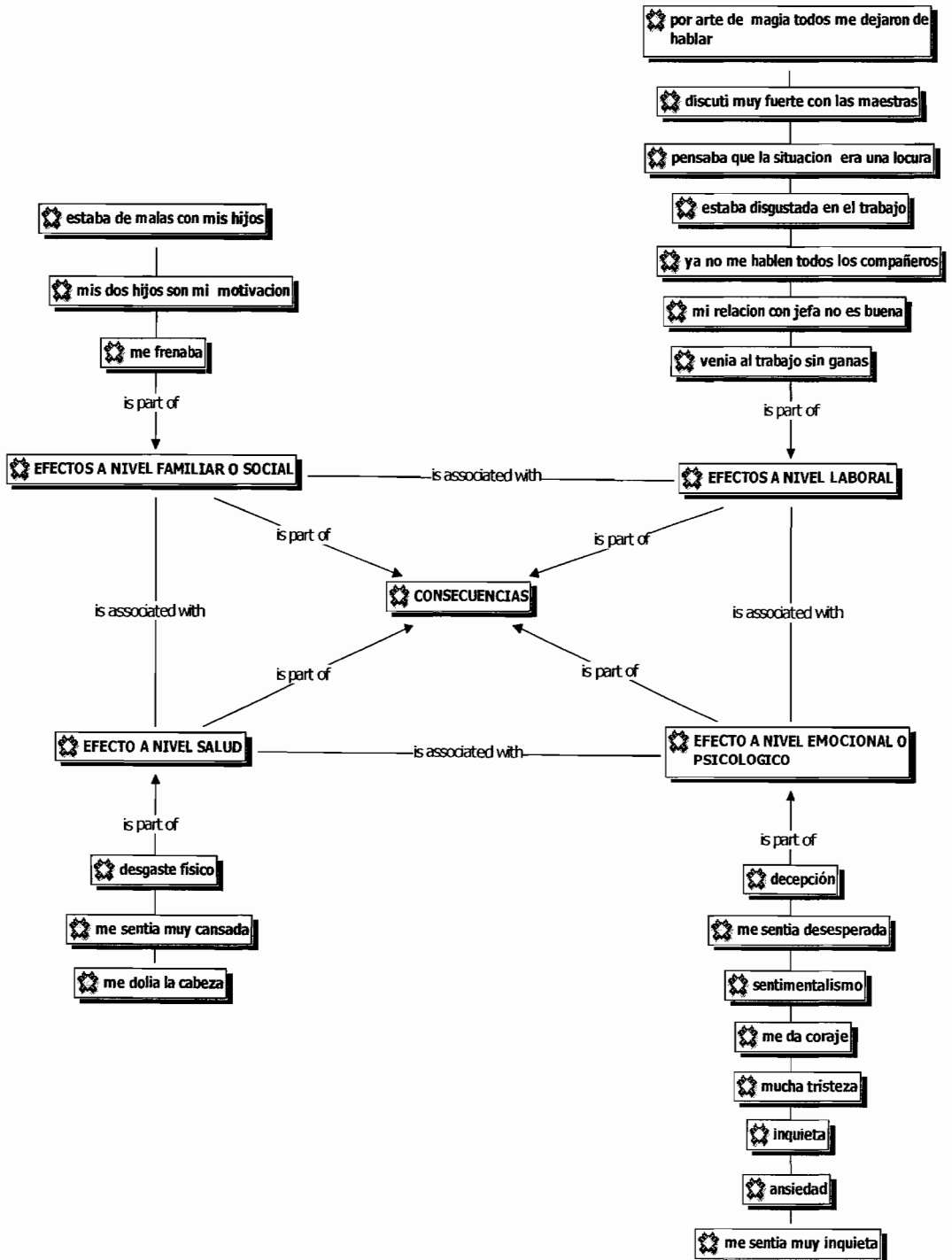
ENTREVISTA 6. CAUSAS DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



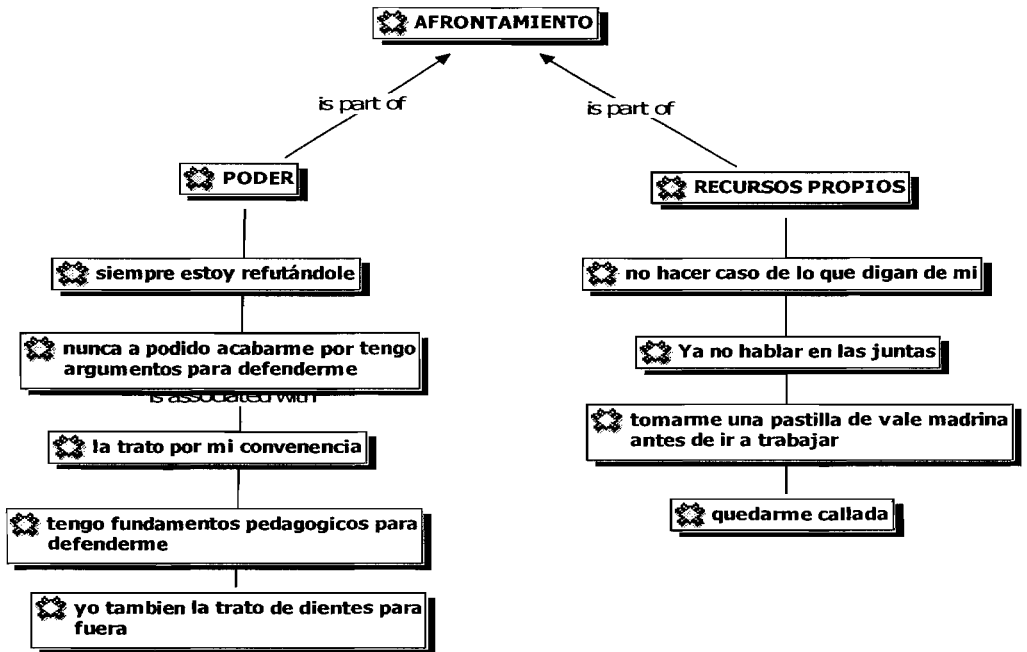
ENTREVISTA 6. CARACTERÍSTICAS DE LAS PARTES IMPLICADAS



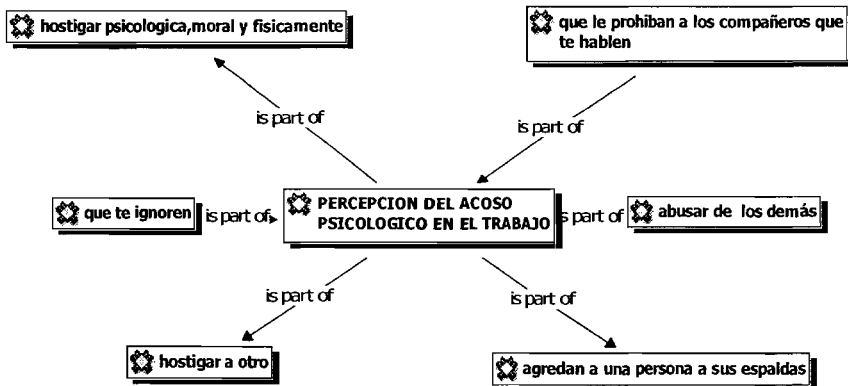
ENTREVISTA 6. CONSECUENCIAS DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



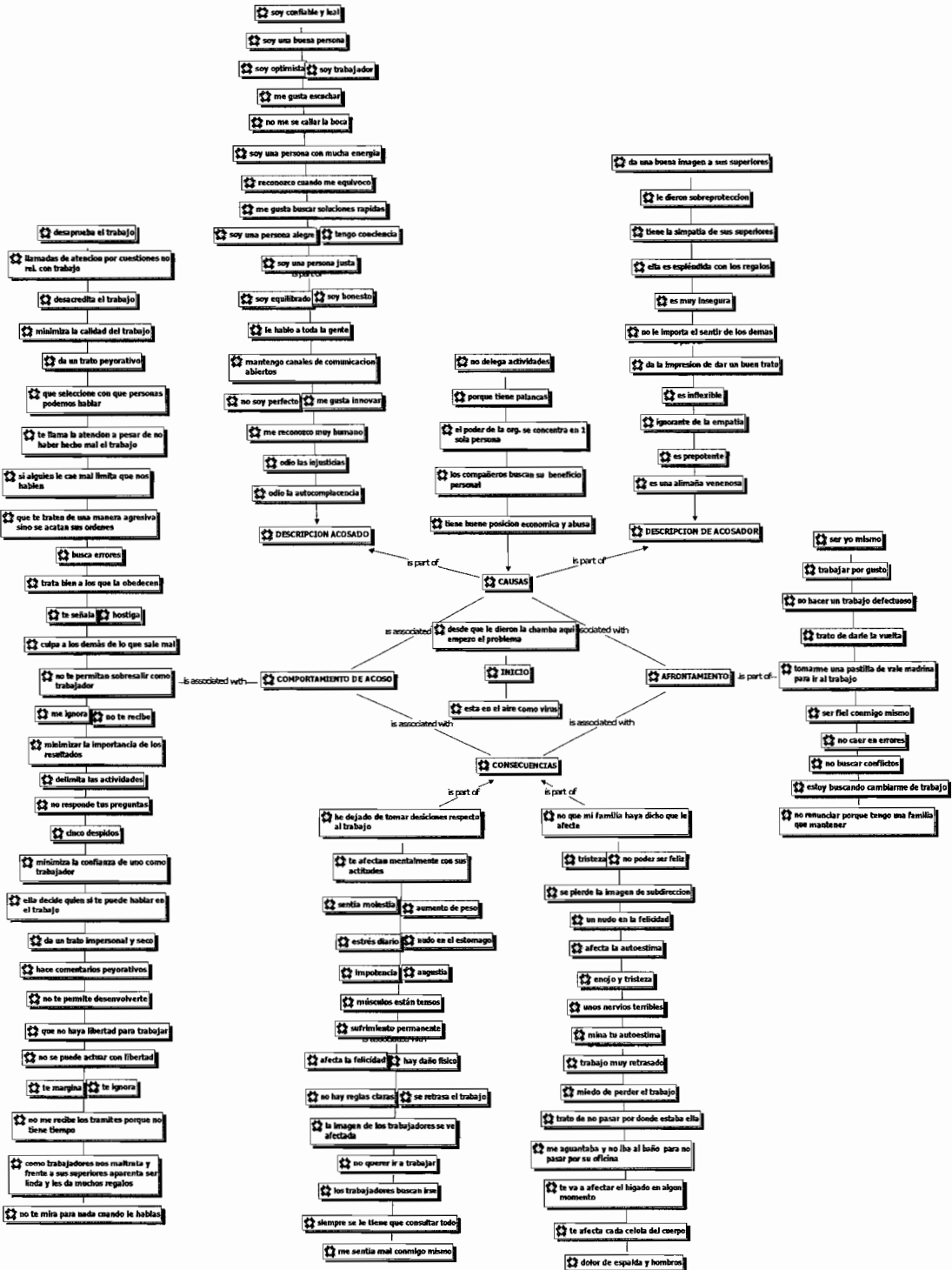
ENTREVISTA 6. AFRONTAMIENTO DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



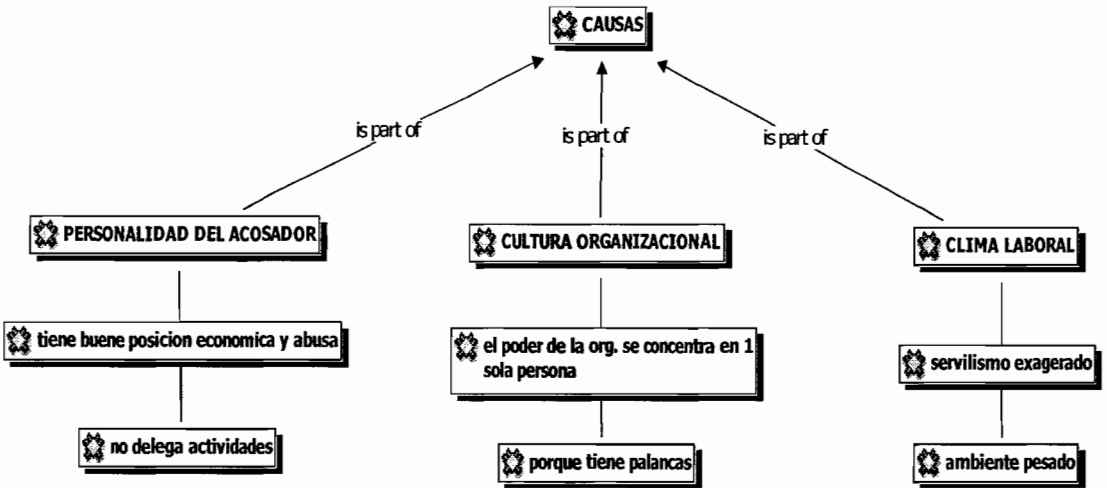
ENTREVISTA 6. PERCEPCIÓN DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



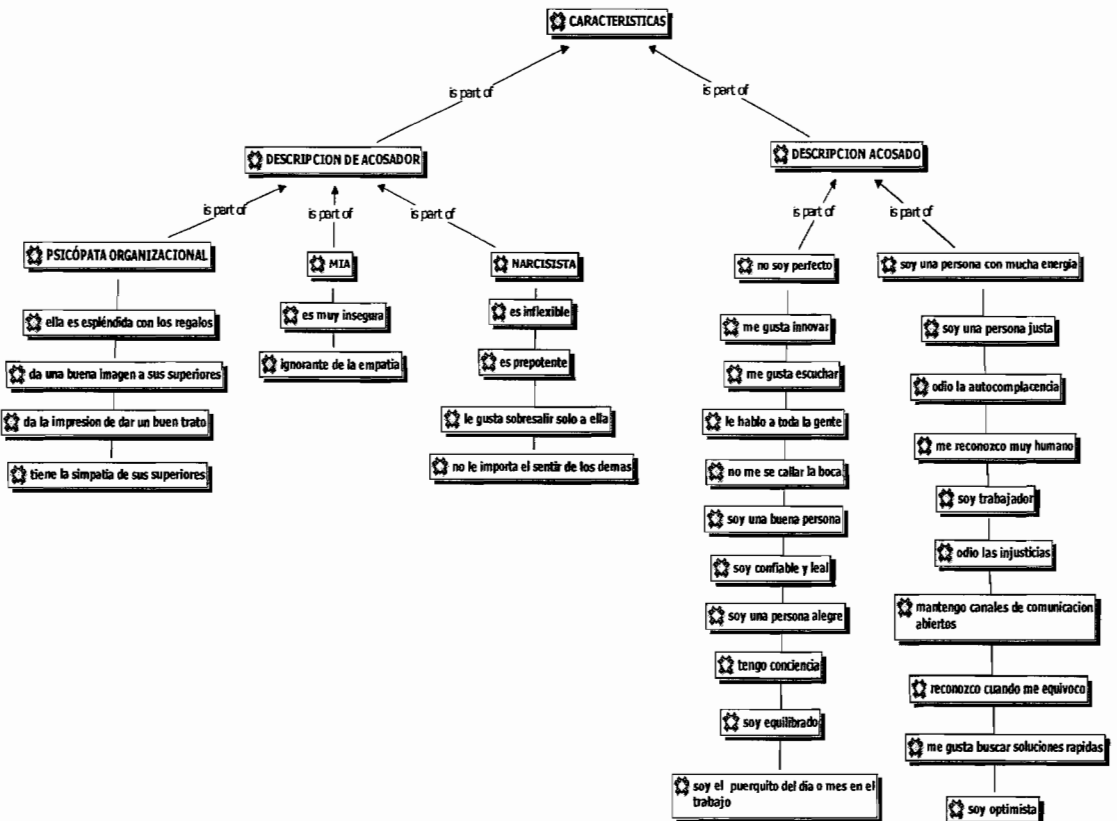
ENTREVISTA 7. PROCESO DE ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



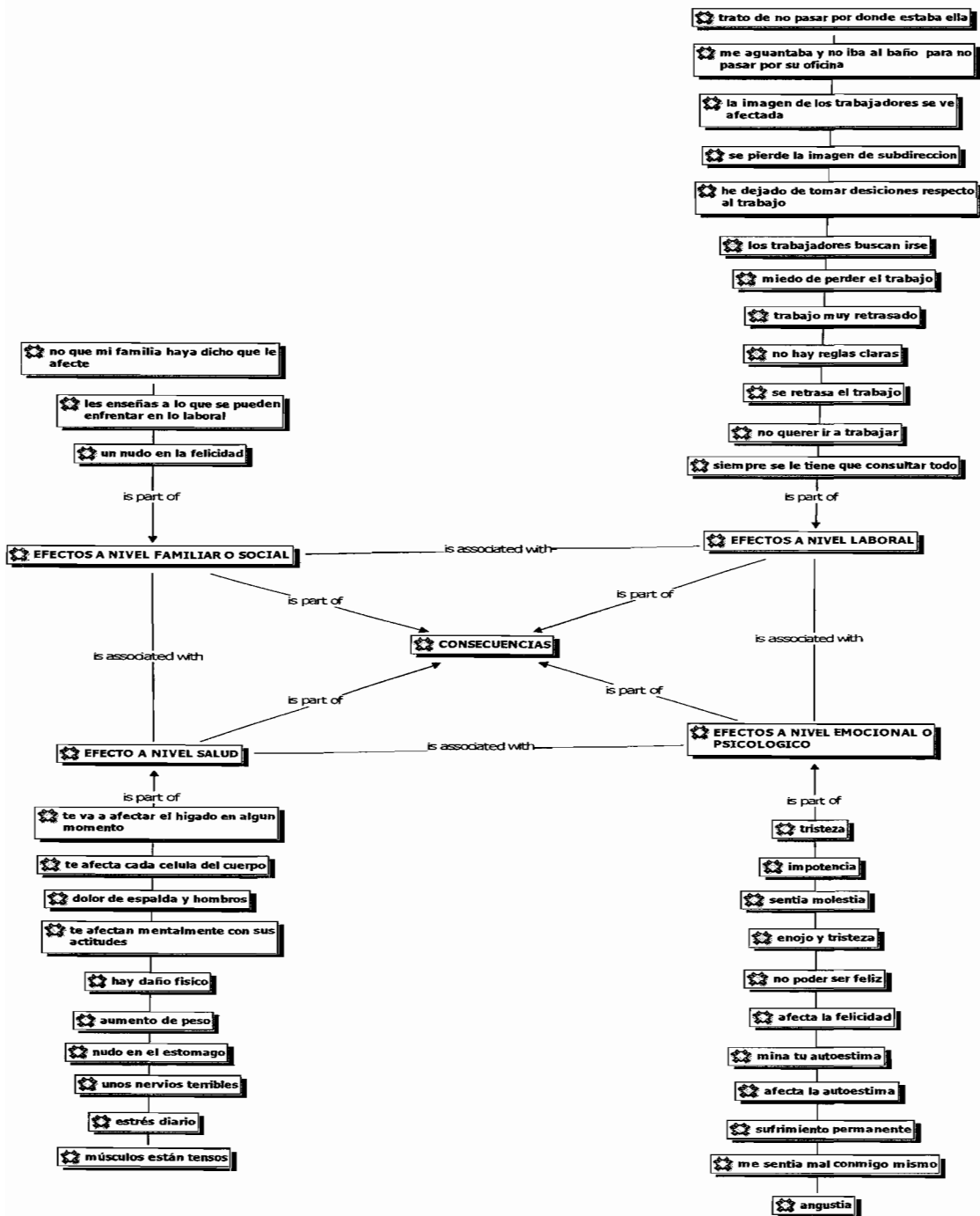
ENTREVISTA 7. CAUSAS DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



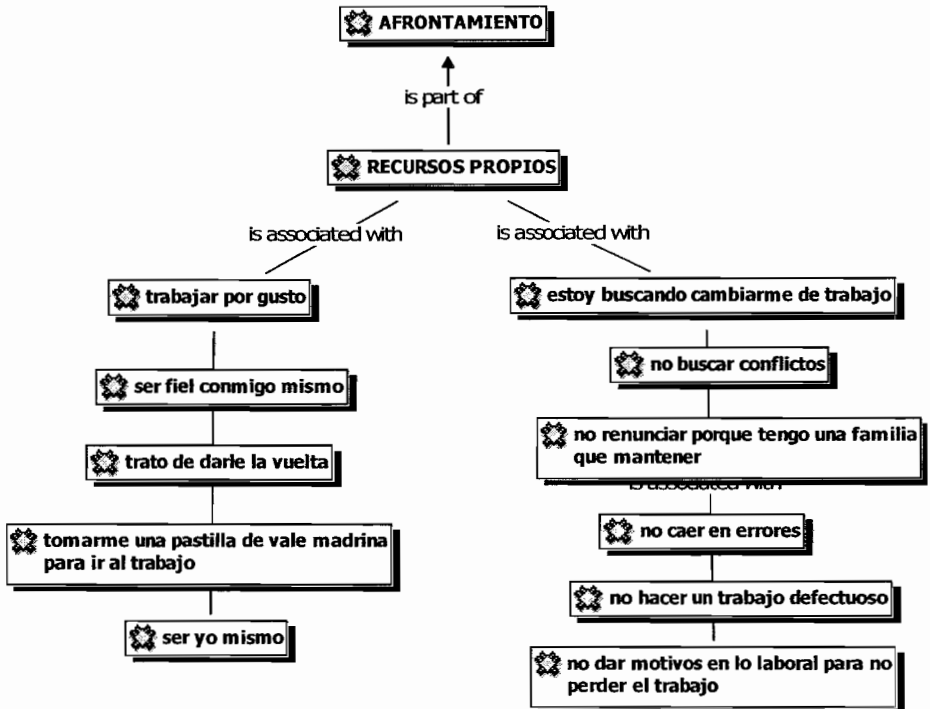
ENTREVISTA 7. CARACTERÍSTICAS DE LAS PARTES IMPLICADAS



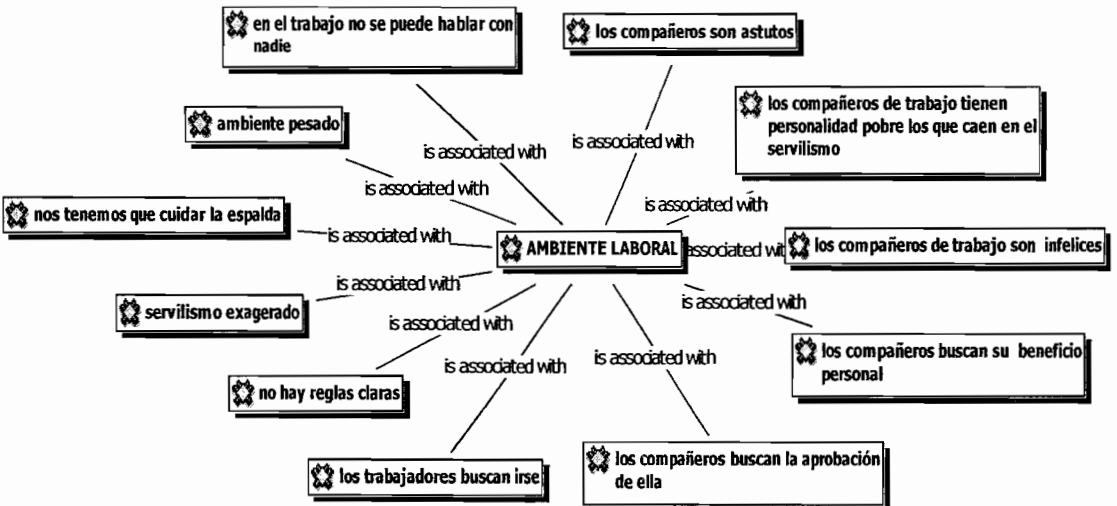
ENTREVISTA 7. CONSECUENCIAS DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



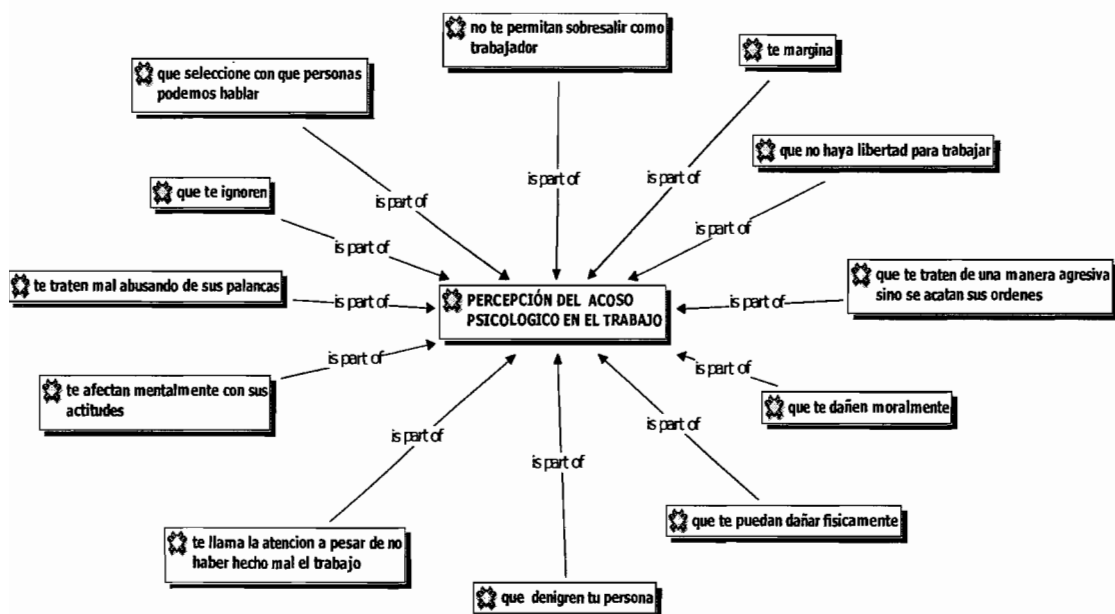
ENTREVISTA 7. AFRONTAMIENTO DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



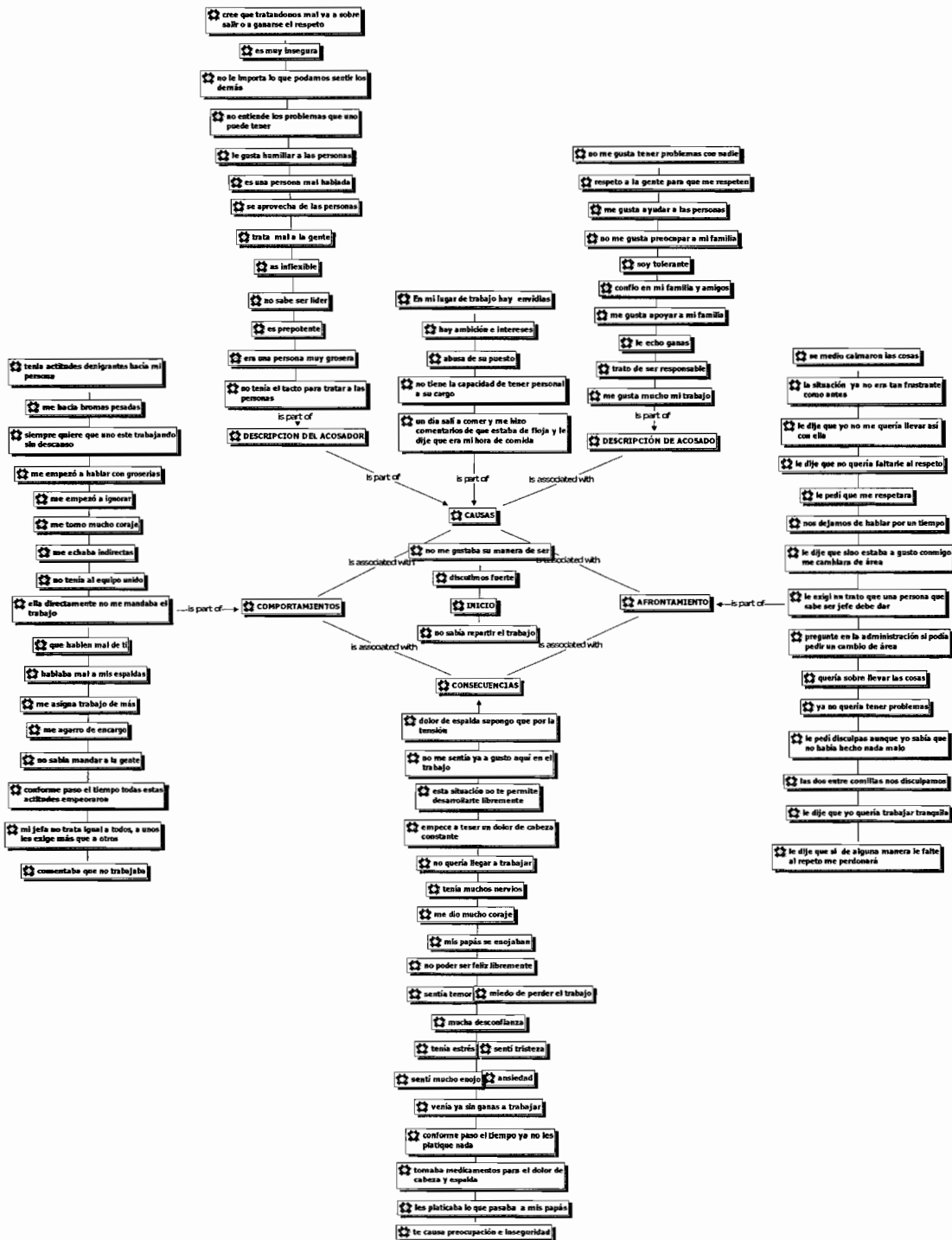
ENTREVISTA 7. AMBIENTE LABORAL



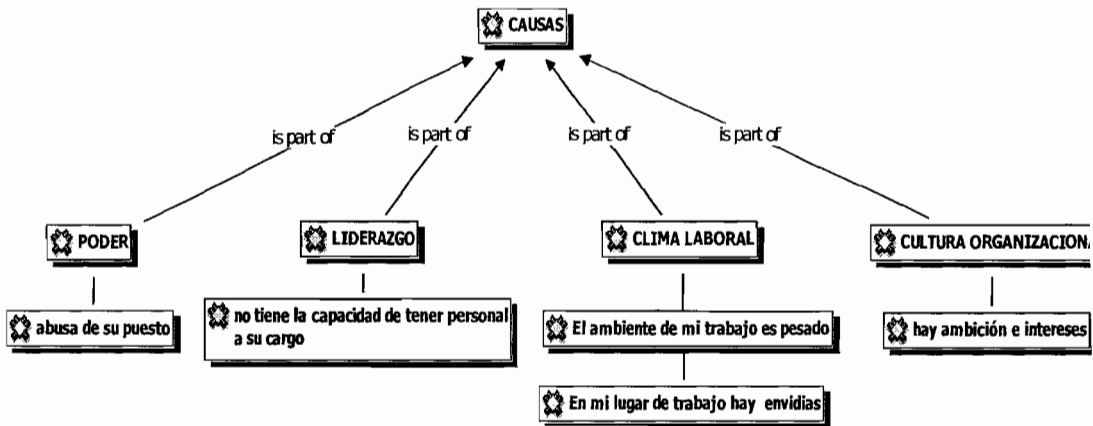
ENTREVISTA 7. PERCEPCIÓN DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



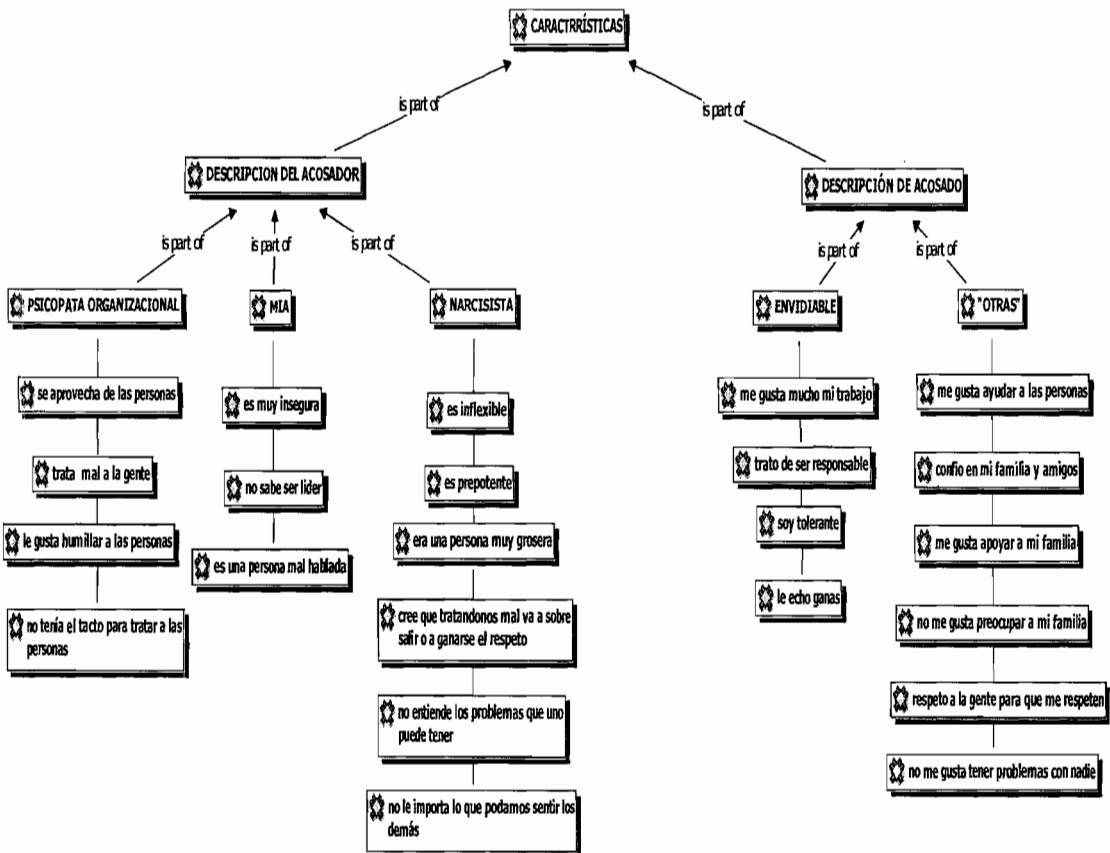
ENTREVISTA 8. PROCESO DE ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



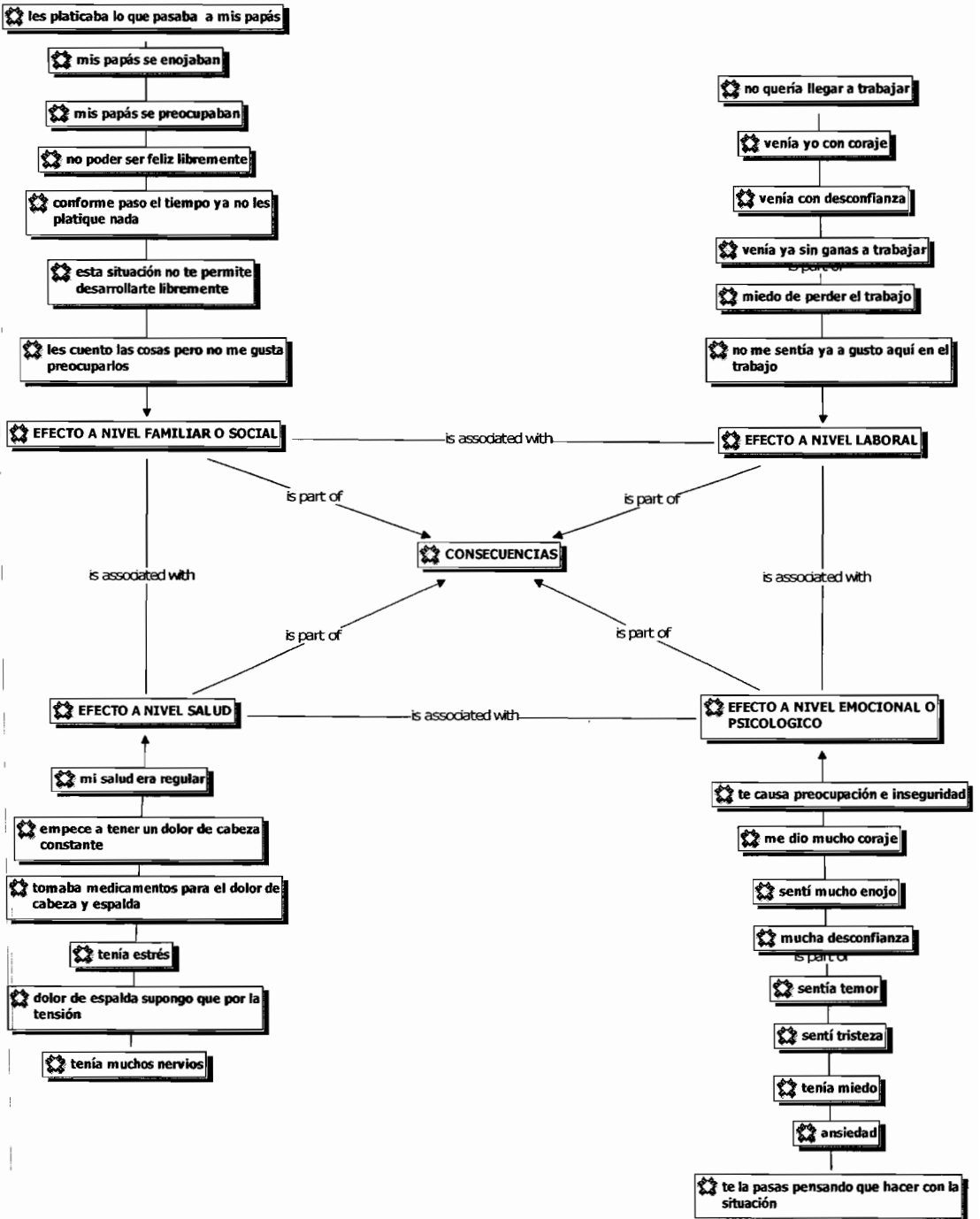
ENTREVISTA 8. CAUSAS DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



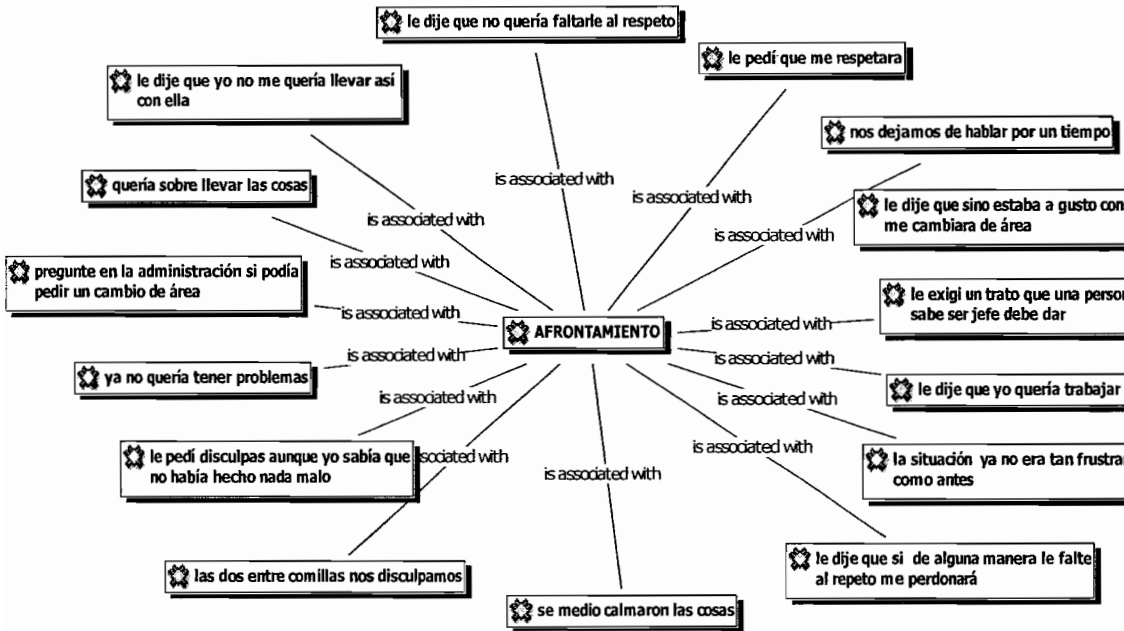
ENTREVISTA 8. CARACTERÍSTICAS DE LAS PARTES IMPLICADAS



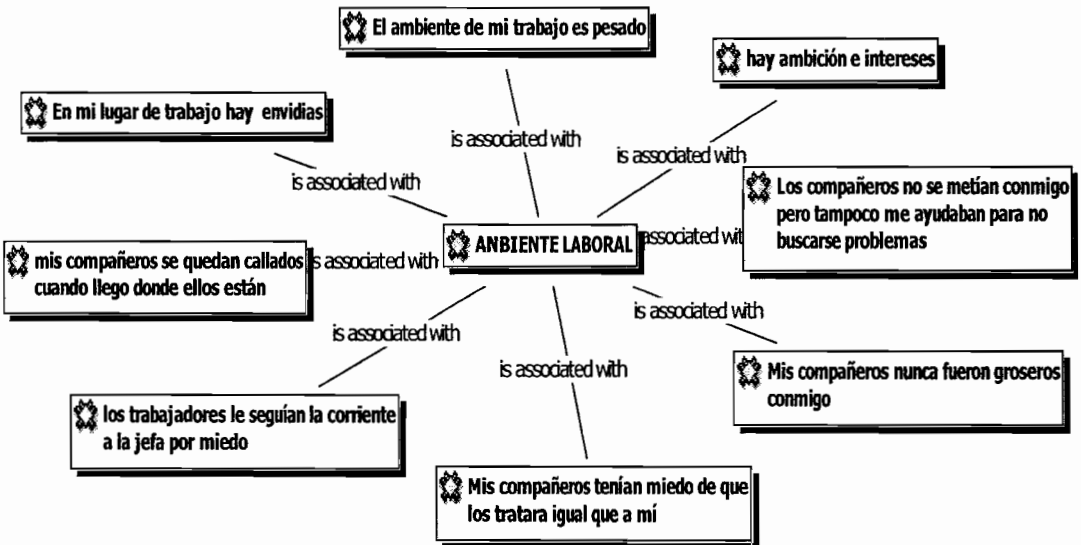
ENTREVISTA 8. CONSECUENCIAS DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



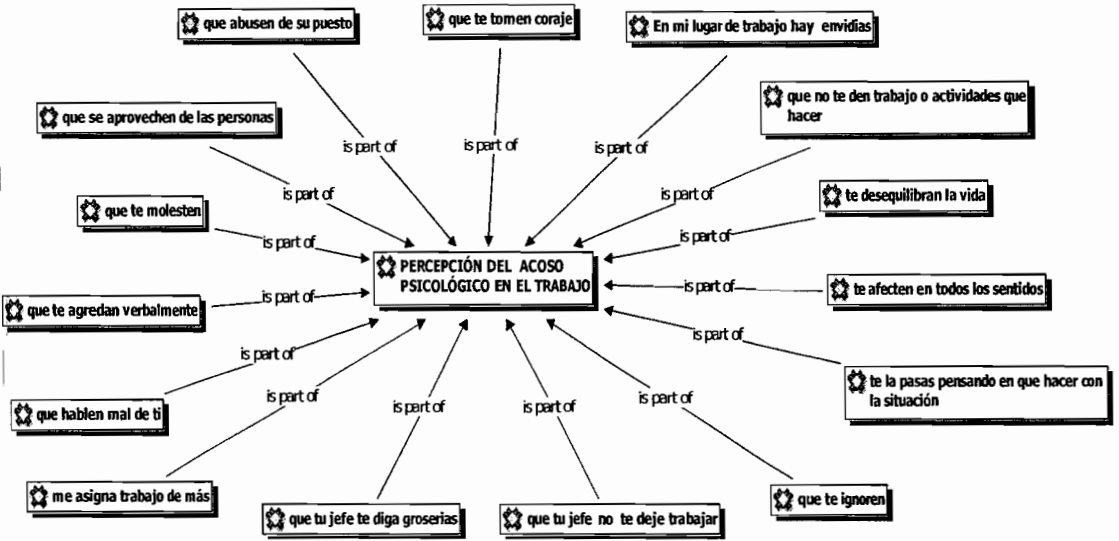
ENTREVISTA 8. AFRONTAMIENTO DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



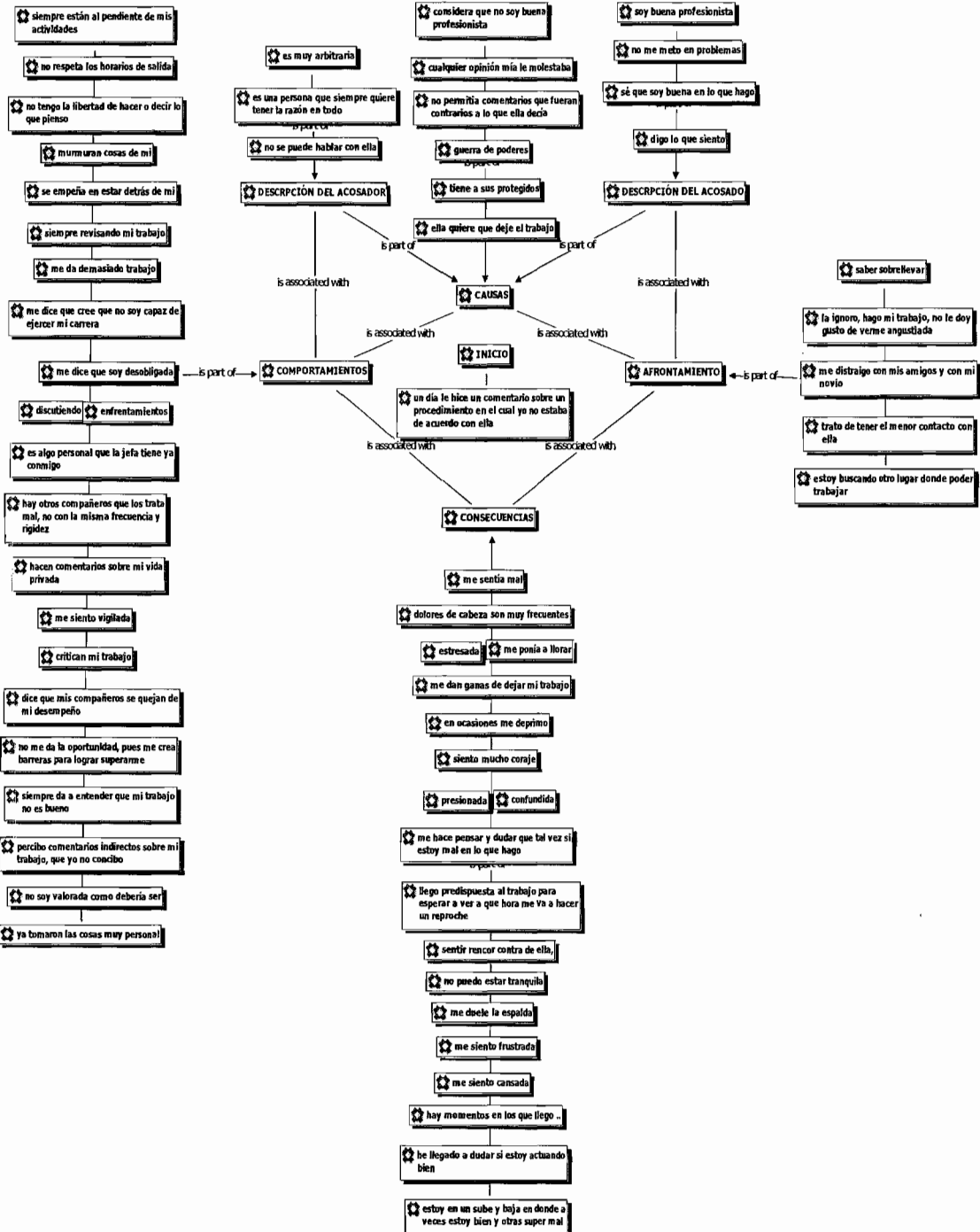
ENTREVISTA 8. AMBIENTE LABORAL



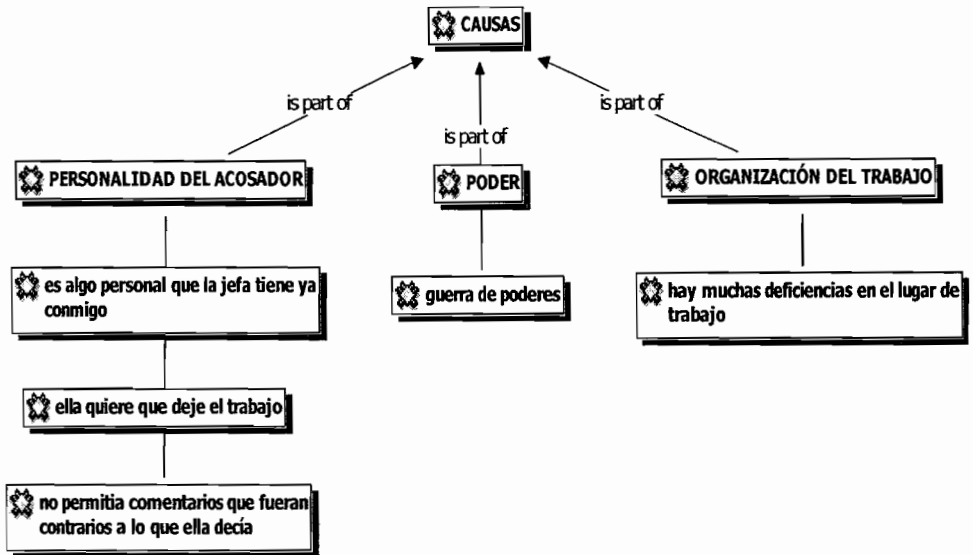
ENTREVISTA 8. PERCEPCIÓN DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



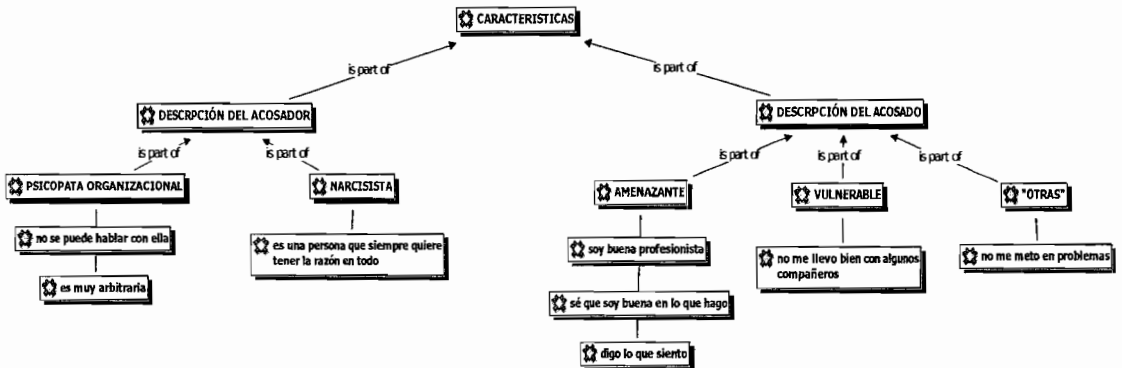
ENTREVISTA 9. PROCESO DE ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



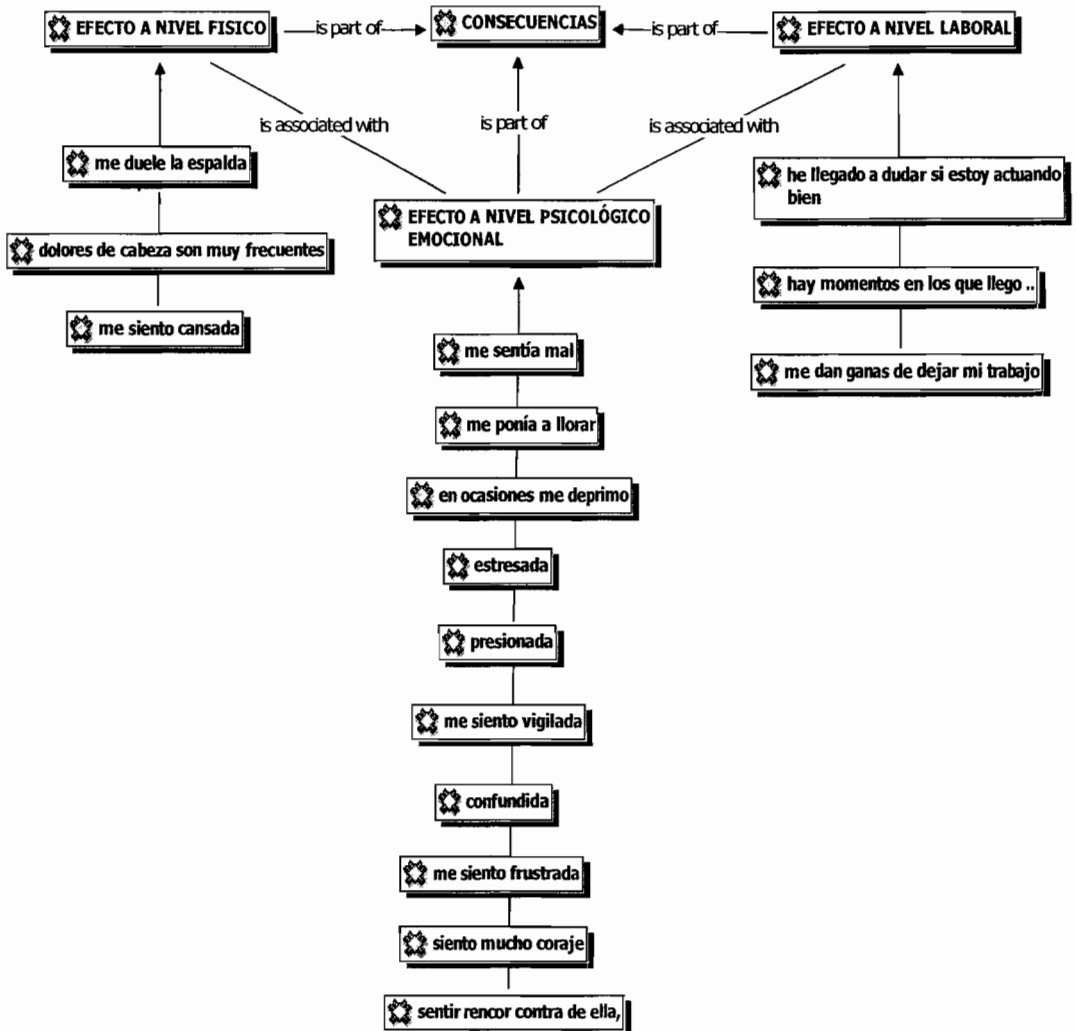
ENTREVISTA 9. CAUSAS DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



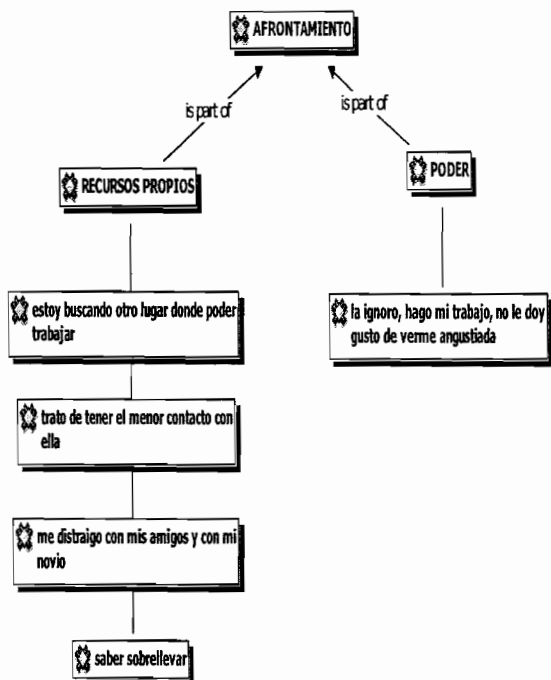
ENTREVISTA 9. CARACTERÍSTICAS DE LAS PARTES IMPLICADAS



ENTREVISTA 9. CONSECUENCIAS DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



ENTREVISTA 9. AFRONTAMIENTO DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)



A partir de los mapas anteriores se diseñaron las siguientes tablas realizando un concentrado de datos con el propósito de obtener los resultados más sobresalientes.

En la tabla 6 se exponen el tipo, la fase, la duración y el desenlace con respecto al mobbing que vivenció cada uno de los participantes donde se presentaron dos de los cuatro tipos de mobbing, predominando el de tipo descendente con siete casos y solo con dos el mixto. Así mismo las fases que se dieron fueron de la 2 a la 5, mostrándose en la mayoría la fase número 2, también se observa que la duración de este comportamiento osciló en un rango de los 6 meses a los 2 años, de los cuales sólo cinco tuvieron una resolución, ya sea negativa o positiva para el participante y los cuatro restantes siguen en proceso.

**TABLA 6
TIPO, FASE, RESOLUCIÓN Y DURACIÓN DEL ACOSO PSICOLOGICO EN EL TRABAJO**

| PARTICIPANTE | TIPO DE MOBBING | FASE DEL MOBBING | RESOLUCIÓN | DURACIÓN DEL MOBBING |
|---------------------|--------------------------|-------------------------|---|-----------------------------|
| 1 | Descendente | 2 | Cambio de organización del acosador | 6 MESES |
| 2 | Descendente | 5 | Despido | 2 AÑOS |
| 3 | Descendente | 4 | Resolución por parte de autoridades | 1 AÑO |
| 4 | Descendente | 4 | En proceso (Demanda) | 7 MESES |
| 5 | Descendente | 3 | En proceso | 1 AÑO |
| 6 | Descendente y Horizontal | 2 | Cambio de organización de ambas partes (circunstancial) | SEIS MESES |
| 7 | Descendente | 2 | En proceso | 2 AÑOS |
| 8 | Descendente | 2 | Negociación directa con el acosador | 6 MESES |
| 9 | Descendente y horizontal | 2 | En proceso | 1 año 6 MESES |

En la tabla 7 se muestran los comportamientos que sufrieron los participantes durante el proceso del acoso psicológico en el trabajo, mismos que están ordenados en 24 clasificaciones, las cuales son: Aislamiento, Restricción y selección de relaciones laborales, Agresión y Ofensas, Discriminación, Maltrato, Amenazas, Rumores y Chismes, Humillación, Ataque a lo personal, Acusaciones y Difamación, Menosprecio del trabajo, Obstaculización del desempeño laboral, Ataque a los derechos laborales, Exclusión de tareas y actividades, Sobrecarga de trabajo, Exceso de supervisión y control, Minimización de autoridad, Abuso de poder, Confabulación, Fastidiar, Servilismo, Trato impersonal, Indiferencia, Obstaculización del desarrollo profesional y para cada una de ellas se mencionan sus acciones mismas que surgieron a partir de los códigos del área de comportamientos obtenidos del análisis del programa atlas Ti.

TABLA 7
CLASIFICACIÓN DE LOS COMPORTAMIENTOS DE ACOSO PSICOLÓGICO
EN EL TRABAJO

| | |
|--|---|
| AISLAMIENTO | Aparta a compañeros de sus funciones, se hace a un lado mucha gente, rechazo |
| RESTRICCIÓN Y SELECCIÓN DE RELACIONES LABORALES | Restringe a los compañeros a que te dirijan la palabra, seleccionas a las personas con las que puedes hablar, influye en tus compañeros para no hablarte, limita tus relaciones laborales |
| AGRESIÓN Y OFENSAS | Gritos, groserías, peleas, te agrede por no acatar las órdenes, bromas pesadas, indirectas |
| DISCRIMINACIÓN | Trata despectivamente, te hace menos, diferencias, trato no igualitario, te margina |
| MALTRATO | Te corre de la oficina, hace llorar a compañeros, trato peyorativo, maltrato emocional sutil y terrible, te trata como una ladrona, te castiga |
| AMENAZAS | Amenaza con cambiarte de puesto, Amenaza de despido |
| RUMORES Y CHISMES | Inventan chismes, hablan mal de ti, hablan mal a tus espaldas, murmuran cosas |
| HUMILLACIÓN | Te agarra de encargo, chivo expiatorio, puerquito del mes, te humilla, te exhibe |
| ATAQUE A LO PERSONAL | Llamadas de atención por tu vida privada y no de trabajo, comentarios sobre la vida personal |
| ACUSACIONES Y DIFAMACIONES | Acusa de esconder información, argumenta que hay quejas, manda correos de difamación, acusa de deshonestidad y fraude, acusa de extracción de documentos controlados, te acusa de ladrón |
| MENOSPRECIO DEL TRABAJO | Desaprobación del trabajo, desacreditación del trabajo, minimización de calidad del trabajo y desempeño, descalificación de trabajo, criticas al trabajo |

| | |
|--|---|
| OBSTACULIZACIÓN DEL DESEMPEÑO | No te da libertad para trabajar, no mantiene al equipo unido, no delega responsabilidades, no te organiza, no te dice cómo vas a trabajar, no hay libertad para decir o hacer lo que pienso |
| ATAQUE A LOS DERECHOS LABORALES | Falta de pago oportuno e incompleto, obliga a firmas documentos no oficiales, despidos |
| EXCLUSIÓN DE ACTIVIDADES Y TAREAS | No da actividades, quita funciones, no te toma en cuenta en las actividades, quita cargos y proyectos, delimita actividades |
| SOBRECARGA DE TRABAJO | Asigna trabajo demás, da demasiado trabajo |
| EXCESO DE SUPERVISIÓN Y CONTROL | Ella decide la situación, tiene el sartén por el mango, siempre revisa el trabajo, se empeña en estar detrás de ti, siempre busca errores |
| MINIMIZACIÓN DE AUTORIDAD | Minimiza tu autorización |
| ABUSO DE PODER | Demstrar quién es quién manda (una cacería), aprovecha sus puestos jerárquicos, es su palabra contra la mía, abusa de la situación, cambia de planes sin previo aviso |
| CONFABULACIÓN | Complicidad, todo bajo el agua, mano negra, coludicion de personas |
| FASTIDIAR | Cansa a las personas, Hazla carnitas, córtale la cabeza |
| SERVILISMO | Quiere que todos le sirvan, están acostumbrados a que la gente le sirva |
| TRATO IMPERSONAL | No te dirige la palabra, no hay comunicación, rehúsa la mirada, no se comunica directamente contigo |
| INDIFERENCIA | Ignora completamente a la gente, congela a las personas, no responde preguntas |
| OBSTACULIZACIÓN DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL | La actividad profesional no es relevante para crecer, no promociona, perjudica el crecimiento, no permite sobresalir, crea barreras para la superación, evaluaciones no objetivas |

En la tabla 8 se muestran las consecuencias de padecer el acoso psicológico en el trabajo, mismas que se dividieron en las cuatro áreas principales que afectan propiamente al trabajador, las cuales son: a nivel emocional o psicológico, dándose este aspecto en gran medida, de los cuales destacan baja autoestima, enojo, nerviosismo, angustia, estrés, decepción, desgaste emocional, ansiedad, hipersensibilidad, falta de concentración, impotencia, coraje, temor, miedo y frustración. En segundo término, otra área que se vio más afectada, fue la laboral y/o económico, donde resaltan aspectos como; encerrarse en la oficina, no querer presentarse al trabajo, no sentirse a gusto, evitar el contacto y comunicación con los jefes y compañeros, temor a ser retirado del trabajo y de actividades, falta de motivación del trabajo y retraso del trabajo.

En lo que concierne a nivel salud, sobresalieron los siguientes aspectos: sentirse mal, somatizar, dolor de cabeza, dolor de espalda y hombros, tomar relajantes, descuido en la alimentación, baja de peso y cansancio extremo. Así mismo en el área familiar/ social se encontraron formas de aislamiento y pérdida en la relación de familia, complicación en relación con los hijos, enojo con hijos y padres, fuerte apoyo de gente, socializar lo sucedido, darse cuenta quiénes son tus amigos; y finalmente, a nivel laboral o económico.

Con respecto a los efectos que pueden surgir a nivel organizacional, sólo fueron mencionados tres factores: la imagen de los trabajadores se ve afectada, se pierde la imagen de la subdirección y los trabajadores buscan irse.

**TABLA 8
CONSECUENCIAS DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO**

| EFFECTOS EN EL TRABAJADOR | | | |
|---|--|---|---|
| CONSECUENCIAS A NIVEL EMOCIONAL O PSICOLOGICO¹ | CONSECUENCIAS A NIVEL SALUD² | CONSECUENCIAS A NIVEL FAMILIAR Y/O SOCIAL³ | CONSECUENCIAS A NIVEL LABORAL Y/O ECONOMICO⁴ |
| Afecta la autoestima* Enojo* Estrés* Nerviosismo* Angustia* Tristeza* Me sentía utilizada Manía con depresión Depresión* Decepción por el maltrato* Emocionalmente desgastada* Sistema nervioso destrozado Golpe al | Malestar Físico Me sentía mal* Somatizas* Tos Dolor de cabeza* Gripa Dolor de espalda y hombros* Problema de Acné Tomar relajantes* Descuido en la alimentación* Baje de peso* Aumento de peso Desgaste físico Nudo en el | Aislamiento y pérdida en la relación de la familia* Llegaba enojada a la casa * Me peleaba con mi mamá Mis papas se preocupaban Se complico mi actividad de maternaje Estaba de malas con mis hijos* Afecto mi relación de pareja | Me enclaustraba en la oficina* A veces solo firmaba y me iba No le avisaba a nadie cuando llegaba ni cuando me iba Ya no me quería presentar a trabajar* No te sientes a gusto* Evitar contacto y comunicación con jefe* Se inicio un proyecto independiente * Miedo a las represalias, como, temor a que me |

| | | | |
|---|--|--|---|
| temperamento Ansiedad* Falta de concentración* Irritabilidad* Hipersensibilidad* Decaimiento Desesperación Inquietud Impotencia* Molestia No poder ser feliz Sufrimiento permanente He aprendido a ser paciente Me sentía mal conmigo mismo Preocupación Inseguridad* Coraje* Desconfianza Temor y Miedo* Frustración* Hiperactividad Mi vida estaba chocada Cuestión autodestructiva Rencor contra ella | estomago Te afecta el hígado en algún momento Te afecta cada célula del cuerpo Dificultad para dormir Cansancio extremo* | Fuerte apoyo de la gente* Te das cuenta quiénes son tus verdaderos amigos* Le enseñas a tu familia lo que pueden enfrentar en lo laboral No afecto a mi familia Ya no platicaba nada del problema Socializar lo que sucedía* La situación no te permite desarrollarte libremente | retiren de mis actividades o perder el trabajo* Afecta tu desempeño y rendimiento * No está definida tu situación laboral* Cambio drástico de labores Falta de motivación para el trabajo* Relación fracturada con jefes* Relación fracturada con compañeros* Siempre se le tiene que consultar todo * Se retrasa el trabajo* No hay reglas claras Venía con coraje a trabajar Venía con desconfianza al trabajo Pérdida de licencia de goce de sueldo Sin apoyo económico |
|---|--|--|---|

EFFECTOS EN LA ORGANIZACIÓN O EMPRESA

La imagen de los trabajadores se ve afectada
Se pierde la imagen de la subdirección
Los trabajadores buscan irse

- * Códigos que se repitieron en la mayoría de las entrevistas
1. Nivel emocional/Psicológico (30 códigos)
2. Nivel Laboral (21 códigos)
3. Nivel Salud (18 códigos)
4. Nivel Familiar (20 códigos)

A partir de las posibles soluciones que dieron los entrevistados a la conducta de acoso se obtuvieron tres situaciones: no enfrentar, enfrentar indirectamente, y enfrentar directamente. Resultando para el primer: mantener silencio, no contar con los elementos para denunciar, no saber defenderse, no frenar la situación a tiempo y evasión, las cuales se dieron durante todo el proceso del mobbing; para el segundo tipo sobresalieron acciones como: sobrellevar la situación, desarrollar óptimamente el trabajo, minimizar el trato y comunicación con el agresor, evitar más conflictos, simular interés, seguir la corriente, esperar un cambio, socializar el problema con los demás y transformar la experiencia en algo productivo, mismas que se desarrollaron en la fase 2 y 3 del mobbing y finalmente para el último tipo las acciones que más resaltaron fueron: externar verbal y directamente con el agresor acerca de las inconformidades, acudir con superiores, áreas pertinentes de la organización, confrontar por intereses propios, tratar por conveniencia.

La presencia de estas fue diversa a lo largo de las fases ya que podían darse en cualquiera de estas a partir de la segunda etapa. Además se incluyó el tipo de recursos que se utilizó dependiendo del modo de afrontamiento, los cuales fueron Recursos Propios para el afrontamiento indirecto, y Recursos de Poder, de Legislación y de Negociación para el modo de afrontamiento directo, como se muestra en la tabla 9.

TABLA 9
MODOS DE AFRONTAMIENTO FRENTE AL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL
TRABAJO

| | | ACCIONES | FASE | RECURSOS |
|------------------------|---------------------------------------|---|-----------------------------|-------------|
| MODOS DE AFRONTAMIENTO | NO ENFRENTAR ¹ | Mantener silencio* No contar con elementos para denunciar* No saber defenderse* No frenar la situación a tiempo* Evasión* | 1 ó durante todo el proceso | |
| | ENFRENTAR INDIRECTAMENTE ² | Sobrellevar la situación* Desarrollar óptimamente el trabajo* Crecer laboralmente* No entrometerse en jerarquías o áreas laborales Realizar las cosas sin necesidad de dirección o conocimiento Minimizar trato y comunicación con el agresor* Utilizar estrategias y recursos mentales para que no afecte la situación Evitar más conflictos* Simular interés* Seguir la corriente* Esperar un cambio (Laboral o medidas organizacionales)* Socializar el problema con los demás* Transformar la experiencia en algo productivo* | 2 y 3 | Propios |
| | ENFRENTAR DIRECTAMENTE ³ | Pedir de cambio de área Externar verbalmente directa con el agresor acerca de sus inconformidades (Pedir respeto, permitir realización del trabajo, exigir un trato profesional)* | 2 y 3 | Negociación |
| | | Elaborar de escritos oficiales Acudir con superiores, áreas pertinentes de la organización o personas externas* Acudir a áreas jurídicas (Demandas) | 4 | Legislación |

| | | | | |
|--|--|--|--------------------------|--------------|
| | | " Voltear la jugada" Confrontar por intereses propios* Tratar por conveniencia* Tener fundamentos para defenderse Siempre estar refutando | En cualquier fase | Poder |
|--|--|--|--------------------------|--------------|

* Códigos que se repitieron en la mayoría de las entrevistas

1. Primer tipo: No enfrentar (4 códigos)
2. Segundo tipo: Enfrenta Indirectamente (13 códigos)
3. Tercer tipo: Enfrentar Directamente (9 códigos)

Los códigos que se obtuvieron para los modelos causales del acoso psicológico dieron como resultado siete categorías donde las primeras cinco son: organización del trabajo, cultura organizacional, clima organizacional, liderazgo y poder, las cuales pertenecen a la familia de factores organizacionales y las dos restantes que son personalidad del acosado y personalidad del acosador conciernen a los factores individuales.

Como se observa en la tabla 10 las áreas con mayor incidencia de ocasionar el acoso son: poder (7 códigos) y personalidad del Acosador (8 códigos)

TABLA 10
MODELOS CAUSALES DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO

| FACTORES ORGANIZACIONALES | | | | | FACTORES INDIVIDUALES | |
|---|---|--|--|---|--|--|
| ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO ¹ | CULTURA ORGANIZACIONAL ² | CLIMA ORGANIZACIONAL ³ | LIDERAZGO ⁴ | PODER ⁵ | PERSONALIDAD ACOSADO ⁶ | PERSONALIDAD ACOSADOR ⁷ |
| No hay injerencia* No hay políticas definidas Falta de manejo de recursos humanos* No esta institucionalizada No se sabe asignar los procedimientos No hay coordinación No hay comunicación No existe organización | Desacuerdo con políticas organizacionales No hay cultura de trabajo Ambición e Intereses* | Instalaciones inadecuadas Condiciones deplorables Rechazo de compañeros por división de grupos* Preferencias* No disponibilidad para trabajo en equipo Competencia desleal Servilismo* | Autoritarismo* No hay capacidad para tener gente a cargo* | Guerra de poderes Mal uso del poder* Alto nivel del poder* Abuso de la posición jerárquica* El poder influye en las personas* El poder se concentra en una sola persona Grupos beneficiados* "Palancas"* Redes de apoyo de poder* | Confianza Sometimiento Indefensa Amenazante* Rebeldía* | Envidias* Juegan con la necesidad* Admiración negativa* Egoísmo* Inflexibilidad* No aceptación de propuestas o intervenciones para el mejoramiento* Arbitrariedad* Sin objetividad* |

* Códigos que se repitieron en la mayoría de las entrevistas 1) ocho códigos (Ver anexo)

2) cuatro códigos (Ver anexo)

3) siete códigos (Ver anexo)

4) tres códigos (Ver anexo)

5) nueve códigos (Ver anexo)

6) siete códigos (Ver anexo)

7) ocho códigos (Ver anexo)

De acuerdo a la descripción que dio cada participante de si mismo en distintas áreas de su vida (personal, familiar, laboral), se obtuvo la tabla número 11, mostrando cuatro categorías principales del tipo de personalidad de la víctima de acoso psicológico: Envidiables, Vulnerables, Amenazantes y otras.

Destacando para la categoría de personalidad envidiable los códigos: sociable, inteligente, leal y confiable; en la categoría vulnerable sobresalieron confiada y enojona; para la personalidad amenazante surgieron: opositorista, no me dejo, trabajadora, no me cayo, autocritico, todos ellos estuvieron presentes en cada entrevista; finalmente en la categoría "otras" se encuentran los códigos que no pudieron ser incluidos en las anteriores.

A partir de los códigos ya mencionados sobresale el tipo de personalidad envidiable y amenazante.

**TABLA 11
DESCRIPCIÓN DE LA PERSONALIDAD DEL ACOSADO**

| ENVIADIABLES¹ | VULNERABLES² | AMENAZANTES³ | OTRAS⁴ |
|---------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| Sociable* | Idealista | Opositorista* | Justo* |
| Carismática | Confiada* | Necia | Consciente* |
| Simpática | Enojona* | Vengativa | Humano de bien* |
| Alegre | Desesperada | No me dejo* | No daño |
| Optimista | Sobre protectora | Eficiente | No busco |
| Honesto | Tranquila | Eficaz | problemas * |
| Enérgico Expresiva | No conflictiva | Líder | Respetuosa |
| Toma decisiones | Insegura | Trabajadora* | Benevolente |
| Apasionada | Depresiva | Cumplida | Autocomplaciente |
| Intensa | Nerviosa | Comprometida | Mantengo los |
| Inteligente* | Ingenua | Estricta-Exigente No | canales de |
| Inspiro | Retraída | me cayo* | comunicación |
| Leal* | Dócil | Innovador | abiertos |
| Reciproca | Antisocial | Autocritico* | |
| Bonita | Solitaria | Compartir | |
| Confiable* | Soluciones rápidas | conocimiento | |
| Valiente | "Puerquito del mes" | | |
| Sistemática | | | |
| Envidiable | | | |
| Responsable* | | | |
| Delegar | | | |
| responsabilidades | | | |
| Llevar un control | | | |
| Sistemática | | | |

* Códigos que se repitieron en la mayoría de las entrevistas

1. Personalidad envidiable (22 códigos)
2. Personalidad Vulnerable (16 códigos)
3. Personalidad Amenazante (19 códigos)
4. Categoría Otras (11 códigos)

Dado que el presente estudio no abordó a personajes acosadores, para obtener información acerca de la personalidad de los mismos, se les preguntó directamente a las víctimas como describirían a las personas que cometen este tipo de acto. Por lo que ahora se explican las características de los sujetos que ejecutan el mobbing (tabla 12). Clasificándolos en los cuatro tipos de personalidad de acuerdo a la teoría descrita:

Psicópata organizacional, resaltando las características de gozar maltratando, capacidad de empatía, inflexible o cerrada, no promueven o permiten el crecimiento laboral o personal y abusan de los demás. Para el segundo tipo de personalidad paranoide, los rasgos surgidos solo fueron mencionados por un informante. En el tercer tipo de personalidad, síndrome de mediocridad inoperante activa (MIA), se mencionaron principalmente la inseguridad, la falta de capacidad de liderazgo y resolución de conflictos. Por último el tipo de personalidad narcisista incluye características relevantes como: prepotente, ser sobresaliente, no les importa el sentir de los demás y déspota.

Con los datos obtenidos es evidente que las personalidades psicópata organizacional y narcisista fueron las que prevalecieron.

**TABLA 12
DESCRIPCION DE LA PERSONALIDAD DEL ACOSADOR**

| PSICOPATA ORGANIZACIONAL¹ | PARANOIDE² | SINDROME DE MEDIOCRIDAD INOPERANTE ACTIVA (MIA)³ | NARCISISTA⁴ |
|---|---|---|---|
| Pasa sobre lo que sea Autoritario Gozan maltratando* Pierden de vista la objetividad Capacidad de dañar Capacidad de empatía* Inflexible o cerrada* No promueven o permiten el crecimiento laboral o personal* Falta de ética profesional ° Hostil Relación tóxica° Dan buena imagen a los demás | Temen verte crecer Patéticas Nefastas Falta de ética profesional ° Relación tóxica° | Habla mal de tí Son inseguras aunque aparente lo contrario* Son falsas * No tiene la capacidad de liderazgo ni de manejo de grupos, ni resolución de conflictos* Burlón Falta de ética profesional° Negligente Relación tóxica° Se apropia de las cosas | Narcisista Omnipotente Perfeccionista Prepotente* Les gusta sobresalir* Egoísta Trabajan aisladamente Están acostumbrados a tener empleados sumisos y serviles Déspota* No les importa el sentir de los demás* Falta de ética profesional ° Sarcástica Relación tóxica° |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | Obstinada Abusan de los demás * |
|--|--|--|---|

Nota: ° Este código tiene cabida dentro de las cuatro áreas de personalidad.

Los códigos volubles, groseros, mal hablados y hostigosos no fueron incluidos en ninguno de los tipos de personalidad ya que se consideran como rasgos generales.

* Códigos que se repitieron en la mayoría de las entrevistas

1. Personalidad Psicópata Organizacional (13 códigos)
2. Personalidad Paranoide (5 códigos)
3. Personalidad Síndrome de mediocridad inoperante (9 códigos)
4. Personalidad Narcisista (14 códigos)

En la entrevista se dio a conocer el tipo de ambiente que se vivía en las organizaciones, por una parte se encuentra la descripción del entorno social relacionado con la convivencia con el jefe y compañeros y el equipo de trabajo, por otro lado el entorno físico en el cual se mencionan algunas características con respecto a los recursos, instalaciones o condiciones con los que cuenta la organización. Tomando en cuenta la información obtenida se determinó si el mal ambiente laboral fue propiciado por el acosador o ya formaba parte de la misma organización, encontrando las siguientes características; el ambiente fue propiciado por el acosador (1 caso); el mal ambiente ya existía en la organización pero fue aumentado por el acosador (2 casos); el mal ambiente además de ser propiciado por el acosador lo originaron los compañeros (2 casos); el ambiente ya formaba parte de la organización (2 casos) y sólo dos casos contaban con un ambiente adecuado. (Véase Tabla 13)

**TABLA 13
DESCRIPCION DEL AMBIENTE LABORAL**

| | DESCRIPCIÓN DEL AMBIENTE LABORAL POR PARTICIPANTE | | | | | | | | |
|-----------------------|--|---|---|--|----------------------------------|--|---|---|--|
| | N°1 | N°2 | N°3 | N°4 | N°5 | N°6 | N°7 | N°8 | N°9 |
| ENTORNO SOCIAL | Compañeros de trabajo amables y educados Ambiente de trabajo pesado Al retirarse se noto el cambio de ambiente | Compañeros sin motivación No hay integración de equipo de trabajo No hay comunicación Ambiente y pesados, hay chismes | Competencias desleales, no competitiva | Compañeros sumisos y ladinos Compañerismo fraternal Ambiente hostil y agresivo | Buena relación con compañeros | Compañeros no les gusta la responsabilidad Compañeros apáticos al trabajo Ambiente de trabajo difícil(hay envidias, chismes) | Servilismo exagerado (personalidad pobre) No hay comunicación Buscan beneficio personal "Nos tenemos que cuidar las espaldas" | Los compañeros no se involucran para no tener problemas Presencia de miedo en los compañeros Hay envidias Relación deteriorada entre compañeros Ambiente pesado | Ambiente deficiente Clima nefasto No hay organización Hay división de grupos |
| ENTORNO FISICO | Lugar de trabajo abandonado y descuidado | Sin mención | Falta de más recursos materiales Falta de más espacios para | Instalaciones sucias, inadecuadas, desagradable Condiciones deplorables | Hay recursos Condiciones optimas | Sin mención | Sin mención | Sin mención | Sin mención |

| | | | | | | | | | |
|----------------------------|----------------------------|---|---------|---------------------------|----------|--------------------------------------|---|--------------------------------------|---|
| | | | laborar | es | | | | | |
| Origen del ambiente | Propiciado por el Acosador | Propio de la organización y aumentado por el Acosador | Común | Propio de la organización | Adecuado | Propiciado por Acosador y compañeros | Propio de la organización y aumentado por el acosador | Propiciado por Acosador y compañeros | Propio de la organización y aumentado por el acosador |

* Códigos que se repitieron en la mayoría de las entrevistas

En la entrevista que se les realizó a todos los participantes se incluyó la pregunta específica de qué es para ti el acoso psicológico en el trabajo o cómo lo definirías, algunos de los participantes al no poder dar una definición como tal, recurrieron a los comportamientos que los acosadores tienen hacia ellos, por lo que se obtuvieron dos tipos de explicación, una definitoria y otra comportamental concordando en la mayoría de las entrevistas los siguientes aspectos: maltrato, abuso, humillación, agresión, hostigamiento, ignorar y discriminación así como las groserías, que te dejen de dirigir la palabra y que te ignoren, como se muestra en la tabla 14.

TABLA 14
CONCEPTO DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO¹

| | |
|---------------------------------------|--|
| DEFINICIÓN COMPORTAMIENTOS | Es un Abuso* Que abusen de su puesto Te traten mal abusando de sus palancas |
| DEFINICIÓN COMPORTAMIENTOS | Humillación* Te margina Que te regañen en privado y también en público para hacerte quedar mal Que te denigren como persona Exhibir a las personas delante de todos* |
| DEFINICIÓN COMPORTAMIENTOS | Agresión* Que te agredan laboralmente Que te agredan verbalmente Groserías |
| DEFINICIÓN COMPORTAMIENTOS | Hostigar* Que te estén hostigando |
| DEFINICIÓN COMPORTAMIENTOS | Que te ignoren* El silencio Que te dejen de dirigir la palabra* |
| DEFINICIÓN | Es un maltrato* Es un proceso Acosarnos uno a uno Se apoderaba de las cosas Lo vi como prepotencia Es un golpe a la autoestima* "Es todo bajo el agua" * Por ser psicológico es más difícil de Identificar como se lleva acabo Influye en todas las áreas de tu vida Te desequilibran la vida |

| | |
|------------------------|--|
| | <p>Te afectan en todos los sentidos La indiferencia Dañar Afectar mentalmente</p> |
| COMPORTAMIENTOS | <p>Que te discriminen* Que te lleven todos los errores para echártelos en cara Que seleccione a las personas con las que se puede hablar No te permite sobresalir como trabajador* Que no te den trabajo para realizar</p> |

* Códigos se repitieron en la mayoría de las entrevistas
1. Número Total de códigos para esta categoría = 36

A partir de todas las tablas descritas anteriormente se recabaron los datos puntuales que se vieron involucrados en el proceso de acoso que vivió cada uno de los participantes tomando en cuenta el inicio, causa, comportamientos, consecuencias, afrontamiento, personalidad del acosado y del acosador, como se muestra en la tabla 15.

**TABLA 15
PROCESO DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO POR PARTICIPANTE**

| PARTICIPANTE | INICIO | CAUSA | COMPORTAMIENTOS | CONSECUENCIAS | AFRONTAMIENTO | PERSONALIDAD DE ACOSADO | PERSONALIDAD DE ACOSADOR |
|--------------|--|---|--|--|--|-------------------------|--|
| 1 | <p>"No le gusto que yo estuviera muy metida en las actividades administrativas de la organización"</p> <p>"Quería que lavara los baños una vez por semana y no quise lavarlos"</p> | Factor de individual: personalidad del acosador | <p>Agresión y Ofensas</p> <p>Humillación</p> <p>Discriminación</p> <p>Maltrato</p> <p>Indiferencia</p> <p>Rumores y Chismes</p> <p>Servilismo</p> <p>Acusaciones y Difamaciones</p> <p>Ataque a lo personal*</p> | Nivel labora y emocional / Psicológico | Afrontamiento Directo: Recurso de Legislación y poder | Amenazante | Psicópata organizacional |
| 2 | <p>"No estuve de acuerdo con los cambios que iba hacer a la organización"</p> <p>"Me queje y reclame"</p> | <p>Factor Organizacional: Poder</p> <p>Factor individual: Personalidad acosador</p> | <p>Menosprecio del trabajo</p> <p>Indiferencia</p> <p>Humillación</p> <p>Agresión y Ofensas</p> <p>Abuso del poder</p> | <p>Nivel laboral</p> <p>Nivel emocional o Psicológico</p> <p>Nivel Salud</p> | <p>Afrontamiento Directo: Recurso de Negociación</p> <p>Afrontamiento Directo: Recursos de Poder</p> | Envidiable | Narcisista |
| 3 | "Yo no me sometí a compartir el trabajo con mi jefa" | <p>Factor Organizacional: Clima organizacional, Poder, Cultura</p> <p>Factor</p> | <p>Fastidiar</p> <p>Obstaculización del desempeño laboral</p> <p>Abuso de poder</p> | Nivel labora y emocional / Psicológico | Afrontamiento Directo: Recurso de Legislación | Envidiable | Narcisista Psicópata Organizacional |
| 4 | "No | Factor | Ataque a los | Nivel Laboral | Afrontamiento | Amenazante/ | Síndrome de |

| PARTICIPANTE | INICIO | CAUSA | COMPORTEMIENTOS | CONSECUENCIAS | AFRONTAMIENTO | PERSONALIDAD DE ACOSADO1 | PERSONALIDAD DE ACOSADOR |
|--------------|---|---|--|---|--|--|---|
| | cumplieron con el acuerdo de pago y comisiones" | Organización al: Organización del trabajo | derechos laborales Agresión y ofensas Maltrato | | o Directo: Recurso de Legislación | Envidiable | mediocridad inoperante (MIA) |
| 5 | "Se interpreto que se dio información confidencial a gente externa a raíz de la queja de alguien" | Factor Individual: Personalidad del acosado | Humillación Exclusión de tareas y actividades Aislamiento Amenazas Maltrato Abuso de poder | Nivel laboral y emocional / Psicológico | No Enfrentamiento | Vulnerable | Psicópata Organizacional |
| 6 | "Le molesta mi forma de trabajar" "Se dio más cuando pedí mi cambio de área | Factor Organización al: Clima laboral Factor individual: Personalidad acosador | Ataque a lo personal Obstaculización del desarrollo profesional Confabulación Rumores y chismes Acusaciones y Difamaciones Restricción y selección de relaciones laborales | Nivel social y emocional | Afrontamiento o Indirectos: Recursos Propios | Envidiable/ Amenazante | Síndrome de mediocridad inoperante activa (MIA) |
| 7 | "Desde que le dieron la chamba aquí empezó el problema" | Factor Organización al: Poder y organización del trabajo Factor individual: Personalidad acosador | Ataque a lo personal Indiferencia Restricción y selección de relaciones laborales Menosprecio del trabajo Trato impersonal Abuso de poder Humillación | Nivel laboral y emocional | Afrontamiento o indirecto: Recursos propios | Otra | Narcisista |
| 8 | "Porque le dije que no me gustaba su manera de | Factor Organización al: Cultura Organización | Agresión y ofensas Rumores y chismes | Nivel organizacional y emocional/ | Afrontamiento: Recursos Negociación | Psicópata Organizacional / Síndrome de | Otra |

| PARTICIPANTE | INICIO | CAUSA | COMPORTAMIENTOS | CONSECUENCIAS | AFRONTAMIENTO | PERSONALIDAD DE ACOSADO1 | PERSONALIDAD DE ACOSADOR |
|--------------|--|---|--|---|---|--------------------------|--------------------------|
| | ser" "Le pedí que por favor se calmara y me respetara" | al y Clima Organizacional | Humillación Indiferencia | psicológico | | mediocridad inoperante | |
| 9 | "Un día le dije sobre un procedimiento en el cual yo no estaba de acuerdo" | Factor Individual: Personalidad del acosador | Sobrecarga de trabajo Exceso de supervisión y control Rumores y chismes Menosprecio del trabajo Obstaculización del desarrollo profesional Ataque a lo personal | A nivel salud y emocional / Psicológico | Afrontamiento o Indirecto: Recursos Propios Afrontamiento o Directo: Recursos de Poder | Amenazante | Psicópata organizacional |

*Estas formas de comportamientos fueran observadas en otros personajes víctimas de acoso

1. La personalidad del acosado fue obtenida a partir de la información que nos dieron los participantes al preguntarles como describirían a las personas que cometen este tipo de acto

CAPÍTULO 5

CAPÍTULO 5

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El objetivo de la presente investigación fue identificar cómo se vive el acoso psicológico en trabajadores mexicanos, es decir, señalar las características que rodean dicho fenómeno, así como la percepción en general que se tiene acerca de esta situación en comparación con otros lugares.

Con respecto a las características sociodemográficas es importante señalar que el acoso psicológico en el trabajo no distingue escolaridad, si se tiene hijos, ni el estado civil, etc. Ya que en las investigaciones existentes sólo se destaca el género y la edad.

En lo que refiere a la edad Juárez- García et al (2005); Topa, et al (2007) mencionan que hay dos grupos que son más susceptibles al mobbing: los jóvenes menores de 30 años con contratos precarios y formación extraordinaria para el puesto de trabajo y las mujeres de más de 40 años.

Con respecto a las mujeres varios autores como Hirigoyen (2001) y Chiaroni (2001, en Aldrete 2006), señalan que son más propensas a sufrir el acoso psicológico especialmente las que se encuentran en situaciones vulnerabilidad (edad y género). Lo cual concuerda con nuestro estudio ya que la mayoría de nuestros participantes pertenecen al sexo femenino con una media de edad de 39 años, además otra característica de nuestro estudio que podría caer en la vulnerabilidad debido a que no se cuenta con un sostén conyugal, ya que ninguno de los participantes cuenta con una pareja, .

Lo que se ha visto en general en la literatura como lo menciona Einarsen (2006), es que el acoso es más frecuente en organizaciones grandes y burocráticas y en entornos laborales estresantes y competitivos, sin embargo se encontró que el mobbing se practicó más en empresas públicas todas ellas pertenecientes al giro de servicios, donde la mayoría desempeña un puesto medio por lo que se deben realizar estudios más a fondo a cerca de este aspecto.

En lo concerniente a las consecuencias del mobbing se puede afirmar que estas solo variaron un poco en comparación con la literatura ya que de acuerdo con los resultados obtenidos en primer lugar las áreas en las que tuvo mayor efecto la conducta de mobbing fue la psicológica/emocional y laboral produciendo reacciones como el enojo, la tristeza, la frustración, el miedo así como el estrés, la angustia, falta de concentración y un desgaste emocional en general, lo cual concuerda con autores que hablan de una sintomatología de efectos cognitivos, de hiperreacción psíquica, síntomas de desajuste del sistema nervioso, cansancio, debilidad, miedo, irritabilidad y disminución de la autoestima mencionados en el estudio Cisneros (Del castillo y almirall,2005; Calero, 2003). En este ámbito no se mencionaron casos extremos como señalan diversos autores como Fernández (2002), Góngora et al (2002), Cardona y Ballesteros (2003), en los cuales se

puede dar lugar a patologías graves como estrés postraumático, síndrome de fatiga crónica, crisis nerviosa, trastorno de ansiedad generalizada, cuadros depresivos e incluso tendencias suicidas, cabe señalar que solo se presentó un caso de cuadro depresivo, pero en este además de verse involucrado el mobbing fue influenciado también por aspectos de índole personal del entrevistado.

En el plano laboral se afectó el clima y el ambiente de trabajo resultando con mayor perjuicio la fractura de la relación con compañeros y jefes así como el tener que quedarse encerrado en su lugar de trabajo y sobre todo la falta de motivación de acudir a trabajar y desarrollar las labores como lo mencionan Cardona y Ballesteros (2003); Góngora et al (2002); Einarsen (2006) ya que afirman que para la organización del trabajo se va a ver afectado el rendimiento del desarrollo del trabajo pues al distorsionarse la comunicación y colaboración entre colaboradores se interfiere entre las relaciones que estos deben establecer para la ejecución de las tareas produciéndose una disminución en la cantidad y calidad del trabajo desarrollado.

Así mismo el plano de salud física y social-familiar no se vieron alterados de una manera grave ya que solo se mencionaron dolores de cabeza y espalda. Con respecto al social-familiar solo se mencionan un malestar simple en las relaciones con las mismas, esto tal vez debido a que los propios participantes afirmaron haber recibido un apoyo incondicional de amigos, padres e hijos.

“Me causa una angustia tremenda, yo creo que hasta me consuelo con la comida, llega la hora de la comida y digo uuff, descanso, como y regreso revitalizado pero como con angustia, [...] los nervios terriblemente incluso al levantarse en la mañana y decir yo no voy a trabajar, [...] otro momento de angustia [...] Que en algún momento va a sonar el teléfono y te va a hablar tu jefa para algo que te va a buscar para molestar por que eres el puerquito de día, de la semana o del mes entonces es mucho estrés para la salud, angustia, tristeza, decepción, impotencia, entonces todo eso seguro te afecta el hígado y si te afecta el hígado te afecta cada célula de tu cuerpo”¹

“Realmente a mí me afecto [...] estuve muy deprimida, lloraba de todo, [...] no me concentraba como yo quería [...] el cambio fue muy drástico y no lo busque [...] no extraño tanto lo que hacía porque era muy rutinario, extraño a las personas porque te encariñas con la gente entonces todo eso tiene mucho costo emocional, baje de peso, anduve pues mal, ahí te das cuenta quienes son tus verdaderos amigos...”²

¹ Ver anexo 2: Entrevista 7

² Ver anexo 2: Entrevista 5

El motivo de que los efectos no resultaran contraproducentes se debe a que no se presentó una excesiva duración o intensidad para dar lugar a esta o también que no provoca las mismas consecuencias ni reacciones entre las personas por sus capacidades y habilidades (Fernández, 2002; Cardona y Ballesteros, 2003; Bataller, 2004).

Los modelos causales que resultaron ser más propensos para desarrollar la conducta de mobbing fueron tanto los factores organizacionales como individuales destacando a nivel organizacional el poder, y a nivel individual la personalidad del acosador (Meseguer et al 2007, Barón, 2002; Liefoghe y Mackenzie Dawey en Cantisano; Morales y Gallastegui, 2006; Einarsen, 2006).

“... cuando uno no esta aliado a la institución, a las políticas de la institución, y creo que cuando también uno se vuelve peligroso a los intereses de otras personas, puedo pensar que hasta en los nombramientos hay como cierta competencia y es una competencia desleal, no competitividad. [...] que a lo mejor te perciben insignificante o que nunca vas a poder llegar a tal lugar, entonces – por qué tú vas a tener eso que yo no tengo,- que tiene que ver pues con envidias...”³

En primer lugar las características que señalan al poder como un factor potencial para que se de el acoso es que se hace mal uso de éste abusando de la jerarquía que se tiene y de la coludicion con otros, anteponiendo los intereses por lo que recae en un desequilibrio. Determinado a partir de estos resultados los tipos de poderes que más sobresalen en cuestión de acoso psicológico en el trabajo de acuerdo a Barón (2002) son el poder coercitivo, el cual se basa en el miedo y el temor a las consecuencias negativas de la desobediencia manifestándose a través de la sanción, despido y degradación funcional.

Al mismo tiempo destaca el poder de posición mostrándose como es que la jerarquía de la organización es la que debilita el poder y por último el poder personal también interviene en esta forma de actuar ya que se relaciona con las características o con los rasgos de personalidad del sujeto.

Es de suma importancia destacar que estos tipos de poder que se dan en las organizaciones mexicanas se imponen como lo menciona Moreno y Rodríguez (2004). Se tiene la cultura del generoso-poderoso y del poderoso- explotador, el que no está con el patrón esta contra él. De aquí la cultura de quedar bien con el de arriba y de éste manipular.

Además hay una distribución asimétrica del poder que solo tiende a equilibrarse cuando la posición del acosado se nutre de posiciones externas al conflicto. (Barón, 2002).

³ Ver anexo 2: Entrevista 3

El segundo factor a nivel individual que sobresalió fue la personalidad del acosador, en el cual estudios realizados no se atreven a decir que sea una causal del fenómeno, solo mencionan las características que lo rodean (los cuales se describirán más adelante), sin embargo en esta investigación si fue una característica relevante.

Tanto el poder como la personalidad del acosador se pueden relacionar con la cultura organizacional como dice un estudio de Liefoghe (2001 en Peralta 2004) en el sentido de que la gente ve a sus organizaciones como causas principales del acoso debido a las causas y practicas organizativas que los superiores llevan a cabo, en este caso el poder. Aunado a que existen organizaciones que permiten o ignoran el desarrollo de estos comportamientos, ya que la manera en que lo ejerce el acosador puede ser muy sutil.

En las organizaciones mexicanas dice Horacio Andrade (en Morales y Rodríguez, 2004; Barón, 2002) "Hay una fuerte lucha de poder y las áreas suelen convertirse en feudos que compiten entre sí; y el trabajo en equipo es prácticamente inexistente incluso se llega a dar muchas veces una competencia para sobre salir y obtener logros individuales"

"Yo lo he sentido, lo he comentado con otras personas el poder cambia mucho a veces a la gente y ella es uno de esos casos"⁴

"Yo pienso que el fuego del poder es muy interesante, porque yo creo que también es de personas a persona una persona cuando está en una situación de poder se le olvida esa parte de calidad humana de la interrelación de un trabajo colegiado, sino que se da un autoritarismo trans y si esta allegada también a una persona autoritaria que sea la persona que la apoya, entre las dos o sea, como puede ser la jefa, como puede ser la secretaria [...] o los que estén ahí, no permiten que crezcan las personas [...] creo que ahí puedo ver que realmente es ciertas características de un jefe, verdad, hostil, egoísta, narcisista, [...] pues muy autoritario, omnipotente que no promueve el crecimiento, desarrollo ni institucional ni personal ni laboral"⁵

En cuanto a las características de personalidad del acosado fueron descritos aspectos como el ser sociable, inteligente, leal, confiable, responsable y opositor, rebelde, trabajadora y autocrítica dentro de las categorías envidiable y amenazante respectivamente siendo las que más destacaron. Indicándonos que se encontraron los tres tipos de personalidad que clasifica González de Rivera (2003): Envidiable, amenazante y vulnerable, esta última solo se presenta en un caso.

⁴ Ver anexo 2: Entrevista 5

⁵ Ver anexo 2: Entrevista 3

También fue interesante encontrar ciertos rasgos de personalidad que concordaban con todos los participantes como ser justo, consiente, una persona de bien y el no buscar problemas corroborándolo con autores como López Velázquez (2005), Piñuel (2003) en los cuales a partir de sus investigaciones proponen la tipología del acosado como personas honradas y rectas con alto sentido de la justicia además poseen elevada capacidad empática, sensibilidad y comprensión del sentimiento ajeno.

“Me convertí como en una amenaza para las personas con las que trabajaba, soy una mujer valiente, bonita, confiable, [...] a veces he sido rebelde como todos los seres humanos, rebelde porque a lo mejor me he equivocado haciendo lo mismo pero queriendo tener resultados diferentes [...] soy un ser humano de bien, soy una persona de bien, que te digo inteligente, [...] y no me gusta hacer lo que no me gusta que me hagan, me explico, intento no dañar a nadie, pero tampoco permito que nadie me dañe”⁶

“Soy una persona un tanto insegura [...] soy trabajadora, cumplida, me gusta llevar un control, [...] soy un tanto, diría medio depresiva, [...] yo no le he causado algún daño a nadie, y lo que también alguna vez he sentido es que por ayudar a la gente, la gente se te sube a las barbas, [...] en eso a veces me paso de ingenua. [...] a veces me enoja darme cuenta que me perciben más débil de lo que me considero [...] pero también creo que me consideran una persona inteligente, capaz [...] con posibilidades de llegar a lograr muchas más cosas”⁷

Los datos que se obtuvieron respecto a las características del acosador fueron clasificadas de acuerdo a las áreas propuestas por Piñuel (2003) e Hirigoyen (1999) concordando con ellos algunos rasgos sobresalientes como la prepotencia, ser omnipotente, despotismo, les gusta sobresalir y no les importa el sentir de los demás que pertenecen a la personalidad narcisista, así mismo las características como la capacidad de empatía, son personas inflexibles y pasa sobre lo que sea son parte de la personalidad del psicópata organizacional y en menor medida se encontraron descripciones en cuanto a la personalidad correspondiente al síndrome de mediocridad inoperante activa (MIA) son personas inseguras aunque aparente lo contrario, hablan mal de ti, son falsas y con lo que respecta a la personalidad paranoide no se obtuvieron datos relevantes.

Cabe mencionar que similarmente se encontraron otras características no descritas específicamente por estos autores las que clasificamos de acuerdo a lo anterior y siguiendo su línea de estudio surgiendo en gran medida rasgos como no promueven ni permiten el crecimiento laboral y gozan maltratando, para el psicópata organizacional: no tiene capacidad de liderazgo ni de manejo de grupos,

⁶ Ver anexo 2: Entrevista 4

⁷ Ver anexo 2: Entrevista 5

ni resolución de conflictos para la personalidad de MIA, trabaja aisladamente, es egoísta, están acostumbrados a tener empleados serviles y sumisos para el caso de la personalidad narcisista.

Por lo que las categorías que más predominaron fueron la narcisista y psicópata organizacional. (Cabe destacar que en todos los casos los practicantes del acoso fueron del género femenino), quedando este punto como una línea mas de investigación

“Ella era de las personas que decía, que todo lo que ella hacia estaba bien, y todo lo que ella hacia estaba bien. Se apoderaba de las cosas así como llegar y decir- Todo lo que esta aquí es para que me sirva yo de ello y todos van a venir a servirme a – [...] Era de esas personas hostigosas que te dicen ay mi vida, cariño, muñequita, si esta contigo, de esas que te hablan bien hipócritamente y ya después cuando esta con otras personas habla mal de ti”⁸

“Muy groseras, inflexibles, que le gusta humillar a las personas y tratarlas mal tal vez por que es muy insegura aunque quiera aparentar lo contrario, no le importa lo que podamos sentir los demás, prepotente, no sabe como ser lider ni como tratar a su personal por su inseguridad o no tienen la capacidad y por ello cree que tratando mal a las personas va a sobre salir o ganarse el respeto pero esta equivocada, también es una persona que le gusta abusar de los demás y abusa de su puesto, hablaba mal de de ti.”⁹

Se encontraron varias formas de afrontar el acoso psicológico en esta investigación, estas fueron de dos maneras: una es enfrentarlo en forma directa a través de los recursos de negociación (acciones o acercamiento a la figura del acosador), legislación (se apela a un poder que arbitre de manera oficial, se recurre a la autoridad o a la ley) y poder (ya no existen reglas, todo se vale para conseguir una alternativa) que menciona Barón (2002) para la gestión del conflicto, como ejemplos esta pedir cambio de área, hablar directamente con el agresor; acudir a áreas jurídicas (demandas), elaborar escritos oficiales; confrontar por intereses propios y tratar por conveniencia, respectivamente.

También otro recurso que no se menciona en la literatura que tuvo relevancia y que fue utilizado por varios participantes en este estudio es el que nos atrevimos a llamar “recursos propios” y que en esta categoría encontramos ejemplos como sobrellevar la situación, minimizar trato y comunicación con el agresor, simular interés, y esperar un cambio (laboral o de medidas organizacionales), todos los tipos de afrontamiento mencionados anteriormente se debe según varios autores a

⁸ Ver anexo 2: Entrevista 1

⁹ Ver anexo 2: Entrevista 8

la habilidad individual, el contenido social, pero sobre todo de la resiliencia que combina ambos casos: el temperamento de la personal, el significado cultural de la herida y el tipo de sostén social del que dispone (Torres, 2006).

Además se encontró que se recurre a cada estilo de afrontamiento dependiendo de la etapa del mobbing en la que se encuentre por ejemplo en la fase 2 y 3 se utilizan los recursos propios y de negociación, para la etapa 4 los recursos de legislación y el recurso de poder se utiliza en cualquier fase.

Por lo anterior se puede visualizar que de alguna manera no son tan utilizados los recursos más adecuados como sería el caso de la legislación y la negociación ya que en primer lugar, para acudir a una instancia legal no está tipificado este fenómeno como tal ante la ley, y debido al proceso arcaico que implicaría tomar esta medida en nuestro país y los costos y tiempo que este implicaría se termina por desistir cualquier intervención legal. En el caso de la negociación no se tiene una cultura de resolución de conflictos conllevando esto a tener que usar recursos propios tal vez porque la víctima se siente vulnerable lo cual atenta contra su efectividad a la hora de resolver esta situación ya sea que no tienen las herramientas para comprobar lo que está sufriendo, el temor de ser despedido o por la responsabilidad que sentía y tenía al ser el sustento de su familia.

“... aprendí más que nada cómo dirigirte a las personas y si tienes algún problema a donde acudir, cómo plantear los problemas, cómo intentar resolverlos, o sea, si aprendí mucho del problema, tanto personal como laboral, aprendí que hay personas en a las que puedes confiar, hay otras en que a lo mejor contaba con ellos y después de lo que paso ya no”¹⁰

“Lo primero que hice fue rescatarme luego eso me impulso a montar lo que estoy haciendo, me explico, es un proceso, no fue saliendo,- me voy a poner a vender-, no, no es cierto, llore, rabie, le dije a Dios – Porque Dios yo- y me lamente, y después dije algo tengo que aprender, me rescaté, si es cierto, yo me rescaté”¹¹

“...pude socializar lo que me pasaba, [...] Hice un capital social, sí, y esto de expresarme de denunciar como me sentía me permitió ampliar mis redes sociales ha otras instancias [...] en lugar de paralizarme me llevo a crecer laboralmente...”¹²

Se hizo una descripción del ambiente laboral tanto a nivel social y físico, en éste último fue mínimo el disgusto en cuanto a la falta de recursos, espacios y condiciones desagradables, no así con el social, ya que la mayoría reporta un ambiente hostil, pesado, es decir, se describe al compañerismo sin motivación,

¹⁰ Ver anexo 2: Entrevista 1

¹¹ Ver anexo 2: Entrevista 4

¹² Ver anexo 2: Entrevista 3

apáticos, con relaciones fracturadas, donde predomina la falta de comunicación, chismes y sobre todo el interés y las envidias que llevan al servilismo y a una competencia desleal. Salín (2003 en Muñoz et al, 2004) indica que los ambientes de competición, son propios de un sistema de recompensas.

*"El ambiente es pesado, no hay comunicación realmente, no esta integrado el equipo de trabajo, no hay coordinación, ni organización, solo se saca el trabajo al día, no hay un programa de actividades planeado sobre lo que tienen que hacerse, ni objetivos, ni metas a cumplir a fin de año [...] no se trata igual a todo el personal, a veces quien mas trabaja es quien menos recibe y bueno esto es un tanto discrecional"*¹³

Generalmente este tipo de ambiente es más común de lo que se cree como dicen varias investigaciones donde se ha encontrado que se dan mayores situaciones de acoso donde existe la falta de armonía en los grupos de trabajo y existe poco apoyo entre compañeros (Muñoz-Flores et al, 2004; Rayne y Hoel, 1997 en González y Delgado, 2008).

"Mis compañeros de trabajo estaban amenazados porque sí alguna vez, salió uno a comer conmigo, le cambiaron de puesto, lo maltrataron, le bajaron el sueldo.

*Mis compañeros eran muy sumisos, se tenían que callar, algunas personas como muy ladinas [...] era como que sí, pero no, sí cuando no están con ellos y cuando están mejor así no te hablo, no te hago ni feo ni nada, pero mejor así me quedo, los demás también me apoyaban, pero no podían hacer nada porque estaban como amenazado."*¹⁴

*"... como resultado de ese hostigamiento, obviamente, la gente cae en uno de dos senderos, o el como se podría decir un servilismo exagerado; como sirviente buscando la aprobación de esta persona porque es la única manera que encuentra de lograr una mejor relación; y hay otros que se van por la rebeldía absoluta que generalmente no duran mucho..."*¹⁵

En conclusión se determina que el acoso está fuertemente relacionado con la insatisfacción que los empleados sienten hacia el clima social y la comunicación interna (Mesenguer et al, 2007).

Es relevante señalar que estos tipos de ambientes ya se encontraban en la organización o fueron propiciados por estas, así que se debe investigar más a fondo dicha situación ya que en un porcentaje alto de los casos el entorno se

¹³ Ver anexo 2: Entrevista 2

¹⁴ Ver anexo 2: Entrevista 4

¹⁵ Ver anexo 2: Entrevista 7

identifica con el agresor por lo que en cierto modo se convierte en un cómplice mas sobre todo cuando justifican e incluso celebran su comportamiento (Luna, Yela y Antón, 2003)

Existe el entorno silencioso que suele llevarse bien con la victima curiosamente nunca ve ni oye nada. El acoso psicológico en el trabajo no tiene su origen en la persona que lo sufre sino que es un mal que parte de la propia organización y afecta a toda ella en su conjunto, pero generalmente las organizaciones tienden a obviarlo negando la existencia del problema e imputándolo formándose un caldo de cultivo. (Luna, Yela y Antón, 2003).

Por lo anterior, el ambiente puede ser un determinante para que se desarrolle el acoso psicológico o viceversa el mobbing puede causar un mal ambiente.

En el caso de los comportamientos que se dan en el mobbing según lo revelado por Zapf, Knorz y Kulla (1996 en Bataller, 2004; Pérez, 2001), los comportamientos hostiles preferidos por los hostigadores se centran en aspectos dirigidos a atacar a la víctima con medidas organizacionales, ataques a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social así como atacar su vida privada, violencia física, ataques a las actitudes, agresiones verbales y rumores tal como lo muestra la tabla número dos.

Otro punto que concuerda con los autores anteriores y que también se percibió mucho en los datos obtenidos en cuanto a los comportamientos fue el que se refiere al aislamiento social, es decir, los acosadores usan medios de restricción y selección de las relaciones de las víctimas. Así mismo se dieron comportamientos relacionados con la agresión verbal, en este caso ofensas, rumores y chismes, acusaciones y difamaciones mismas que son comunes en toda conducta de acoso.

De acuerdo a lo dicho por lo participantes ellos sufrieron modificaciones relacionadas con medios organizacionales como la exclusión de tareas y actividades; sobrecarga de trabajo, exceso de supervisión y control, abuso de poder, ataque a los derechos laborales, minimización de autoridad pero sobre todo se percibió un menosprecio del trabajo a través de los comportamientos de desaprobación, desacreditación y descalificación del desempeño de éste viéndose afectados también el medio de obstaculización del desempeño donde principalmente se priva de la libertad para decir o hacer lo que se piensa y por ende también frena el crecimiento profesional creando barreras para la superación como el no promocionar y permitir sobresalir al trabajador. Concordando con Pérez (2001) quien menciona que cuando se pone en marcha el proceso de acoso el principal empeño de los acosadores es el descredito profesional y la obstaculización de su desarrollo.

Otras conductas de acoso que llamaron la atención y de las cuales no se habla mucho en la literatura pero que se dieron mucho son los medios de indiferencia y de trato personal que vivieron todos los participantes en estos aspectos se ven

afectados la comunicación y la relación jefe- subordinado. Otros comportamientos que mencionaron los entrevistados fueron la complicidad y coludición de personas de personas a través de actividades para que se canse la víctima.

Igualmente el maltrato, humillación y la discriminación formaron parte de los comportamientos actuados en nuestros casos de entrevista ya que se mencionan tratos despectivos, no igualitarios a través de castigos, exhibiciones frente a los demás recalcando una diferencia de los otros.

“Pues les voy a decir como dicen ellos con sus propias palabras, que soy la plus ultra que me creo mucho, que soy la única que trabaja, y que los demás son unos flojos que además soy una loca porque me acosté con todo mundo”¹⁶

“Sucede que ella esta siempre revisando mi trabajo [...] se empeña en estar de tras de mí viendo que es lo que hago como lo hago, me siento vigilada [...] yo puedo percibir como comentarios indirectos, me hacen señalamientos en mi trabajo que yo no concibo, pues lo ponen en duda [...] murmuran cosas de mi, hacen comentarios sobre mi vida personal, me revisa mis informes cuando con los demás no es así, bueno eso es muy molesto, y pues siempre da a entender que mi trabajo no es bueno [...] además me dice que mis compañeros se quejan de mi desempeño [...] ella no creí que yo era capaz de ejercer mi carrera, por lo que se imaginaran, al ser yo mala trabajadora, según ella, pues nada mas no me da la oportunidad, pues me crea barreras para lograr superarme”¹⁷

Finalmente se trató de indagar acerca de la percepción o del concepto que se tiene del concepto del acoso psicológico en el trabajo notando que no se tiene una definición en particular ya que para cada individuo es interpretado conforme a lo que haya visto en cuanto a los comportamientos dirigidos hacia el mismo, el cual no se percibe como un acoso en sí, sino como una forma de abuso, humillación, agresión, indiferencia sobre todo maltrato de tipo sutil y psicológico que afecta todos los sentidos y todas las áreas de la vida causando un golpe a la autoestima.

Leymann(1992) define al mobbing como el fenómeno en que una persona o grupo de personas ejerce una violencia extrema, de forma sistemática y recurrente (al menos una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (más de seis meses) sobre otra persona en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr finalmente que esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo.

¹⁶ Ver anexo 2: Entrevista 6

¹⁷ Ver anexo 2: Entrevista 9

En comparación con la definición más aceptada que se conoce queda claro que aún para las personas mexicanas todavía no son consientes de toda la gama de características que involucra el acoso psicológico, como el tiempo, quien lo ejerce, ni se tiene clara cuál es su finalidad, más bien se basan en los comportamientos negativos que se tiene hacia ellos.

*"No se si se pueda llamar acoso psicológico el que estén agrediendo a una persona a sus espaldas"*¹⁸

*"Yo lo sentí mas como agresión [...], vi así como prepotencia [...], lo mío son agresiones [...]"*¹⁹

*"Acosarte para mi en principio sería, desde el punto de vista que te llevan una relación de todos los errores que has cometido [...] en donde te equivocas a parte de que te regañan en privado no solamente queda en eso, sino que lo hacen en público [...] se siente el ambiente pesado e inmediatamente el cambio de la persona hacia uno se ve reflejado porque le deja a uno de hablar, le saluda uno y no le contesta, te ignora, el silencio, la indiferencia, principalmente eso"*²⁰

Por lo mencionado anteriormente, en resumen, se puede concluir que:

En lo que se refiere a los tipos de acoso practicados en la mayor parte de los participantes eran del tipo descendente y horizontal que son los más habituales, - sobre todo el primero-, y responden bien a los patrones establecidos. No se presentó ningún caso de tipo vertical.

En cuanto a los comportamientos o actitudes de acoso puestos en práctica por los acosadores se plantearon los más clásicos y no tan clásicos como aislamiento social, restricción y selección de las relaciones de las víctima, agresión verbal, menosprecio del trabajo, obstaculización del desempeño y del crecimiento profesional, abuso del poder, la exclusión de tareas, acusaciones y difamaciones, así como humillación e indiferencia.

En este estudio no se planteó que el acoso haya sido causa aparente de precariedad en el trabajo o de alguna estrategia empresarial, más bien se cuestionaron factores de la organización del trabajo como la cultura y la jerarquización, es decir, del poder de esta.

El elemento clave que surgió como factor preponderante del acoso es el poder el cual es clave en este tipo de fenómenos, un abuso de poder jerárquico de

¹⁸ Ver anexo 2: Entrevista 6

¹⁹ Ver anexo 2: Entrevista 1

²⁰ Ver anexo 2: Entrevista 2

oposición, haciendo mal uso de este, en donde se ven involucrados intereses propios y de coludición con otros personajes, viéndose una excesiva jerarquización, es decir estructuras demasiado verticales que no permiten el trabajo en equipo y por lo tanto la cooperación entre los trabajadores, esto supone que los canales de comunicación en la organización están muy deteriorados, por lo que es susceptible a que aparezcan conflictos interpersonales y por lo tanto al no verse resueltos adecuadamente pueden recaer en un fenómeno de acoso.

Por su parte aunque la cultura organizacional no fue un tema muy abordado como factor causante del acoso, pero analizando el entorno que involucró a todas las historias de los acosados éste jugó un papel importante en el mobbing ya que puede ser el caldo de cultivo del mismo, y que conjugado con la personalidad inherente del acosador se forma el detonador para que se ponga en marcha el acoso marcándose el acoplamiento de los dos aspectos.

Aunque el ambiente hostil puede ser propiciado o aumentado por el acosador, se acentuó que también era un facilitador del proceso, pero siempre en conjunción con una circunstancia de poder y de personalidad, predominantemente del acosador, en donde resultó con mayores características la personalidad de tipo narcisista y la personalidad de tipo psicópata organizacional, que analizando lo dicho por los entrevistados se deduce que se trata de una característica inherente a su persona de modo que si la víctima ha escapado o el victimario es cambiado a otra organización, seguirá buscando otras personas a quien acosar. Sin embargo surge la idea de que cualquier persona puede ser víctima, ya sea de tipo vulnerable, amenazante o envidiable, a pesar de que las dos últimas fueron descritas en mayor proporción, llamando la atención aquellos rasgos mencionados por todos los participantes en los que describen a una persona buena, consciente que no busca problemas y respetuosa.

Acerca del entorno, las mayoría de las experiencias fue el haber sufrido el acoso compartido con algún otro compañero, en este caso la víctima fungía como acosada y como observador. Hay una gran coincidencia en el hecho de que los compañeros muestran una dualidad de comportamiento, es decir, se muestran de diferente manera en presencia y/o en ausencia del acosador. Ante la solicitud de apoyo, generalmente, los compañeros, no se involucran, tal vez por no buscar problemas o por el miedo a caer en la misma situación, en otros casos tienden a adaptarse a las condiciones impuestas por el acosador para poder subsistir, cayendo en un estado de sumisión y servilismo, el cual se vuelve un factor primordial para que permanezca o aumente el acoso, y en caso contrario, los cuales son pocos, surge una forma de rebeldía, la cual en lugar de ser un factor positivo se vuelve un factor de vulnerabilidad para que se suscite el mobbing.

“A Margarita la hace a un lado, nula vaya llegaba y ni siquiera la saludaba, la pobre señora tenía que estar toda aburrida por que no le decía ni siquiera que hacer [...] como que la fue apartando

*de sus funciones y de todo y margarita es de las personas que se cansan y pues ya no pudo [...] y pues prefirió irse*²¹

*“... hubo quien tuvo ataques de nervios terribles, temblores, depresión, [...] y su sufrimiento empezó cuando esta persona ocupó el cargo y su sufrimiento terminó el día que la mandaron donde estoy yo...”*²²

Para nuestra población, las consecuencias que fueron más evidentes, repercutieron directamente en las áreas psicológico/emocional y en la laboral, esto puede ser debido a que el trabajo siempre ha tenido un significado importante para el mexicano, y al tener problemas de tal índole en este y que no le permitan un desempeño adecuado, va a impactar en lo emocional dado que se involucran cuestiones como el compromiso que tienen de sustentar a su familia y al verse este comprometido va a generar sentimientos de frustración, estrés, ansiedad los cuales no se permite somatizar por esta misma razón el área de la salud y la familiar no se vieron afectadas a grandes rasgos ya que nuestra cultura se ha caracterizado por la unión familiar. Fue también interesante encontrar no solo aspectos negativos sino también positivos ya que varios participantes señalaron tomar esta experiencia como algo enriquecedor y como una oportunidad para salir adelante, es decir, transformar esta vivencia en algo productivo y tratar de iniciar proyectos independientes, así como el darse cuenta con quien contaban realmente y del apoyo que les brindaban amigos y familiares.

Con lo que se acaba de decir se concluye que las estrategias para afrontar el acoso psicológico serán diferentes para cada caso y dependerán de las características que combinen factores relacionados con las personas, el grupo, y el entorno organizacional donde se presenta la situación, lo cual está relacionado con el apoyo social que se recibe y la resiliencia que tenga cada individuo para encarar las situaciones.

Es así como concluimos este estudio, asumiendo que a pesar de que no se tenga conciencia directa de lo que es un proceso de acoso psicológico en el trabajo y que solo se perciba según cada individuo como una forma de agresión, maltrato u hostigamiento, es un fenómeno que se da de una forma similar en cuanto a sus causas y comportamientos independientemente de la institución, país o tipo de población en el que se desarrolle, variando tenuemente con respecto a sus consecuencias y tipo de afrontamiento, esto tal vez teniendo que ver con la cultura de la nación. Como ya se vio con anterioridad la situación en México sobre el acoso psicológico en el trabajo no se conoce como tal, más bien se conoce otro tipo de conductas grupales, destructivas y dirigidas a una persona a la cual se le toma como puerquito, o barquito o de chivo expiatorio.

²¹ Ver anexo 2: Entrevista 1

²² Ver anexo 2: Entrevista 7

Por lo mismo se corrobora como es que las conductas del acoso psicológico han ido en aumento a nivel organizacional mismo que se ve reflejado en su impacto mundial.

Es importante considerar que dicho comportamiento no puede verse simplemente como conductas aisladas y ocasionales, sino debe tomarse como un proceso que con lleva a un desencadenamiento de consecuencias que van minar el bienestar integral del trabajador afectando su optimo rendimiento.

Aunado a esto, hoy en día se sabe que nuestra salud está influenciada por nuestros pensamientos, conductas y relaciones sociales, es por ello que se ha tenido que retomar la importancia que tiene la salud en el trabajo y el bienestar de la persona durante el desarrollo de su actividad laboral. Como resultado de esta interacción, la psicología organizacional ha tenido que evolucionar para dar pie a lo que hoy en día se denomina psicología de la salud ocupacional en la que su principal eje de estudio son los factores psicosociales, los cuales están estrechamente relacionados con las condiciones de trabajo como la interacción, el medio ambiente de trabajo, la satisfacción y las condiciones de la organización del trabajo; y que si estos no se canalizan de la manera más adecuada pueden repercutir en la vida no solo laboral de la persona sino también en todo lo que refiere a su salud física y mental.

De aquí, la importancia de seguir realizando investigaciones relacionadas en este ámbito y prestar atención a los factores psicosociales para que estos no constituyan un problema de salud pública y no se incrementen las diversas formas de trabajo destructivo, como en este caso el mobbing.

SUGERENCIAS

Es una opinión emergente que el mobbing debe catalogarse como un riesgo profesional en las organizaciones del trabajo. Por tanto es preciso enmarcar el mobbing dentro de los llamados riesgos psicosociales ya que los cuadros clínicos de las enfermedades padecidas por los trabajadores devienen como consecuencia del trabajo en un entorno laboral hostil incomodo por lo que deben establecerse las actuaciones y modificaciones necesarias para la prevención de estas situaciones, como:

Realizar una investigación a nivel nacional para poder contar con estadísticas significativas y de esta forma poder actuar a nivel legal y de salud.

Es prioritario centrar el fenómeno en las empresas ya que nos encontramos ante un problema de salud laboral.

A partir de las investigaciones realizadas se concientice a nivel individual de cómo sucede este fenómeno, características, quiénes participan, consecuencias, etc. Y a nivel organizacional concientizar a la empresa que dentro de ella puede practicarse este tipo de conductas y si es así remediarlo.

LIMITACIONES

El número de participantes con el que se contó fue limitado.

El tiempo y la disposición con el que contaban los participantes no nos permitieron ahondar más a profundidad sobre el tema.

No contamos con la versión de los acosadores lo cual hubiera enriquecido más esta investigación.

La reserva mostrada por los participantes, al hablar de un tema tal vez penoso y comprometedor.

REFERENCIAS

- Acevedo, I.A y Lopèz, M.A (1996). **El proceso de la entrevista: conceptos y Modelos**. México: Editorial Limusa
- Abajo, O (2006). **Mobbing: Acoso Psicológico en el ámbito laboral**. Buenos Aires. Lexis Nexis.
- Amigo, I. Rodríguez, C. y Alvarez, M. (1998). **Manual de Psicología de la Salud**. Madrid. Pirámide.
- Aldrete. M., Pando. M., Aranda. C. (2006). Acoso Psicológico en el Trabajo. ¿Un problema de género? **Enseñanza e investigación en Psicología**. 11 (1): 53-63.
- Barón. M., Munduate. L., Blanco. M., (2002). **La espiral del mobbing**. Colegio Oficial de Psicólogos. España.
- Barón. M. (2002). **Afrontamiento individual del acoso moral en el trabajo a través de los recursos de negociación**. Lan Harremanak. 7 (2): 135-154.
- Bataller. S. (2004). El acoso institucional o mobbing: Presentación de la evaluación y tratamiento de dos casos crónicos. **Cuadernos de medicina psicosomática y psiquiatría de enlace**.69 (70): 126-136.
- Becoña, E Oblitas, L., y Vázquez, F. (2000). **Psicología de la Salud**. México: Plaza y Valdez.
- Benavides, F., Ruiz-Frutos, C. y García, A.M. (2004). **Salud laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales**. España: Masson.
- Bilbao, J. (2001).Hostigamiento o Acoso Moral en el Trabajo. Lan Osasuna, **Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo**. (2)1-9
- Buendía, J. (2001).**Empleo, Salud y Estrés**. Madrid. Edit: Pirámide.
- Calero. C. (2003). **Mobbing o Acoso Moral en el Trabajo**. Secretaria de Acción Sindical. Valencia. Edit. Comisión Ejecutiva Nacional de la UGT
- Cardona, A, Ballesteros, M. (2003). El Acoso Psicológico: Riesgo laboral más frecuente de lo reportado. **Revista Facultad Nacional de Salud Pública**. 23 (2) 99-106
- Cantisano G., Depolo M., Morales J. (2007). **Acoso laboral: Meta-análisis y modelo integrador de sus antecedentes y consecuencias**. **Psicothema**. 19 (1): 88-94.

Cox, T., Baldursson, E. y Rial, E. (2000). **Occupational Health Psychology Work and Stress**. 14 (2), 101-104

Del Castillo. M., Almirall. J. (2005). Un proceso lesivo: El Mobbing II. **Revista Cubana de Salud y Trabajo**. 6 (1): 52-58.

Diccionario Jurídico sobre Seguridad Social (1994). México: Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM.

Diccionario de la Real Academia Española (2005). Disponible en <http://diccionario.terra.com>

Einarsen, S. y Hauge, J. (2006). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. **Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones**. 22(3). 251-273

Franco. S. (2003). Factores organizacionales que promueven y/o facilitan la aparición del fenómeno de hostigamiento psicológico en el trabajo. **Revista electrónica FCE**. Universidad Católica.

Fernández. J. (2002). El entorno de la violencia psicológica en el trabajo: ¿entre el buen salvaje y el homo-homoni-lupus? **Cuadernos de relaciones laborales**. 20 (2): 351-382.

Fernández y Garrido (2000). **Psicopatología laboral. Trastornos derivados del trabajo**. España: Universidad Pública de Navarra.

Flick, U. (2007). **Introducción a la investigación cualitativa**. (2da. Ed.). España: Ediciones Morata y Fundación Paideia Galiza

Gimeno, R. (2004). **La presión laboral tendenciosa (Mobbing)**. Tesis Doctoral. Universidad de Girona.

Giraldo, J. (2005). Perspectiva del acoso laboral colombiano. **Diversitas Perspectivas en Psicología**. 1 (2): 205-216.

Góngora, J., Lahera, M. y Rivas, M. L. (2002) **Acoso Psicológico en el Trabajo (Mobbing)**. Instituto Navarro de Salud Laboral. Fondo de Publicaciones del Gobierno de Navarra. Departamento de Presidencia e Interior. Pamplona, España.

González, L. (1999). **La sistematización y el análisis de los datos cualitativos. Tras las vetas de la investigación cualitativa**. Perspectivas y acercamiento desde la práctica. Rebeca Mejía y Sergio Sandoval (coords.). (pp. 155-173). México: ITESO.

González, T; Delgado M. (2008). El acoso psicológico en el lugar de trabajo. Antecedentes Organizacionales. **Boletín de Psicología**. 9 (2) 7-20.

González de Rivera Revuelta, J.A. (2003). La valoración médico legal del mobbing o acoso laboral. *Psiquis* 24 (3):107-114.

Hirigoyen, M.F. (1999). *El acoso Moral: El maltrato Psicológico en la vida cotidiana*. Barcelona: Paidós.

Hirigoyen, M. F. (2001). *El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*. Barcelona: Paidós.

Ito, E; Vargas, B. I. (2005). *Investigación cualitativa para psicólogos. De la idea al reporte*. México: UNAM. Facultad de Estudios Superiores Zaragoza y Miguel Ángel Porrúa.

Jòdar, P. y Benach, J. (2004). Condiciones de trabajo. En F. Benavides, C. Ruiz-Frutos y G.M. García. (Eds.). *Salud laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. España: Masson

Juárez-García, A. (2008) La percepción de Control en la Salud y Bienestar Laboral: Desarrollo de un Modelo Psicosocial. En. J. F., Uribe-Prado (Ed.). *Psicología de la Salud Ocupacional en México* (pp 35-56). México: UNAM.

Juárez-García, A., Hernández. E., Ramírez. J. (2005). Mobbing un riesgo psicosocial latente en el trabajo de enfermería. *Revista de enfermería IMSS*. 13 (3): 153-160.

Kales, S. (2004). La importancia de la salud ocupacional. *Revista Ciencias de la Salud*. Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia. 2(1) 5-7

Labiano, M., (2004). *Psicología de la salud y calidad de vida*. En L., Oblitas. México: Thompson Editores.

Luna, M., Yela C., y Antón, A. (2003). *Acoso Psicológico en el Trabajo (Mobbing)*. Unión Sindical de Madrid-región de CC.OO. Ediciones GPS- Madrid.

Latorre, J. (1994). Psicología de la Salud: Introducción y Conceptos básicos. En J. Latorre y P. Beneit (Eds), *Psicología de la salud* (3ra.Ed). Argentina: Lumen

Leymann, H. (1996). The Content and development of mobbing at work. *European Journal of work and organizational Psychology*, 5 (2).165-184.

López, M., y Vázquez, R. P. (2005). *Mobbing: Como prevenir, identificar y solucionar el acoso psicológico en el trabajo*. Madrid; Pirámide

Martínez, M. (2006). *Ciencia y arte en la metodología cualitativa*. (2da. Ed.). México: Trillas

Martínez y Pérez (2006). **Estudio de la salud mental en el trabajo. Un campo complejo de la salud laboral.**

Melillo, .A.. (2004). **Resiliencia y subjetividad. Los ciclos de la vida.** México: Paidós.

Mercado P. (2008). Exploración del acoso en el trabajo (mobbing) en organizaciones del Estado de México. En. J. F., Uribe-Prado (Ed.). **Psicología de la Salud Ocupacional en México** (pp 283-320). México: UNAM

Meseguer de Pedro. M., Soler. M., García- Izquierdo. M. (2007). Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del mobbing. **Psicothema.** 19 (2): 225-230.

Morales, F (1999). **Introducción a la psicología de la salud.** México: Paidós

Moreno. B., Rodríguez. M., Garrosa. E. (2005). Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: Un estudio exploratorio. **Psicothema.** 17 (4): 627-632.

Moreno. B., Rodríguez. A., Garrosa. E. (2004). Acoso psicológico en el trabajo: Una aproximación organizacional. **Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones.** 20 (4): 277-289.

Muñoz, J. (2005). **Análisis cualitativo de datos textuales con Atlas TI.** Universidad Autónoma de Barcelona. España. Creative commons. Recuperado en <http://creativecommons.org>

Muñoz. H., Guerra. J., Barón. M., Munduate. L. (2006). El acoso psicológico desde una perspectiva organizacional. Papel del clima organizacional y los procesos de cambio. **Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones.** 22 (3): 347-361.

Nava, R. (2005). **Material bibliográfico para la unidad temática salud en el trabajo.** UNAM, Facultad de Medicina, Dpto., de Salud Pública.

OIT (1984). **Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención.** Oficina Internacional del Trabajo en Ginebra, informe de Comité Mixto OIT/OMS sobre Medicina del Trabajo. Novena reunión. Ginebra: Alfaomega.

Ovejero. B. (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.

Parra, M (2003). **Conceptos básicos en salud laboral.** Santiago de Chile: Oficina Internacional del Trabajo

Peralta, C. (2004). El acoso Laboral. Mobbing, Perspectiva Psicológica. **Revista de estudios sociales**. 18 (1): 111-122.

Pérez (2001). **Hostigamiento o acoso moral en el trabajo**. Ministerio de trabajo y asuntos sociales Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.

Piñuel, I. (2003). **Mobbing. Como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo**. Madrid. Santillana.

Polaino-Lorente, A. y González-Rey (2006). El Workaholism como neurosis de la autorrealización en el trabajo. En J. Buendía. **Estrés laboral y salud** (pp. 159-171). España, Biblioteca Nueva.

Ramírez, J., (2001). **Mujer, trabajo y estrés**. Revista Latinoamericana de la Salud en el Trabajo. 1(2): 58-74.

Ramos, J.M., Arias, R., Arias, L.J., y Nava, R. (2001). **Situación actual de la salud en el trabajo en México**. Revista Latinoamericana de la Salud en el Trabajo. 1(1): 28-30.

Rieznik, P. (2001). Trabajo, una definición antropológica. Dossier: Trabajo, alienación y crisis en el mundo contemporáneo. **Razón y Revolución** 7 pag

Rodríguez, G., Gil, J., García, E. (1999). **Metodología de la investigación cualitativa**. Málaga: Ediciones Aljibe.

Sánchez Cabaco, C. (1999). Variables individuales (cognitivo-emocionales) y grupales en las nuevas patologías: el caso del mobbing o acoso psicológico en las organizaciones. **Revista Iberoamericana de Educación, Salud y Trabajo**.

Steven, L, Sauter, Joseph, J. Hurell, Jr., Lawrence, R., Murphy, Lennart, Levi. **Factores Psicosociales y de Salud. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo**. www.mtas.es/insh/EncOIT/pdf/tomo2/34.df.

Soneira, A. J. (2006). La teoría fundamentada en los datos Grounded Theory de Glaser y Stratus. En I. Vasilachis de Gladino (coord.). **Estrategias de investigación cualitativa**. España: Gedisa.

Topa, G., Morales, J., Gallastegui, A. (2007). Acoso Laboral: Relaciones con la cultura organizacional y los resultados personales. **Psicothema**. 19 (1): 88-94.

Torres, B., Cortes, L. (2006) **¿Es o no es? La semblanza del mobbing en los centros de trabajo, dos estudios de caso para discutir**. Quinto Congreso Nacional AMET. Trabajo y Reestructuración. Los Retos del Nuevo Siglo.

Uribe-Prado (2008). **Psicología de la Salud Ocupacional en México**. México: UNAM

Uribe-Prado (2006). *¿Qué es el trabajo?* México: Facultad de Psicología UNAM

Urrutia, C. (2002). *El acoso en el ámbito laboral: Guía para la prevención y sanción del mobbing*. Madrid: Unión Sindical Obrera.

Unión Sindical de Madrid (2002). *Acoso psicológico en el trabajo (mobbing). Los efectos de la nueva organización del trabajo sobre la salud*. Unión Sindical de Madrid región de CCOO. España. Edit: Unigraficas GPS, S.P.L.P.

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS CONSULTADAS

www.mobbingopinion.net

www.lasbarricadas.neet

www.wordreferenc.es

www.acosomoral.org

www.mobbingopinion.bpweb.net

www.mobbing.nu

www.mtas.es/insht/EncOIT/pdf/tomo2/34.df

www.diccionario.terra.com

ANEXOS

GUIA DE ENTREVISTA

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Nombre (iniciales):

¿Cuál es su edad?

Lugar de Nacimiento:

¿Estado Civil?:

¿Tiene hijos, cuántos?

¿Tiene hermanos, qué lugar ocupa entre ellos?

¿Vive en casa propia o rentada?

¿Con quién vive?

¿Qué escolarizada tiene?

¿En qué tipo de escuela estudió?

¿Pertenece a algún tipo de religión?

¿Practica algún deporte?

¿Tiene algún pasatiempo?

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN (donde se dio el acoso)

¿Cuántos empleos tiene?

¿A qué tipo de sector pertenece la organización?:

¿Giro de la empresa?

¿Qué puesto desempeñas o desempeñabas?

¿En que consistía o consiste su trabajo?

¿Qué antigüedad tiene en esa empresa:?

¿Sueldo aproximado?

Historia del acoso, cómo, cuándo, dónde, por qué, por quién ocurrió. (Identificar tiempo y frecuencia de la estrategia)

Efectos que tuvo en todos los aspectos a nivel laboral, emocional, familiar, salud..

Posibles Soluciones que tomó

Cómo percibes el ambiente de la empresa: compañeros de trabajo, jefes, recursos materiales, espacios,.

Descripción de su acosador y/o de las personas que cometen este tipo de acción.

Descripción de si mismo, cómo se concibe como jefe, empleado, cómo persona

Definición de acoso, que es para si el acoso.

CRITERIOS TEMATICOS PARA EL ANALISIS

| METACODIGOS | CÓDIGOS | CATEGORÍAS |
|---------------------------------------|---|---|
| Comportamientos inherentes al mobbing | Aislamiento | Ignorar No relacionarse Exclusión No proporcionar información |
| | Agresión Verbal y Física | Regaños Agresión Evidenciar Chismes Burlas Hablar mal del otro en su ausencia Amenazas Maltrato físico |
| | Medidas Organizacionales | Ambiente Hostil y Cultura de Miedo Ataque a derechos laborales |
| | Ataque al trabajo | No asignar tareas a la persona Asignar tareas sin sentido Presión excesiva Menos precio del trabajo Evaluaciones Injustas Poco acceso a recursos Falta de claridad en las metas |
| | Ataque a lo privado | Ataque a la vida personal Ataques sexuales |
| Consecuencias del acoso psicológico | Individual: Psicológico Salud Familiar y/o Social Laboral | sentimientos de fracaso impotencia frustración infravaloración apatía Falta de concentración, atención, memoria depresión hipersensibles a la crítica, actitudes de desconfianza conductas de aislamiento, evitación, retraimiento tensión entre los cónyuges problemas familiares Mal clima y ambiente de trabajo Afectación de la calidad y cantidad del trabajo |

| | | |
|--------------------|---------------------------|---|
| | | Interferencia en los circuitos de información y comunicación |
| | Organizacional | absentismo rotación de personal disminución en la cantidad y calidad del trabajo mal clima y ambiente de trabajo |
| Causas del mobbing | Factores individuales | Personalidad de la víctima Personalidad del Acosador |
| | Factores organizacionales | Organización del trabajo Cultura Corporativa Liderazgo Poder Entorno socioeconómico |

ENTREVISTA No. 1

Entrevistador: Dime las iniciales de tu nombre

Entrevistado: L.L.G

Entrevistador: ¿Cuál es tu edad?

Entrevistado: 32 años

Entrevistador: sexo

Entrevistado: femenino

Entrevistador: ¿En dónde naciste?

Entrevistado: México D.F

Entrevistador: ¿Cuál es tu estado civil?

Entrevistado: Soltera

Entrevistador: ¿Tienes hijos?

Entrevistado: No

Entrevistador: Tienes hermanos:

Entrevistado: Sí

Entrevistador: ¿Lugar que ocupas de entre tus hermanos?

Entrevistado: La mayor

Entrevistador: ¿Vives en casa propia o rentada?

Entrevistado: Propia

Entrevistador: ¿Actualmente vives con quien?

Entrevistado: Mi Mamá y hermana

Entrevistador: ¿Qué escolaridad tienes?

Entrevistado: Profesional

Entrevistador: ¿Tipo de escuela en la que estudiaste?

Entrevistado: Pública, no, particular

Entrevistador: ¿Pertenece a algún tipo de religión?

Entrevistado: Pertenece más bien al cien por ciento no

Entrevistador: ¿Practicas algún deporte?

Entrevistado: Sí

Entrevistador: ¿Tienes algún pasatiempo?

Entrevistado: Sí. Cual, es el mismo trabajo soy fotógrafa, la fotografía es mi pasatiempo

Entrevistador: ¿Cuántos empleos tienes?

Entrevistado: uno

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

Entrevistado: Público

Entrevistador: ¿Qué giro es ésta organización?

Entrevistado: Servicios

Entrevistador: ¿Que puesto desempeñas a nivel, operativo, medio o ejecutivo?

Entrevistado: Pues que será, operativo

Entrevistador: ¿En qué consiste tu trabajo?

Entrevistado: Soy tallerista, imparto clases en las casas de cultura, sobre fotografía

Entrevistador: ¿Cuántos años tienes aquí trabajando?

Entrevistado: 6 años

Entrevistador: ¿Tu último sueldo mensual?

Entrevistado: Mi último sueldo mensual son 3,200

Entrevistador: Te voy a pedir alguna información breve sobre la organización donde trabajas, ¿que actividades realiza la organización?

Entrevistado: Da servicios a la comunidad, bueno dan talleres, actividades artísticas y deportivas

Entrevistador: ¿Desde cuándo lo hace?

Entrevistado: Ahí sí no tengo idea será como desde hace unos ocho años que reabrieron la casa de la cultura, como 8 o 10 años.

Entrevistador: ¿Cuenta con los recursos para realizar esas actividades?

Entrevistado: mmm... no, no lo que pasa es que son dependencias del gobierno, el gobierno le paga a los maestros por decir el alumno les deposita 70 pesos que es la mayoría del costo de las actividades y el profesor solamente se queda con 70 por ciento, el otro 30 por ciento, lo entregan, bueno se queda la delegación con el, pero la delegación no aporta nada para la casa de cultura la mantiene entre comillas, pero no aporta nada, una vez al año le dan a la casa de cultura papelería y utensilios de limpieza, pero es mínimo.

Entrevistador: ¿Entonces los recursos que obtiene son básicamente de las personas que toman el taller?

Entrevistado: Sí

Entrevistador: ¿Cómo son las políticas que hay, como funcionan, como son sus reglamentos, cómo se rige?

Entrevistado: Pues, mira, ante todo lo primero que te piden es que trates con respeto a los usuarios, no se pueden impartir –entre comillas- actividades que no sean culturales, pero si las hay porque algún modo tiene que sacar dinero para la delegación. La casa de cultura se rige bajo el generar, generar dinero sin que la delegación meta algo, es como un pequeño negocio que tiene la delegación. Y pues solamente te piden que seas puntual, que no faltes, de hecho nosotros cuando llegamos firmamos una lista de asistencia, viene mi supervisora a checar que estamos aquí.

Entrevistador: ¿Como son las costumbres que tiene?

Entrevistado: La costumbre que tienen todos es de llegar, por decir, los maestros llegan en diez o quince minutos antes de su clase los salones se desocupan, 5 minutos antes ya los puedes empezar a ocupar, cada quien se encarga de sus alumnos, inclusive de que sus usuarios no tiren basura, que este todo dentro de un orden, que vayan al corriente con sus pagos, que vayan, este, al corriente con su material, en el caso del taller, bueno cada quien compra su material, el taller es gratuito, a mi me paga directamente la delegación a mí no me depositan como en los otros talleres.

Entrevistador: En general, ¿como sería la cultura, por ejemplo, festejan días festivos?

Entrevistado: Mira, ese tipo de actividades depende de la administración que esta, porque a veces llegan administradores que dicen, bueno pues a mí no me interesa que se haga nada de eso y si no es por que a veces los maestros presionamos para que se hagan algunas actividades, no las realizan. Cuando yo entré aquí había un director que le gustaban mucho las actividades culturales, entonces el se propuso sacar una actividad por semana, a veces, sacaba dos, entonces siempre veías la casa de cultura llena, antes la casa de cultura solamente era ésta parte de aquí atrás, ahí enfrente no había nada, era otro edificio, hace cuatro años remodelaron la casa de cultura, la remodelaron y la ampliaron, entonces abajo es casa de cultura y la parte de arriba es un cibernético

Entrevistador: ¿De que depende que haya esos cambios administrativos?

Entrevistado: pues, depende del delegado que llega, llega con un equipo de gente y el determina quien se va a quedar en cada puesto, se maneja políticamente. De cada tres años, por decir ahorita ya va la tercera administradora en lo que va el gobierno este, es la tercera administradora que esta ahorita.

Entrevistador: ¿O sea que no duraron el tiempo que tenía que ser?

Entrevistado: la persona que estubo hace tres años si duró, duró sus tres años y medio año del gobierno, luego no llegan a durar como la persona con la que tuvimos problemas está un poquito mas de medio año y se va, ahorita llego otra vez otra persona

Entrevistador: ¿Cómo es la autoridad que hay aquí?

Entrevistado: Pues mira, ahora sí que la autoridad no está centrada tanto aquí porque mi jefe inmediata es la directora, pero arriba de ella la jud de cultura, y arriba de la jud está la directora de cultura, la subdirectora de cultura y arriba de ella esta la directora de educación y cultura, entonces aquí la autoridad, autoridad vendría siendo la administradora, pero a ella solamente se le piden opiniones sobre lo que se va a hacer aquí, o ahora que esta la coordinadora, con la coordinadora.

Entrevistador: ¿Sería como tu supervisor?

Entrevistado: Sí

Entrevistador: ¿Como son?

Entrevistado: Pues, mira llegaron aquí con una idea de que tenían que llegar siendo educados y tratar a todos bien, pues como cuando se fue la otra persona, la que ocasionó muchos problemas aquí, la

persona que mandaban, bueno la persona que ella mando supuestamente tenia que llegar a tratar bien a todos a no buscar problemas con los demas, ahorita ya no existen ese tipo de fricciones con los maestros ni con los usuarios, si no hay fricciones en la oficina con la coordinadora y con la administradora, afectan un poco a los usuarios y a nosotros como maestros porque no sabemos a quien dirijirnos, hay dos autoridades aquí se podría decir

Entrevistador: ¿Hay sindicatos?

Entrevistado: Si

Entrevistador: ¿Cómo funcionan, como fungen?

Entrevistado: Mira, yo no sé muy bien del sindicato, como trabaje porque a mi apenas me dieron la base me la dieron en noviembre, de hecho, tu vez lo que es un sindicato, único sindicato del gobierno pero está dividido en secciones, tu te puedes dar de alta en alguna sección y automáticamente perteneces al sindicato pero en una sección, entonces el sindicato pues se supone como en toda empresa está para apoyarte, cuando ya eres trabajador, en algún conflicto pues esta para apoyarte.

Entrevistador: ¿Si tienes algún conflicto acudes a ellos?

Entrevistado: Sí, acudes a ellos y ven el modo ya sea a que te orientes o que te ayuden a resolverlo ya de modo personal.

Entrevistador: Entonces me comentabas como eran los niveles jerárquicos de la organización, la directora y después quien seguiría

Entrevistado: La directora de la casa de cultura, después seguiría la jefa de unidad jud, luego seguiría la subdirectora de cultura, directora de Educación y Cultura, la Directora de Desarrollo Social y el delegado o aquí sería, coordinadora de Talleres y los talleristas

Entrevistador: ¿Me podrías decir quién tiene el poder en ésta organización?

Entrevistado: ¿Quién tiene el poder? Pues depende para lo que sea. Porque a veces el poder lo pueden tener los usuarios y los maestros y a veces el poder lo puede tener la administradora o la coordinadora de unidad, depende del caso para lo que sea.

Entrevistador: ¿Cómo son tus compañeros de trabajo?

Entrevistado: Mira, yo no tengo mucha comunicación con algunos maestros, con los pocos que tenía, porque muchos maestros se fueron cuando vino esta señora, este, los pocos que se quedaron, pues los sigo tratando, son amables, vienen, imparten su taller, te saludan, llegan y se despiden cuando se van.

Entrevistador: ¿Cuántas personas eran las que estaban trabajando aquí?

Entrevistado: mmm, pues yo creo que eran como unos quince

Entrevistador: ¿Y ahora cuantos quedan?

Entrevistado: pues ahora mas o menos unos veinte, pero entre esos quince, te digo que se quedaron como cinco o seis.

Entrevistador: ¿Volvieron a ingresar nuevos maestros?

Entrevistado: Sí, porque ahorita la coordinadora trajo algunos talleres.

Entrevistador: Bueno, ya que me describiste a tus compañeros, ahora dime ¿Cómo son tus supervisores?

Entrevistado: Bueno, la directora de Casas de Cultura, es amable, está cuando se le necesita y se le pide apoyo si lo da, igual la subdirectora de Cultura, con la Directora de Educación y cultura no tengo comunicación, con la Directora de Desarrollo Social, la llegué a tener por el conflicto que hubo, entonces así como que ya me ubica bien por lo que pasó, pero no tengo contacto así con ella, procuro no, no involucrame con ella, porque aparte es una persona que está ahí por dedazo no del delegado

Entrevistador: ¿Cómo era ésta persona con la que tuvieron el conflicto?

Entrevistado: ¿Cómo era ella? Muy grosera, muy grosera, prepotente con los usuarios, con los maestros. Si tu le pedías las cosas nunca te resolvía nada, a mi me llegó, bueno yo llegué a ver cuando le aventaba los papeles a los usuarios, los recibos, llegó a tener peleas con los maestros, porque llegó a meterse a los salones a sacar a los usuarios que no habían pagado, a sacar a las mamás del salón de duela si era una persona muy grosera. Decía que era su casa de cultura, siendo que no es cierto, la casa de cultura es de la comunidad, no de ella, es más de los maestros, de los usuarios, que de la administradora.

Entrevistador: ¿Cómo percibes el ambiente de trabajo?

Entrevistado: Mira, ahora que se fue esta señora también Se notó mucho, se notó mucho, de hecho habían maestros que ya ni siquiera llegaban a saludarla, llegaban y preguntaban oye todavía sigue la directora aquí, venían aquí a preguntarme, ella trabajaba en la parte de atrás de la casa de cultura y casi todas las actividades se desarrollan aquí atrás, porque enfrente hay salones grandes, pero son pocas

actividades, y casi todas están aquí atrás, y cuando se fue esta señora se notó mucho el cambio, mucho, mucho el cambio

Entrevistador: ¿En esos momentos como era el ambiente?

Entrevistado: Cuando ella estaba se sentía bien pesado, se sentía el ambiente pesado, la casa de cultura se veía muerta, en la casa de cultura las actividades pesadas empiezan a las cinco de la tarde, empiezas a agarrar turno, gente, las actividades que son temprano, empiezan como a las tres de la tarde pero son muy pocas, de las cuatro en adelante ya empiezan más, y el que empieza más temprano, es el maestro de dibujo, él entra a las 2:30 pero hasta el día de mañana, solamente los miércoles, y pues cuando ella estaba no había ninguna actividad a esas horas la casa de cultura estaba sucia, y pues se notaba el abandono que ella tenía por la casa, cuando llega esta muchacha, la coordinadora de actividades, empieza a querer tratar de poner orden, pero tampoco la dejó, entonces no se pudo, con ella se fue cuando llega esta otra directora, empiezan a trabajar más o menos tranquilos y se empieza a notar mucho porque empieza a regresar mucha gente, incluso algunos maestros empezaron a regresar.

Entrevistador: Adentrándonos a lo que pasó, ¿quisiera que me especificaras cuál fue el conflicto con quien se dio y por qué?

Entrevistado: ¿Con quienes se dio? Mira, cuando ésta señora llega, no fue quien para presentarse con dos maestros, se supone que ella era la que llegaba a trabajar aquí, entonces ella era la que tenía, ahora sí que, ella tenía que llegar a presentarse con todos los maestros y con los usuarios digo con todos los maestros por que pues si vas a dirigir una casa de cultura vas a tener quince o veinte personas a tu cargo, te cuento también los empleados de oficina, que eran tres en la mañana y dos en la tarde, entonces, este, ella nunca llegó, nunca se presentó con la gente, de hecho yo tuve que ir a la oficina a ver quien era la nueva administradora, entonces cuando ella llega, la secretaria de la tarde se encarga de decirle, quienes eran los maestros, que era lo que hacían, cuales eran las actividades, como las desarrollaban y la secretaria es la que se encarga de poner al tanto a los maestros que ella otra era la otra administradora. Yo la fui a ver como hasta el tercer día de que ella llegó, porque yo esperaba a que ella viniera y se presentara, que era como debía haber sido, pero nunca lo hizo, entonces yo fui como a los tres días que llegó, cuando me presentó la secretaria con ella, le empezó a decir todo lo que yo hacía, que yo impartía el taller de fotografía, que a veces exponíamos en la delegación, que a veces se me mandaba a llamar de otras casas de cultura para cubrir eventos, que montábamos la ofrenda de día de muertos, en esas fechas era cuando se hacía el festival y nosotros exponíamos aquí en la casa de cultura, ahora sí que el trabajo de todo el año, entonces como que no le gustó mucho que yo fuera, muy ¿Cómo te diré?, cuando estaba la anterior directora y ella estaba de vacaciones o alguno de sus empleados faltaba, como yo estaba por contrato, a mí me tenía por contrato, pues tenía la, bueno no la obligación, pero sí me sentía yo de alguna manera obligada a trabajar un poquito más que otros maestros, entonces a veces me iba a la oficina cuando no tenía clase, porque yo tenía que cubrir un horario de tres a ocho de la noche, entonces yo me iba a la oficina y poco a poco me fui dando cuenta de como manejaban los recibos, como manejaban las actividades, entonces cuando algún empleado faltaba, yo me quedaba a echarle la mano al que se quedaba, o incluso a la directora, porque hubo una ocasión en que los dos empleados de la tarde se fueron de vacaciones, se les empalmaron sus vacaciones y se fueron, entonces yo venía a ayudarle, cuando esta señora llega y la secretaria empieza a explicarle todo eso, como que no le gusto que yo metiera tanta mano en la casa de la cultura, entonces me empezó como a hacer menos, me dijo que ya no era encargada de la ofrenda, lo cual pues me dio gusto porque son matadas, todo el mes de octubre nos la pasábamos diseñando la ofrenda y trabajando, y pues dije, que bueno, entonces me dice que se va a encargar toda la casa de cultura de la ofrenda y yo pues que bueno, la vas a coordinar tú, tú te vas a hacer bolas, Y yo ya me deslindo. Pero después era muy cambiante, primero me dijo que no, y luego me dijo que sí, que le hiciera una lista; el día que le traje la lista, me dice: sabes que, ya no, y después me volvió a decir que sí, no se trata de estar jugando, entonces a mí me molestó mucho su actitud, fue cuando le dije que ya no me iba a ocupar de la ofrenda, que la hiciera ella.

El conflicto conmigo empezó porque no quise lavar los baños, ella quería que el baño de aquí atrás, que lo laváramos una vez a la semana cada maestro de los que estamos aquí, pero ella solamente me contaba a mí, a la señora que imparte terapia y a la dentista, siendo que también lo ocupa cultura de belleza, pilates, yoga, hawaiano, ballet e INEA de la mañana y de la tarde, entonces me dice sabes que, lo lavas una vez a la semana o le dejas diez pesos a la señora para que alguien lo lave, entonces yo en esa época pues todavía estaba por contrato y le dije no se me hace justo que encima de que se paga poquito, tenga que gastar para que alguien lave el baño siendo que a mí no me corresponde hacer eso, entonces era una persona que no le gustaba que le contestaran, y me lo dijo "sabes que a mí no me gusta que me contesten, y yo incluso le conteste", le dije, sabes que lo siento mucho, pero pues tampoco a mí me gusta que me estés mandando a lavar los baños, siendo que no es mi obligación y no tengo por que, entonces pues ya de ahí empezó a crear muchos conflictos y no nada más hacia mí y ya empezaron a protestar otros maestros y así como que no le gustaba verse obligación y soltaban los \$ 10 pesos.

Entrevistador: ¿Qué efectos tuvo en ti esta situación a nivel laboral, familiar y emocional?

Entrevistado: A nivel laboral, pues el hecho de ya no querer estar aquí, de hecho yo llegaba y me enclaustraba aquí en el salón, me veras desde las 3 de la tarde que yo llegaba hasta las 5 que llegaban

mis usuarios me veras aquí, ni siquiera me podía acercar a la oficina por que me corría, el día que llegaba ala oficina a pedirle algo o decirle algo lo primero que me decía, necesito que saques tus cosas del salón por que voy a meter otras actividades y nos llegó a decir que teníamos el salón como bodega, y que no dejábamos que otro usuario y se me hacia bien molesto ya ni le avisaba cuando llegaba, ni cuando me iba, era molesto que te pusiera caras, que te dijera cosas, pues emocionalmente, pues era muy cansado, era de esas veces como que ya no quería venir, yo ya ni siquiera me quería presentar a trabajar, y si hubo ocasiones en que venía, firmaba y me iba , por que ya así como que se hacia pesado el ambiente.

Entrevistador: ¿Cómo te sentías, entonces?

Entrevistado: Pues me sentía mal, no quería ni ir a clase con eso te digo todo, ya no quería ni siquiera dar clase.

Entrevistador: ¿Crees que afectaba también a nivel social, con tus amigos o con tu familia?

Entrevistado: Pues si afectaba por que el día que me hacia una grosería o me hacia algo, pues yo llegaba enojada a la casa, le platicaba a mi mama y mi mama nada más me decía, no pues en vez de que trates de solucionarlo, te enojas, y le digo, pero es que con ella no se puede ni siquiera hablar, es una persona que no entiende de razones, se pone en su postura y nadie la saca, y con mis amigos era igual, por que luego me preguntaban, hay y como estas en el trabajo, por que de todos los compañeros que íbamos a la escuela de fotografía yo soy la única que sigue, pues trabajando en lo que es la fotografía y pues si me gusta hacerlo los demás lo ven como negocio pero a mi me gusta hacerlo, hacer mi trabajo y pues si llego como que a afectarme a no querer venir. En lo que respecta a mi salud, sufría de gastritis, nerviosismo, tristeza

Entrevistador: ¿Y como lo solucionaste?

Entrevistado: ¿Cómo lo solucione? Hijoles ahí si vas ha decir que soy bien altanera pero me organice con un amigo que viene a literatura, y el fue quien junto firmas, hizo el escrito, redactamos el escrito entre la señora Sandra que es la de terapia, la dentista y yo y otro usuario de fotografía, para redactar un oficio y dárselo al delegado, se juntaron firmas, se les explicaba a la gente para que eran las firmas, y toda la gente a las que se les explico firmo, por que como esta zona es como un pueblito pues todo se sabe, como dicen "pueblo chico infierno grande", pues todo mundo se entero de todo, entonces para mi que cualquier día pues a todos les podía hacer una grosería esa señora y de echo se le trato, ahora si que se trato, se trataron las cosas con ella se va a oír feo pero, echándole tierra, lo mas posible a la señora para sacarla, de hecho se le trato un poco de discriminación por los niños de terapia, que son niños con distintas capacidades y se le trato de discriminación hacia ellos.

Entrevistador: Bueno me comentabas que se fueron varias personas que no aguantaron y se fueron, ¿me podrías volver a explicar?

Entrevistado: Mira, eran dos secretarias de la mañana y dos personas de la oficina de la tarde más el señor de mantenimiento, si ellos cinco ya son basificados, los primeros en irse fueron Margarita y Adriana, Margarita pide su cambio porque cuando esta señora llega la aparta de todo, la echo, saco sus escritorios de la oficina, los aventó al salón de a lado porque le dijo que la imagen en la casa de cultura era ella, más no ellos, ellos estaban aquí para servir, servirle a ella, entonces la oficina nada mas se queda para ella sola ellos los saca de la oficina, a Margarita la hace a un lado, nula, vaya llegaba y ni siquiera la saludaba la pobre mujer, la pobre señora tenia que estar toda aburrída por que no le decía ni siquiera que hacer, siendo que ella era la jefa, tenia que decirle oye hazme recibos y el otro y luego al que mandaba siempre era a Dante y Dante para acá y Dante para allá y a Margarita como que la fue apartando de sus funciones y de todo, y Margarita pues es de las personas que se cansan y ya no pudo, y hablo con ella y le dijo que pues no se le hacia justo que la marginara de ese modo y pues prefirió irse por ver como era esa señora de grosera con los usuarios y con los maestros y todos los conflictos que había por que también se llevo hacer de palabras con ella. Dante pide su cambio por esos motivos y por que un día se le olvido darle un disquete, para llevar el resumen, bueno el resumen mas bien, es este cargo de la semana, la fecha de corte empieza el vienes de cada mes, y mas esa aparte hay una fecha de corte mensual y ella tenia que llevar los recibos de este mes y se le olvido llevar el disco con toda la información, cuando ella regresa de la delegación lo trata de tonto y de inútil, entonces le dijo a ella que no le servia por que era un inútil, entonces pues este muchacho sintió la agresión muy fuerte, llora y pues pide su cambio, por que pues tampoco se le hizo justo que lo tratara de esa manera digo un error lo comete cualquiera y mas en la situación como ella los tenia en la oficina. Adriana se va junto con Margarita, por las mismas fechas, por que a Adriana la venia a traer su esposo, entonces esta señora yo no se si tenia algún problema por que es madre soltera pero Adriana es recién casada tiene como dos años de haberse casado, su esposo venia por ella, entonces a esta señora le molestaba que viniera su esposo por ella, entonces mete un oficio a la delegación, por que decía que andaba haciendo cosas que no, que andaba haciendo exhibiciones en público y todo eso no, entonces Adriana prefiere irse, Rosario que fue la que se quedo al último, este, el día que se fue, fue un jueves, un miércoles Rosario se va y yo estaba en la calle y cuando salió, salió muy enojada cargando sus cosas atrás de ella sale y le dice por que te vas, y le dice ya estoy cansada de ti, ya estoy cansada de todo lo que esta pasando aquí en la casa de cultura, si no llega su esposo yo creo que se la cachetea por que la acusó de robarse un

directorio, que era de ella, o sea el directorio era de Rosario, y la acuso de que se lo robaba, entonces yo vi todo eso, por que fui siguiendo a Rosario por que me dio un reloj que tenia en su oficina para que me quedara yo con el, me dice guárdamelo porque a lo mejor me regreso, cuando se vaya esta señora, Rosario se va el miércoles, esta señora se va una semana después, de que se va Rosario, el señor Mario por esos días estaba haciendo su cambio, por que también lo llevo a tratar mal, de echo llevo a inventar de que el señor se había hincado y le había pedido perdón, llevo seis años de conocerlo y se que nunca haría eso.

Entrevistador: ¿Contigo llevo hasta este punto también? ¿Insultarte, acusarte de algo?

Entrevistado: Pues de lo más que me pudo acusar, fue de tener el salón como bodega, de que no dejaba que nadie entrara y de que inventaba cosas, eso fue de lo que me pudo acusar, pero como nunca pudo demostrar nada

Entrevistador: ¿En si la relación con todos ustedes, con ella no era ni siquiera de una platica cordial?

Entrevistado: No, con nadie, de echo traía a su hijo, y el niño tiene como 10 años, y es bien distinto a ella. En diciembre, es que si parezco ajonjolí de todos los moles, pero en diciembre siempre le ayudamos al maestro de teatro a montar su obra de pastorela, por que en diciembre pues mucha gente se va de vacaciones y sus usuarios se empiezan a ir, entonces siempre le hace falta gente, por que en la pastorela son muchos actores y siempre nos pide ayuda, y le ayudamos a hacer la escenografía, a actuar, y todo lo que haga falta. El niño estaba en teatro, y el niño llegaba con todos y jugaba, pero cuando me veía a mí, primero buscaba si su mama no lo veía para poder saludarme, y ya después me saludaba

Entrevistador: ¿Entonces en si, cuantas personas, hizo esta persona que se fueran?

Entrevistado: Pues fueron 4 de la oficina, más los maestros de jazz, baile popular, y es bien distinto a ella, se fue la de hawaiano, se fue la de ballet, danza regional, quien mas se fue, estaba por irse la dentista y la señora de terapia, pero ellas si aguantaron y se quedaron mas.

Entrevistador: ¿Tu por que no te fuiste?

Entrevistado: No me podía mover de lugar, por que me acababan de dar la base, por eso no me podía mover de lugar, de echo todavía no puedo hasta que cumpla un año.

Entrevistador Esto dura desde que ella entra a su cargo, hasta que la sacaron ¿Cuánto tiempo fue?

Entrevistado: Ella llegó en agosto, y como en septiembre fue cuando empezó a portarse así, muy déspota, septiembre, octubre, noviembre, diciembre, enero, febrero, medio año

Entrevistador: ¿Cómo crees que son este tipo de personas?

Entrevistado: Mira, ella era de las personas que decía, que todo lo que ella hacía estaba bien, y todo lo que ella hacía estaba bien, decía que era su casa de cultura. Se apoderaba de las cosas, así como llegar y decir todo lo que esta aquí es para que me sirva yo de ello y todos van a venir a servirme a mi, siendo que la servidora publica era ella.

Entrevistador: ¿Cómo la describirías en su personalidad?

Entrevistado: Pues son de esas personas necias que no las haces entender que están actuando mal, ella siempre piensa que esta bien todo lo que hace, porque de hecho sigue actuando mal, la cambiaron a otra casa de cultura y sigue actuando igual.

Entrevistador: ¿En su personalidad como crees que sea?

Entrevistado: Mira, era de esas personas hostigosa que te dicen hay mi vida, cariño, muñequita, si esta contigo y hay otras 2 o 3 personas, de esas que te hablan así bien hipócritamente y ya después estaba con otras personas hablaban mal de ti

Entrevistador: ¿Por qué crees que lo hace?

Entrevistado: Pues algún problema ha de tener, algún problema debe tener por ahí escondido

Entrevistador: Para dar termino, ahora quisiera que tu me describieras tu forma de ser, como te concibes

Entrevistado: Pues como todas las personas, no, hay cosas que me hacen enojar y hay veces que digo soy necia y no quito el dedo del renglón y cuando me enojo, pues como todas las personas, me trato de desquitar, por ejemplo, con ésta señora yo decía porque me voy a ir si yo llegué primero que ella, a parte pues yo estoy cumpliendo con mi trabajo y ella pues ahora si que vino a dirigir pero no ha hecho nada. Cuando llegó ella, igual me deslinda de algunas cosas porque yo sentía mucha presión, cuando siento mucha presión, si hay ocasiones en las que exploto, pero ya cuando voy sacándolas pues ya me siento más relajada y sigo trabajando normal. A veces como todos me enojo fácilmente, este, pues, normal como todas las personas, mientras no se metan conmigo estoy tranquila.

Entrevistador: ¿Tus cualidades son?

Entrevistado: Mis cualidades, hay es que es bien difícil que te digan eso, mis cualidades, pues yo digo que una de las cualidades que más, más te puedo ser sincera es que no me gusta que hayan injusticias, en este caso, yo veía que la señora maltrataba a la gente y a mi me daba mucho coraje, el día que vi que

a este muchacho le dijo que era una inútil y lo vi llorando, me dio mucho coraje, cuando este otro señor, que dijo que se había hincado también y que le había pedido perdón, eso es humillar a la persona, luego los maestros entran a hablar con ella y como los corría y les contestaba mal, me daba coraje todo eso, entonces yo creo que la cualidad de no permitir la injusticia con las personas en este aspecto es lo que más te puedo decir.

Entrevistador: ¿Cómo te concibes como empleada, como trabajadora?

Entrevistado: Pues trato de cumplir, ahora si para lo que me estan pagando, no, digo, tengo a mi cargo dos grupos aquí en esta casa de cultura y en otra casa de cultura tengo a niños, entonces, tanto como adultos, con principiantes avanzados, como con los niños y tengo que armar tres clases a la semana por los tres grupos que son distintos, entonces pues trato de cumplir lo mas que puedo, hay veces que de hecho hay días que a mí me toca meter dinero para poder cumplir con mi trabajo, tiempo que tengo libre en la mañana para sacar el trabajo de las tardes, mi equipo todo esta aquí y no soy egoísta por que estan las cosas para que las usen, por que pues aquí no te dan una facilidad y el equipo que hay es nulo, no tenemos nada.

Entrevistador: ¿Cómo describes tu personalidad?

Entrevistado: Soy bien expresiva, me hacen enojar y a veces me desquito con la persona que me hace enojar y hasta con los que estan a lado, pero cuando estoy tranquila, pues es así, tranquilo todo el asunto, cuando estoy trabajando aquí pues entonces trato de llevarme bien con todos aquí soy tranquila.

Entrevistador: ¿Entonces en general, como sería tu relación con las personas?

Entrevistado: Mi relación con las personas, yo creo que también depende mucho de la otra persona como sea, tanto como tus amigos como tus compañeros de trabajo, depende mucho como se trata a la otra persona, porque no puedes tratar igual a tu familia que a tus amigos, igual a tu mamá que a tu hermana, entonces también depende mucho de la otra persona para que tu la puedas tratar y para saber con ella

Entrevistador: ¿Pero en general sería una relación buena?

Entrevistado: Sí, trato de no meterme con nadie, este, de tratar a la gente con respeto, si quieres que te respeten debes de respetar

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

Entrevistado: Como persona, pues espero cambiar muchos defectos que tengo, pequeños defectos que pues todos tenemos uno pero cambias un defecto y pierdes una cualidad porque quiere decir que la gente ve tus defectos y dice para mí no es un defecto, para mí es una cualidad y tu lo ves como un defecto; y profesionalmente pues espero subir, digo, ahorita me estanque un poquito porque me acaban de dar la base, no me puedo mover mucho de aquí pero espero, pues, hacer algo en la fotografía, o sea, ya no tanto en el gobierno por que sinceramente no me gusta trabajar en el gobierno entonces veamos esto como un negocio y la fotografía como algo mas a futuro.

Entrevistador: Entonces ahorita en sí hubo cambio de administradora y ya no hay problema alguno

Entrevistado: Pues si hay problemas pero son con ellas, o sea, es entre administradora y coordinadora, ya estoy mas tranquila, de hecho estoy tranquila con las dos, no tengo problemas ni con una ni con la otra, apoyo tanto a la coordinadora como a la administradora, porque pues las dos estan haciendo su trabajo aunque ellas digan lo contrario una de la otra.

Entrevistador: ¿Cómo crees que te perciben las demás personas?

Entrevistado: ¿Cómo me perciben?, pues bueno, hay personas que me tienen confianza porque, el otro día vino esta muchacha que me vino a platicar todo el problema que hay aquí, si algunas otras así como que ya mejor, se detienen un poquito como que les quedó cierto miedo, de que hay si le hacemos algo igual y me saca también, este, hay otras personas que me ven con mas confianza a partir de lo que paso con esta señora, o sea como que confían mas en mí, me toman mas en cuenta, la directora de casa de cultura me toma mas en cuenta, algunos maestros aquí llegan y me preguntan algunas cosas, los usuarios también llegan y me preguntan las cosas, así como que salí del anonimato tras lo que sucedió.

Entrevistador: A través de esa experiencia ¿qué fue lo que obtuviste?

Entrevistado: Por esa experiencia, mira, yo creo que va a ser bien chistoso, pero aprendí a hacer oficios, porque yo no sabía redactar oficios, aprendí cosas, ahora si que, como les llaman, de oficina, pero les llaman de otro modo, si aprendí mas que nada como dirigirte a las personas, cuando tienes algún problema a quien acudir, como plantear los problemas, como intentar resolverlos, ósea si aprendí mucho del problema, tanto personal como laboral. Aprendí que hay personas en las que puedes confiar, hay otras en que alo mejor confiaba en ellos y después de lo que pasó ya no.

Entrevistador: ¿Hubo pérdidas?

Entrevistado: Los compañeros de trabajo que se fueron las pérdidas que más sentí, de hecho luego yo llegaba temprano pues en lugar de perder el tiempo en el salón me iba con ellos a la oficina a ayudarles o a platicar.

Entrevistador: Un último comentario, habías mencionado que para ti no lo sentiste como acoso, ¿tú como describirías el acoso psicológico en el trabajo?

Entrevistado: El acoso psicológico, mira, yo no lo percibía como acoso lo que pasó con ésta señora, hasta que mi hermana me dijo lo que ésta señora está haciendo es acosarlos uno por uno, por separado, fue lo que ella me dijo, dice, ahora también los está discriminando y los está agrediendo laboralmente, entonces ya me empezó a explicar muchas cosas y empecé a, pues, yo llevé en la prepa derecho, o sea yo iba para el área de derecho, pero nunca me gustó, entonces no lo seguí, empecé a recordar muchas cosas que vimos en derecho y pues empecé a ver cosas que, si tenía razón ella, pero nunca lo vi como acoso, o sea, lo vi así como prepotencia de ésta señora, pero le llaman de otro modo, se llama, ay no recuerdo la palabra.

Entrevistador: ¿Cuál sería tu definición de acoso?

Entrevistado: ¿De acoso?...Pues no estoy muy segura de que definición sería, más bien yo no lo sentí como acoso yo lo sentí como, como que me discriminaba, por que en alguna ocasión nos llevo a gritar, como los usuarios no pagaban se tenían que aguantar a lo que ella dispusiera, por que en alguna ocasión presto el salón a una obra de teatro no pudo dar su clase aquí, tuve que dar la clase afuera en la parte de enfrente, por que prestó el salón, y ni siquiera nos avisó y disponía de lo que no era de ella, presto el salón, presto cosas que teníamos aquí para la obra.

Entrevistador: Pero en sí para ti no fue acoso, aunque te hubiera explicado tu hermana, o no eras consciente

Entrevistado: Yo creo que no era consciente de que era acoso, yo sentía más el acoso de ésta persona hacia otras personas, o sea hacia algunas les veías como que sí, hacia otras personas también sentía agresión pero como que separé porque en la delegación esa señora es de las que llega y ay este muñeco como estas y aunque el director es al que le decía y es el que me lo comento, y que ella sintió como un cuatro lo que le hicimos, yo fui a pedir que pintaran el salón y lo vio como un cuatro. Yo fui un martes y hablé con el director de edificios públicos a ver si me podían venir a pintar el salón, porque el siempre me ha dicho que cuando se me ofrezca algo pues que se lo pida, nunca le he pedido nada, y el día que voy y le pido se desato la gota que derramó el vaso, y este, yo fui el martes y el jueves a las 10:00 de la mañana ya estaban pintando el salón, siendo que ella desde que había llegado, había pedido que le arreglaran la casa de cultura y hasta la fechas no lo han hecho; pero yo fui el martes y el jueves ya estaban aquí, entonces este señor me empezó a platicar, que dice, no pues es que llega y me agarra del brazo y me dice: Hay muñeco te acompaño a tu oficina siendo que ni siquiera voy para allá y desde lejos, dice, tiene vista de no se que desde lejos me ve y me ubica y no nada más conmigo sino con el de inventario y con el de no se que y no se que eran como cuatro o cinco que los acosa pero a más no poder se la pasaba toda la tarde en la delegación con ellos molestándolos, entonces fue ahí donde dije ese es acoso, lo mió son agresiones, pero lo de ellos si es acoso por que ya no la aguantaban, ya ni siquiera la quieren ver, ya se niegan cuando los va a buscar, yo lo sentía como agresión pero posiblemente si era acoso.

ENTREVISTA N° 2

Entrevistador: Me podrías decir las iniciales de tu nombre

Entrevistado: NM

Entrevistador: Sexo

Entrevistado: Femenino

Entrevistador: ¿Qué edad tienes?

Entrevistado: 42 años

Entrevistador: Lugar de nacimiento

Entrevistado: México D.F.

Entrevistador: ¿Cuál es tu estado civil?

Entrevistado: Viuda

Entrevistador: Tienes hijos

Entrevistado: Sí

Entrevistador: ¿Cuántos hijos tienes?

Entrevistado: Dos

Entrevistador: ¿Tienes hermanos?

Entrevistado: Sí

Entrevistador: ¿Qué lugar ocupas entre tus hermanos?

Entrevistado: Primero de ocho

Entrevistador: Vives en casa propia o rentada

Entrevistado: Casa Propia

Entrevistador: ¿Con quién vives actualmente?

Entrevistado: Mis dos hijos y yo

Entrevistador: ¿Cuál es tu escolaridad?

Entrevistado: Estudie la maestría en administración de organizaciones, pero soy pasante no estoy titulada

Entrevistador: ¿A que tipo de escuela asististe?

Entrevistado: Pública

Entrevistador: ¿Pertenece a algún tipo de religión ¿

Entrevistado: Católica

Entrevistador: ¿Practicas algún deporte?

Entrevistado: A veces, natación

Entrevistador: ¿Tienes algún pasatiempo?

Entrevistado: Pues caminar, nada más

Entrevistador: ¿Actualmente Trabajas?

Entrevistado: Sí

Entrevistador: ¿Cuántos empleos tienes?

Entrevistado: Uno solo

Entrevistador: ¿A que sector pertenece tu empresa?

Entrevistado: Público

Entrevistador: ¿Que giro tiene la empresa?

Entrevistado: Servicios

Entrevistador: ¿Puesto que desempeñas?

Entrevistado: Medio

Entrevistador: ¿Que actividades desarrollas?

Entrevistado: Supervisar, tomar decisiones, autorizar

Entrevistador: ¿Cuántos años tienes trabajando en la empresa en la que trabajas?

Entrevistado: 17 años

Entrevistador: ¿A cuanto asciende tu último sueldo mensual?

Entrevistado: 15,000

Entrevistador: Ahora te voy a pedir datos acerca de la empresa en que laboras

Entrevistador: ¿Que actividades realiza la empresa y desde cuándo?

Entrevistado: Desde hace 30 años y son de prestación de servicios

Entrevistador: ¿Cuenta con los recursos necesarios para realizar dichas actividades?

Entrevistado: Sí

Entrevistador: ¿Como son las políticas que hay en la empresa?

Entrevistado: sobre todo de servicio, eficiencia y calidad en el trato de personal

Entrevistador: ¿Que costumbres tiene la empresa donde laboras?

Entrevistado: No las tengo bien identificadas porque bueno esto varía de acuerdo a la administración y de acuerdo a cada dirección, quien este en ese momento dirigiendo.

Entrevistador: ¿Como es la autoridad que hay en la empresa en que laboras?

Entrevistado: Prepotente, insegura, no le gusta delegar responsabilidades las asume ella todas, es anárquica y demasiado perfeccionista, llega a humillar a las personas por tanto perfeccionismo que tiene.

Entrevistador: La supervisión que recibes, ¿sería el mismo caso?

Entrevistado: Sí, mi jefe inmediato igual, pero depende mucho digamos si uno hace la observación que no se haya tratado de diferente manera, eso de alguna manera genera problemas, quien no le dice nada y quien aguanta ese trato, no tiene ningún problema, se da el servilismo y bueno por el otro lado también un lado rebelde el no aceptar ser tratado como no es correcto.

Entrevistador: Hay sindicato en la empresa

Entrevistado: Sí pero no soy sindicalizada

Entrevistador: ¿Y cómo funciona en general?

Entrevistado: Mmm, personal de confianza

Entrevistador: ¿Este sindicato tiene influencia en el lugar de trabajo?

Entrevistado: No

Entrevistador: ¿Como está constituida tu empresa que áreas hay, jefes, empleados etc. (organigrama)?

Entrevistado: Director, subdirector, Jefe de departamento, Secretarias es el nivel operativo, en este caso funciona de la siguiente manera, esta la subdirectora o subdirector, y no toma en cuenta al jefe de departamento, tienen mayor ingerencia las secretarias.

Entrevistador: ¿Como son tus compañeros de trabajo?

Entrevistado: Hay conflictos, yo trato de relacionarme lo menos posible, se dan mucho los chismes, las intrigas, me mantengo al margen de los comentarios que no. Me mantengo al margen y trato de dedicar más tiempo a lo que es mi trabajo.

Entrevistador: ¿Como es la relación con tus jefes?

Entrevistado: La relación nunca ha sido muy buena desde que se integro a ala empresa porque siempre acuso al equipo de trabajo de que se le esconde información, de que no se le daba información, de que había vicios en el trabajo, de que se hacian mal las cosas, todo lo veía mal ella, no ha habido realmente una reunión de trabajo con todos los integrantes, han sido por partes, no hay mucha comunicación, las responsabilidades en este caso como jefa de departamento y decisiones que en su momento pudiera tomar no se asumen ni se toman en cuenta, simplemente que no seas tomado en cuenta y la única palabra ahí buena o la que tiene valor es la del jefe inmediato.

Entrevistador: ¿Como son ellos como son tus subordinados?

Entrevistado: Pues indiferentes, como que este cambio y el trato que se les da también a ellos los hace tener una responsabilidad al 100% de su trabajo, lo hacen pero no con desgano, no se siente realmente motivados por que aparte se les da estimulo económico cada tres meses, no se trata igual a todo el personal a veces quien más trabaja es quien menos recibe y bueno esto es un tanto discrecional no?, no se trata a todos por igual.

Entrevistador: ¿Como percibes el ambiente de tu lugar de trabajo?

Entrevistado: pesado, pesado no hay comunicación realmente, no esta integrado el equipo de trabajo, no hay coordinación, ni organización, solo se saca el trabajo, al día, no hay un programa de actividades planeado sobre lo que tiene que hacerse, ni objetivos, ni metas a cumplir a fin de año, no nos sentimos integrados en esa parte sabemos que existe, pero no se nos integra.

Entrevistador: Haz estado en algún conflicto dentro de la empresa, como fue, con quien se dio y porque

Entrevistado: Sí

Pues este problema empezó desde que llego, eh digamos no creo yo que haya sido un problema únicamente mío, fue un tanto intrigas, luego se le comento como estaba la situación anteriormente y dijo que iba a ver cambios que iba a ser diferente el trato, es algo que en lo personal yo siempre reclame, que iba a ser diferente que no iba a ser igual a la anterior administración, iba a ver apertura, no la hubo y así se ha mantenido eh, en cuanto a la manera de evaluar a los trabajadores se supone que yo tendría ingerencia de evaluar al personal que esta a mi cargo, no lo tengo, no puedo evaluar a nadie, el estímulo que se les da y que les repelía es discrecional según como le caiga al jefe nada más, y en lo personal las diferencias que he tenido tanto personal como de trabajo siempre se lo he hecho saber, eso ha sido yo creo gran parte del conflicto también al igual que la he mantenido informada a ella de esto, también se lo he hecho saber a los directores, en cuanto a mi trabajo se me ha calificado de no ser una persona profesional en mi trabajo, de no hacer correctamente mi trabajo y bueno el trabajo que llevo aquí realizando son de 17 años, no fui una persona impuesta, entonces no ha sido mi única jefa, tuve cinco jefes antes que ella y bueno es la primera persona que descalifica mi trabajo siempre había escuchado una buena opinión de mi trabajo, ha generado problemas no le gusta que los demás se han tomados en cuenta que la única que le gusta brillar en ese lugar es a ella, los demás no figuramos en el.

Entrevistador: ¿Cuánto tiempo duro este problema?

Entrevistado: Duro dos años y se agudizo, porque me he quejado del trato, ha aumentado la indiferencia, el silencio y no contestar, pero no puedo permitir que me traten mal.

Entrevistador: Que efectos tuvo este problema a nivel personal y laboral

Entrevistado: El somatizar algunos problemas de salud, es muy frecuente que cuando el ambiente laboral no es bueno te empiezas a enfermar seguido te da tos, gripa, migraña, gastritis, colitis, nervios, ansiedad, tristeza, dolor de espalda y depresión, no te sientes a gusto, en fin no quieres llegar a trabajar, no quieres ni pasar a ver a tu jefe o pasar por donde este la persona porque nada más de verle la cara dices, dios mío, no? La verdad, es muy difícil por que de hecho yo le hice saber que me inspiraba miedo, no respeto miedo sobre todo miedo de las represiones que pueda tomar hacia mi, y esta conciente de eso, yo también estoy conciente de la situación que estoy viviendo ahorita.

Entrevistador: ¿Ahora tienes todavía alguno de esos síntomas, que te haya podido quedar alguna secuela?

Entrevistado: Lo que pasa es que estoy en tratamiento con antidepresivos por descripción médica llevo mes y medio y acido fólico pero eso es cuestión de salud

Entrevistador: Y esto fue a consecuencia del conflicto

Entrevistado: Pues sí, fallecimiento de mi esposo y aparte conflictos laborales

Entrevistador: Y cuando le dijiste que le tenias miedo, no respeto ¿Cuál fue su reacción?

Entrevistado: Se quedo callada, se empeoraron las cosas porque dejo de dirigirme la palabra de por si no me tomaba en cuenta en actividades del departamento y ahorita menos no?, yo sigo haciendo parte de mi trabajo, puedo trabajar sin recibir instrucciones de ella a menos que sea para contestar respuestas.

Entrevistador: Que sentimiento tuviste?

Entrevistado: De enojo porque se dio ahorita en un momento bastante difícil, recién fallecido mi esposo, de alguna manera sí esperaba contar con su apoyo y bueno no se dio así, eh tuve que hacer varios cambios, también se lo hice saber que no requería ya de su ayuda, que le agradecía mucho y esto se agudizo por que lleve un día tarde y pues para no tener problemas le dije que no íbamos a tomar ya esos permisos, no?

Entrevistador: A afectado a nivel familiar?

Entrevistado: Ha afectado en cuanto a la inseguridad laboral que puedas tener porque finalmente la influencia que tiene con las autoridades es fuerte y es parte del miedo a las represalias que ella puede tomar, no es la primera vez que corre a una persona o jefa del área de trabajo, ha corrido a tres personas simplemente con su indiferencia, ignorándolos se cansan las otras personas y se van por que aparte no les da trabajo, las congela y aunque las personas quieran trabajar, piden trabajo y las ignora no? ósea que no sería la primera, es la manera como ella cansa a las personas.

Entrevistador: Este conflicto como lo haz afrontado de alguna manera

Entrevistado: Pues simplemente con valentía y enfrentándolo, no puedo estar con miedo y que me haga lo que le da la gana y simplemente planteándole que no voy a renunciar

Entrevistador: O sea que ¿tú la enfrentaste?

Entrevistado: Sí, exactamente por que no era la primera vez , en algunas otras ocasiones me había humillado, en cuanto minimizar mis firmas, decir ese garabato para que lo pones, a principio tenemos nosotros por normatividad, tenemos que rubricar los trabajos por que eso implica que supervisaste el trabajo, y bueno son estilos diferentes, uno se tienen que adecuar a esto, pero si las personas no te dice como vas a trabajar, tienes que adivinar, pues lógicamente vas a tener errores porque no es muy sencillo tomar o aprender el trabajo de una persona cuando esta persona no se comunica, ni siquiera te ha dicho las reglas, cual va a ser la normatividad, su estilo de trabajo o sea no hay nada claro.

Entrevistador: ¿Que es lo que hace que no desistas?

Entrevistado: Simplemente que tengo dos hijos y porque tengo 17 años de trabajando aquí y la experiencia que he adquirido en estos 17 años nadie va a venir a decirme en dos años que no se hacer las cosas simplemente eso la seguridad que tengo del trabajo que estoy haciendo por más descalificaciones que reciba de que no se trabajar porque digo 17 años, 5 jefes, 5 directores lo avalan.

Entrevistador: ¿Cómo crees que son los acosadores?

Entrevistado: Personas inseguras, eso es el principal problema, la inseguridad que tenga la persona, no tienen la experiencia en cuanto a manejo de personal, no tienen una visión de lo que es la administración, ni como funciona el liderazgo desde una organización, ni de la toma de decisiones, ni delegar responsabilidades, porque yo como jefa se que tengo secretarías, personal operativo que me puede apoyar en todo eso, pero digamos desde el momento en que yo asumo hacer yo todo ese trabajo y darle pedacitos nada más a ciertas personas y acaparar toda la información es parte de la inseguridad de las personas.

Entrevistador: El conflicto tiene dos años, pero dentro de este tiempo hace cuanto empezaste con la estrategia de decir, no me gusta que trates así?

Entrevistado: Todo el tiempo, desde el principio le deje claro que no me gustaba como me trataba, desde el primer momento en que empezó a agredirme y aunque aparentemente no era nada personal yo lo sentí personal, este de hecho en muchas ocasiones le dije oye me sentía utilizada, obtuviste todo lo que sabía y ya después ya no me tomaste en cuenta, o sea tuviste toda la información que necesitabas te la di toda y ya después ya no existo así es como se maneja , ya tengo toda la información, ya se todo lo del trabajo, ya no me sirves, ya lo puedo hacer yo, bueno funciones que me tocan como parte de mis funciones normales, no las desarrollo porque ella las asume, o sea realmente no tiene bien definido cual es papel.

Entrevistador: Nos gustaría que nos platicar más acerca de esta somatización y sentimientos que te origino el conflicto?

Entrevistado: Sobre todo de depresión y decepción por que lo menos que esperas de tu jefe que te maltrate y que te diga casi casi eres un retrasado mental, porque no sabes hacer las cosas, que no sabes redactar cuando dices has pasado por cinco direcciones que te han apoyado en tu trabajo con reconocimientos y de la noche a la mañana, llega alguien y te dice tu trabajo no sirve, no? o tu trabajo es una basura porque así se ha manejado entonces simplemente esas acciones hacen que uno se sienta denigrado, se sienta desmoralizado sí, y realmente no se siente motivado por el equipo de trabajo, por que porque lo que se genera ahí es división y hay una división terrible no es una subdirección ni un equipo unido, no han convivencias

Entrevistador: Entonces piensas que esa desunión del grupo es a causa de esta persona?

Entrevistado: Sí porque te digo eh tenido las experiencias con otros jefes y que lo que han hecho es pues unir al equipo, trabajar la equipo, evitar los conflictos, solucionar problemas, se habla claro con todo el equipo, quedan claras las reglas del juego, que es lo que esperan del equipo de trabajo y te dejan trabajar con libertad, te dan libertad y te dan como se dice sobre todo libertad para trabajar.

Entrevistador: Bueno ahora me gustaría que te describieras a ti misma

Entrevistado: Soy un apersona que no se deja de nadie, si tienen la razón yo asumo mi responsabilidad cada vez que me equivoco, igual reconocer que cometo errores, pero digamos de alguna manera estoy como a la defensiva, me gusta mi trabajo, me gusta ser responsable, me gusta tener iniciativa, tomar decisiones y a veces no las puedo tomar, me encanta tomar decisiones, delegar también responsabilidades a mi personal porque se que tienen la capacidad de resolver problemas y conflictos, me gusta compartir lo que yo se con el personal que esta a mi cargo, me gusta hablar con la verdad y comunicarme con la gente con que trabajo y plantearles como están las cosas.

Entrevistador: ¿Podrías mencionarnos algunas cualidades y defectos que tengas?

Entrevistado: Defectos sería que tomo las cosas muy personales, y me enoja con facilidad. Una cualidad es que igual se me olvidan las cosas y vuelvo a la normalidad como si nada pasar ósea no guardo rencor

a mi se me olvida y a las personas no, ese es el problema, igual puedo llegar y saludar pero la otra persona no responde igual por el resentimiento.

Entrevistador: ¿Cómo eres como jefa?

Entrevistado: Mira como jefa estoy acostumbrada a delegar determinadas actividades a mi personal, hacer un cronograma de actividades, tener reuniones semanales, para ver medir avances del trabajo, comentarles todo lo que pasaba en cuanto a los estímulos que se les daba, siempre les decía, hay tantos puntos vamos a decidir entre todos como los vamos a sortear, por que no a todos les puede tocar el bono al mismo tiempo porque todos saben como trabajamos entonces yo les pedía que ellos mismo se autoevaluaran, y yo misma con la persona veíamos como era su evaluación y hacíamos un consenso entre la persona y yo en tanto su rendimiento laboral, pero era un mutuo acuerdo, igual si era más alto el estímulo se trataba y de alguna manera pues todo estaban contentos si se hacía un seguimiento de actividades, reuniones de ir viendo avances como íbamos revisando el trabajo y mejorando el trabajo, cosa que ahora cada quien va por su lado, no sabemos que hace el vecino, no sabemos que hace el otro, cuando se va a entregar determinado trabajo, sale ahorita esto, sale esto mañana, totalmente desorganizado, hay incertidumbre de hecho por la misma situación que yo ya no puedo tomar decisiones y por ejemplo ahora, antes yo le pedía delegar a mi secretaria, sabes que necesito que hagas esto, ahora no, ahora depende directamente de la subdirección, ella le da trabajo a todos y yo formo como una parte más del equipo de trabajo no como una persona que esta marcada en la organización a nivel medio y que puede marcar decisiones

Entrevistador: ¿Cómo eres con tus hijos?

Entrevistado: Con mis hijos, más relajada, este más consentidora, apapachadora y pues si ha cambiado mucho a raíz de que nacieron mis hijos, antes era una persona más estricta en todos los sentidos en el trabajo, más disciplinaria ahorita con los hijos todos esta más relajado este un poco más como de mamá, mas humano, más sensible.

Entrevistador: En general ¿cómo te relacionas con la gente?

Entrevistado: Me gusta platicar mucho con las personas, nada más que cuando empiezo a ver situaciones de conflicto o de problemas me alejo, en el trabajo realmente no tengo amigos, mis amistades son por fuera.

Entrevistador: ¿Cómo crees que los demás te visualizan?

Entrevistado: Como una persona aislada, responsable, como enojona.

Entrevistador: Como te visualizas a futuro tanto como persona en tu vida y en tu trabajo?

Entrevistado: Pues más segura, más contenta conmigo misma sobre todo porque ha habido cambios importantes en mi vida la muerte de mi esposo tengo una responsabilidad mayor ahorita con mis dos hijos, se que tengo que ser más fuerte y digamos de alguna manera ser más paciente.

Entrevistador: Que experiencia te deja este conflicto?

Entrevistado: Todo esto como ha sido una combinación de cosas personales con cosas laborales aquí yo lo he tomado como experiencia, en el sentido de que no soy una persona de cero intolerancia, eh a lo mejor en algún otro momento hubiera dejado el trabajo ahorita no, ahorita dije voy hacer paciente, tolerante, sí? No tomarme las cosas de manera tan personal, simplemente dar lo que tenga que dar en el trabajo, separar mi tiempo y no dar más de lo que se requiere o digamos si no se requiere más no darlo porque de alguna manera siempre he sido una persona que ha dado el 100% en su trabajo, ha dado más, siempre ha estado en primer lugar el trabajo y yo creo que en esta situación descuido un tanto a mis hijos y bueno ahorita la prioridad son mis hijos, el trabajo es importante, estamos trabajando con eso

Entrevistador: ¿Tus ganancias o pérdidas te ha dejado esta experiencia?

Entrevistado: De alguna manera la pérdida que podría yo tener, es el sentido de que el trato con mi jefa no es igual, me sigue mostrando indiferencia y la otra es que realmente ahorita no me interesa como en algunos otros meses me ha interesado estar bien con ella, realmente no me interesa que me hable o no hable.

Entrevistador: Ya no piensas tomar alguna otra solución para mejorar?

Entrevistado: A lo mejor yo lo que espero ahorita es un cambio de trabajo o un cambio de la propia organización, porque a lo mejor es parte de la inseguridad y la certidumbre que tengo entonces de alguna manera si le he dicho que no le voy a presentar mi renuncia, nada más porque no le caigo bien, contestona siempre he sido, sí? Porque no me dejo, si y no me voy a dejar, uno sabe cuáles son tus derechos como ser humano y no puede permitir uno como ser humano que lo humillen, que lo maltraten, que te traten como retrasado mental, es lo mínimo que pido yo ser tratado como persona y contente de que tengo derecho como ser humano a esto, esto y esto y también como trabajador mi obligación es esto, esto, y esto y reconozco mis errores porque así voy y a la persona con la que tengo que acudir sabe que me equivoque en esto, esto y esto y paso esto, esto y esto y así son las cosas así las digo.

Entrevistador: Por último ¿Que entiendes por acoso psicológico en el trabajo?

Entrevistado: Bueno acosarte para mí en principio sería, desde el punto de vista que te llevan una relación de todos los errores que has cometido, te llevan una como bitácora de los errores que cometes a diario, en donde te equivocan aparte de que te regañan en privado, este no solamente queda en eso sino que lo hacen en público y bueno a lo mejor bastaría una sola vez, pero el error ya paso y sale a la siguiente y a la siguiente vez y así se va llenando la persona de coraje y de enojo porque no salen las cosas a la perfección como ella espera, se siente el ambiente pesado e inmediatamente el cambio de la persona hacia uno se ve reflejado porque le deja a uno de hablar, le saluda uno y no le contesta, te ignora este muchas cosas no?, el silencio la indiferencia principalmente eso.

ENTREVISTA No. 3

Entrevistador: Me podrías dar las iniciales de tu nombre
Entrevistado: A.G.L

Entrevistador: Edad
Entrevistado: 51 años

Entrevistador: Lugar de Nacimiento
Entrevistado: Chiníparo, Guanajuato

Entrevistador: Estado Civil
Entrevistado: Soltera

Entrevistador: ¿Tiene hijos?
Entrevistado: Si

Entrevistador: ¿Cuántos?
Entrevistado: Uno

Entrevistador: ¿Qué lugar ocupa de entre sus hermanos?
Entrevistado: El primero, de siete

Entrevistador: ¿Vive en casa propia o rentada?
Entrevistado: Casa propia

Entrevistador: ¿Actualmente con quien vive?
Entrevistado: Sola

Entrevistador: ¿Qué escolaridad tiene?
Entrevistado: Postgrado

Entrevistador: ¿En que tipo de escuela estudió?
Entrevistado: Pública

Entrevistador: ¿Pertenece a algún tipo de religión?
Entrevistado: No

Entrevistador: ¿Practica algún deporte?
Entrevistado: Si

Entrevistador: ¿Tiene algún pasatiempo?
Entrevistado: Si, el baile y el atletismo

Entrevistador: ¿Actualmente trabaja?
Entrevistado: Si

Entrevistador: ¿Cuántos empleos tiene?
Entrevistado: Uno

Entrevistador: ¿La organización dónde trabaja pertenece al sector público o privado?
Entrevistado: Público

Entrevistador: ¿Cuál es el giro de la organización?
Entrevistado: Servicios

Entrevistador: ¿Qué puesto desempeña usted?
Entrevistado: Profesora

Entrevistador: ¿En que consiste su trabajo?
Entrevistado: Mi trabajo consiste la mayor parte de las actividades en lo académico

Entrevistador: ¿Qué antigüedad tiene trabajando?
Entrevistado: veintiocho años

Entrevistador: ¿Cuál es su último sueldo mensual aproximadamente?
Entrevistado: El último sueldo mensual, creo que 18,000 pesos mensuales

Entrevistador: Bien, ahora pasemos a algunos datos generales sobre la identificación de la organización donde trabaja. ¿Qué actividades realiza la organización, a que se dedica?

Entrevistado: Bueno, se dedica a la formación, educación, diferentes, desarrollo de habilidades profesionales en los alumnos básicamente y la difusión y la extensión de los conocimientos así como la investigación.

Entrevistador: ¿Entonces cree que cuenta con los recursos necesarios para hacer todas esas actividades?

Entrevistado: No, de hecho creo que yo tengo veintiocho años trabajando aquí y este veinticinco me la, este, bueno, mucha parte del tiempo, las diferentes actividades las realizas en la explanada por que no tienes un lugar o un espacio digno donde puedas estar trabajando, cuando yo tuve un espacio, pues era un espacio en el edificio b, este, con unas laminas, donde el tiempo de calor era súper caliente el lugar, era este, y cuando llovía pues era una coladera y salías y pues te dabas una empapada de aquellas no, este, era un cubículo que estaba en el centro del tercer piso y bueno ahí estuve por muchísimos años, antes pues mis actividades las realizaba en la explanada, en la bardita de la facultad, y ya cuando tuve el cubículo, bueno pues ya era un espacio, este, maquinas de escribir que en aquel tiempo se usaban las maquinas de escribir, pues había una máquina de escribir por cada coordinación o la tenía la secretaria, este, después pues subieron las computadoras, pero las computadoras las tenía también ciertas personas encargadas del personal administrativo, pero nosotros como académicos, pues creo que hasta la fecha, yo hace dos años de veintiocho que tengo, tuve una computadora, esta, o no se que, es así como de las más, yo creo de las que tenían ahí, este, amontonadas este, que pues me servían para escribir en algún momento, lenta terrible, pero bueno ya tenía así como que el cuadernito para escribir y este, pues me dieron una computadora el año pasado, a finales del año pasado, me la robaron ahora a principios de este año, y pues ya no tengo con que trabajar no, entonces pues también son cosas que uno no se explica porque primero es un insistir en que te den un unas herramientas para tu trabajo y es muy contradictorio que no te den las herramientas y que a la vez te pidan horas que tu tengas que estar en el cubículo haciendo que, pues quien sabe sino tienes los recursos para poder trabajar o para poder hacer algo, porque si tu tuvieras la computadora y todo eso, pues este, por ejemplo yo elaboré un proyecto de investigación que sale en el plan de desarrollo de la dirección ya de varios años y sin apoyo económico pero con el simple deseo de que pudieras desarrollar y trabajar pues con los alumnos no, algún tema o algo que me interesaba y que me sigue interesando pero que pues ahora sin herramientas pues también a que van a venir aquí no a sentarse, a medio utilizar el pizarrón y este a veces es como nos sentamos aquí a como medio platicar y ver ideas pero este, pero sin material no, sin recursos porque no los hay.

Entrevistador: Entonces, ¿cómo serían las políticas?

Entrevistado: No, las políticas pues realmente no las entiendo, no las entiendo porque a veces es como un doble discurso, es como que el que quiere, o sea, si yo digo quiero trabajar o sea, se te complica la visa porque aguas ya quieres trabajar, o sea, en donde quieres trabajar y que quieres trabajar y hacia donde quieres trabajar, o sea espérate tantito, entonces este, no, no, resulta que no, pareciera que la consigna es calladita haz tus cosas y no te comentes a nadie y hazlo con tus recursos con lo que puedas para que puedas hacer algo, hacer una conferencia, que después se enteren por ahí con los carteles, en la publicidad en donde sea que tu vas a dar una conferencia o que la diste o que vas a dar un curso pero que se enteren después no antes para que tu puedas hacerlo

Entrevistador: ¿Cree que esto tenga que ver con la autoridad, como es la autoridad?

Entrevistado: Bueno yo creo que depende de personas y depende de momentos socio históricos de la facultad también, este, creo que hay momentos socio históricos en donde hay mayores pugnas por el poder, mayores pugnas por los financiamientos, mayores pugnas por políticas universitarias, etcétera, lo que yo si es visto es que pues de alguna manera hay grupos que se ven beneficiados en algún momento determinado que tienen puestos políticos o que tienen como que pues situaciones como ya apalabradas hasta de apoyos, yo te apoyo tu vas a estar en este puesto pero pues tu también me vas a permitir hacer esto, y yo creo que nosotros como académicos somos más bien como hormigas obreras no, este, a veces la información, hoy parece que la información se abre un poquito más a ver que posibilidades hay de buscar una beca y todo esto, pero mucho tiempo estuvo la información cerrada entonces, la información la tenía cierta gente y esa era la gente que tenía realmente el poder de la información y como manejarla y pues pasaron los años y los años y los años, hoy por ejemplo vi que para hacer algún doctorado o algo tenías que tener menos de cuarenta y cinco años entonces pues olvidate ya pareciera que yo con los cincuenta y un años que tengo pues pareciera que ya no, pero ahorita estoy leyendo la convocatoria que hay un programa del paspa que no habla de edad mínima ni máxima entonces uno puede ver la posibilidad de hacer algo no, pero ya vas viendo este, en mi caso creo que políticamente tuve que yo manejarme totalmente silenciosa en el sentido de ir buscando, de dedicarme a mi trabajo todo el tiempo y este no como no meterme en cosas como de grilla o de puestos académicamente administrativos, s sea no me interesaba, este mas bien mis clases, mis practicas, apoyar a mis muchachos, buscar la posibilidad de por fuera, este, hacer algo de difusión y de extensión y que se enteraran después, entonces creo que así era la mayor parte del tiempo transcurrió, este, para hacer la maestría creo que también tuve que callarme porque el primer examen que hice para entrar a la maestría este, por ahí a alguien le comenté

que quería hacer la maestría y automáticamente no salió en las listas, y la segunda vez que lo intenté ya no se lo dije a nadie y pues pude salir en las listas aceptada no, entonces ahí me quedaba claro mientras menos hablaras menos en riesgo estaba tu posición aquí en la universidad, entonces fue transcurriendo el tiempo creo que el problema más grave que pude haber tenido aquí este, laboralmente hablando fue cuando terminé yo de ocupar un puesto académico administrativo que me hizo un maestro por invitación a participar con él en la coordinación y yo acepté, son puestos que tienen costos, aprendí que son puestos que tienen costos políticos y este, porque no sabes ni de donde te surgen los enemigos, recuerdo a una maestra que me decía A., este, nada más recuerda que tu tienes que poner bien los pies en la tierra, que esto es pasajero, que mucha gente se sube como si fuera una rueda de la fortuna y ya no se quiere bajar y esto va a terminar y realmente tenía muchísima razón porque fue una experiencia interesante, no lo niego, y muy enriquecedora, pero definitivamente si no supe ni de donde surgieron enemigos. Finalmente cuando terminó la administración yo salí a la explanada y dije igual y sigo siendo una maestra como cualquiera, en mi trabajo, en ese puesto que tuve, pues trataba yo, generalmente nunca he sido una persona conflictiva ni tener problemas con las personas, al contrario, creo que mi carácter me ayuda a ser, a veces hasta ser una persona simpática, carismática, sociable y en ese trabajo creo que lo pude realmente desempeñar colaborando con este jefe que tuve y apoyando a mis colegas, a mis compañeros, pero bueno quien sabe de donde salen de ahí por ahí no, estos enemigos, llega una coordinadora, posteriormente la cual me invitó a que yo la apoyara en su administración y de verdad yo estaba este, me di cuenta que eso no era para mí, que no me gustaba eso, que no me gustaban los puestos políticos ni administrativos aunque fueran académicos, que a mí no me interesaba eso, que a mí me gustaba mi trabajo del aula, mi trabajo de todo lo que yo hacía en la clínica, todo ese trabajo me gustaba, y no me gustaba porque yo por ejemplo, tuve pérdidas, pérdidas a mi familia, pérdidas a la relación con mi hijo, tengo un único hijo, en ese tiempo era adolescente, sentí que como que, empezaba su adolescencia más bien y creo que ahí hubo, este, creo que era algo que yo sentía como que yo, como que era tiempo o era calidad de tiempo que yo podía dedicarle también a él, no y viendo eso, que realmente mi hijo pues estaba justamente en plena adolescencia, yo le dije a ésta persona que pues le agradecía muchísimo que me invitara a participar en su gestión pero que realmente no me interesaba y no quería hacer otras cosas, desarrollar en otras cosas, titularme de la maestría, porque había hecho la maestría junto con ese trabajo, junto con mis clases, junto con todo, o sea, era una tema que de verdad yo me sorprendí de la capacidad de trabajo que desarrollaba en ese tiempo, pero terminé cansada, terminé cansada y este, y entonces yo ya no, o sea dije ya no, creo que a ella no le cayó muy bien esa situación y obviamente perdí una licencia con goce de sueldo, en ese tiempo fue la huelga del noventa y nueve, la licencia la pedí para titularme de la maestría, no sabía que iba a haber huelga, este, fue desastroso porque no tenía, no tuve los recursos para poderme titular en tiempo, es titulado, de la licencia, y el tiempo que me dieron, un poco más, no me pude titular, como fue una licencia con goce de sueldo después la tuve que pagar, o sea regresar ese dinero, una cosa terrible que a mí me provocó un desajuste económico también en mi vida, pero este bueno, después fue también un desastre porque cuando ya empecé a hacer mi, regresando a clases y me quise titular y por ahí obviamente que ésta mujer hizo lo que quiso para que yo no me titulara, ella ocupando el puesto de coordinadora del área, coordinadora de la maestría en el postgrado, o sea podía tener todas las posibilidades para obstaculizarme en lograr el trámite y bueno, pues este, precisamente ese obstáculo fue por días a que me llevara a tener que pagar la licencia con goce de sueldo que me habían dado, y luego pues otra cosa que pasó también, fue que en ese tiempo, o sea, todo era, pues era ya conjuntado, entre que un día llegue yo a mi cubículo, y del cubículo habían sacado mi archivero, mi escritorio, ya lo habían dejado vacío, todas mis cosas no estaban, entonces llevo yo y digo bueno donde están mis cosas, entonces inmediatamente fui a ver al abogado porque yo dije bueno este es un robo, esto es un abuso y este eran mis cosas sí, y el abogado me dijo pues maestra haga una carta, hice una carta denunciando que yo había llegado a mi cubículo y no había encontrado nada, esta persona se había encargado de sacarme todas mis cosas del cubículo

Entrevistador: ¿Ya sabía usted que había sido ella o le dijeron otras personas?

Entrevistado: No, yo nada más hice la carta, ni siquiera sabía

Entrevistador: ¿Ni siquiera se dirigió con ella a preguntarle?:

Entrevistado: No, no, no, nada, no, no, yo no sabía, yo llegue y vi vacío esto y dije no pues yo voy con el abogado, fui con el jefe de la división también, entonces hice yo una carta de hechos, la mandé al jefe de la división, a la secretaria general del director y a mi coordinadora, después pues obviamente que todo esto pues se supo que le mandaron la carta a ella, ella realmente este, me mandaron una carta a mí donde le decían a ella que me regresara las cosas que había sacado de mi cubículo porque obviamente que para haberlas sacado alguien debió de haber dado la orden y la orden la dio, entonces pues bueno todo eso lo que paso, la parte de la obstaculización para titularme, paso el tiempo, me titulé, con todo me titule, me regresaron las cosas pero empezó una casería, una persecución terrible conmigo porque iban y me veían si estaba en el salón dando clases sí no, si estaba, si venía, si iba, etcétera, o sea era totalmente una actitud persecutoria, hubo una ocasión, bueno una no, yo creo que varias ocasiones, en que iban, el estacionamiento generalmente se llena a determinada hora, como entre las diez, antes, un poquito antes de las diez y estas horas, y yo tenía mi clase más o menos a esa hora, entonces llegaba y entre que yo esperaba que me levantaran la pluma para entrar y estacionarme, yo no lo se pero ya

estaba una persona diciendo, se yo que hasta hay veinte minutos de tolerancia en cada hora para poder esperar al maestro, justo a la hora, bueno pues ya no está la maestra, bueno no ha llegado verdad, firmenme esta carta de que su maestra no ha llegado a todos los alumnos, y entonces pues así no, habían cosas, todas llegaban acá a la secretaria general, a consejo técnico, en tantos años de trabajar aquí yo no había tenido ninguna dificultad hasta en se tiempo en donde una secretaria de ahí de la secretaria general me conocía de toda la vida, yo creo que desde que era estudiante, me conocía y me decía, maestra que es lo que esta pasando, este, por que no se va, no puede pedir una licencia, no tiene algo donde usted pueda irse unos meses por que, hay muchos problemas, han llegado aquí quejas y quejas y quejas y quejas, que se ventilan en el consejo técnico de usted , y le dijo quejas y quejas pero sobre de que, bueno yo nada mas le dijo maestra que si tiene una posibilidad de irse, váyase, en ese tiempo había pedido yo mi promoción de una categoría a otra por que ya me había titulado en la maestría, pues, tenía derecho a que me promocionara de categoría, pues meto todos mis documentos a la comisión dictaminadora, me regresan una carta en donde tengo todo, todo, todo, todo o sea todos los puntos requeridos para la promoción, pero que mi, como dice ahí, o sea como que mi actividad, hay no me acuerdo pero ahí tengo todos mis papeles, pero como que mi actividad profesional realmente no es relevante, si que mi actividad académica y profesional no es relevante, entonces relevante se me hizo un concepto totalmente ambiguo y entonces dije es relevante para que y para quien, pero ya con todo lo que me decía la secretaria de la secretaria general y todo lo que estaba pasando yo decía, este, pues no, así como que me sentía tan desgastada, o sea en esas preguntas que me hiciste del malestar físico y todo, era mas bien como mucha tristeza, este, este como frustración, mucho enojo, mucho enojo, mucha impotencia por que, por que estaba en las pruebas de tanta, tantas cosas que me estaban pasando como por un lado, por el otro pero además había como una imposibilidad de hacer algo, por que por ejemplo en la secretaria general había ciertas personas que las estaban ocupando puestos específicos, claves en la, en el consejo técnico que estaban coludidos con la jefa que yo tenía en la coordinación, que era una cosa de comunicar con ella , con eso ella no podía hacer nada por que si yo me quejaba con una la otra no hacia nada y si me quejaba con el otro el otro tampoco iba a hacer nada, si y luego en las comisiones dictaminadoras, o sea generalmente es ahí como que todo un, un embrollo así como terrible yo no entiendo como, como es eso y bueno este, simplemente yo me dividí en 28 años, en el 95 fue cuando obtuve mi nombramiento de profesor asociado A tiempo completo después de haber tenido un nombramiento de cuatro nombramientos, todos los años desde técnico académico, medio tiempo, con B con otro medio tiempo, con dos horas de asignatura, no con dos de ayudante de profesor y cuatro de asignatura y era un nombramiento que hasta llegó una persona que me dijo mira , oye y tu por que tienes tanto nombramiento, no se, simplemente que así los he tenido y de echo mis concursos son de oposición abiertos, y me dice no te interesaría aunque ganaras menos tener un nombramiento de profesor asociado A, pero lo tendrás que concursar, y le digo y eso que implica, pues que puedes perder todos tus nombramientos si pierdes el otro y te quedas sin nada, y bueno que abran el concurso, no y me metí y afortunadamente bueno lo gane y pues me quede sin los cuatro nombramientos con tal de quedarme con el de profesor asociado, pero este, obviamente esto ha ido o sea veintitantos años de trabajo, por esas comisiones dictaminadoras que benefician a unos y a otros no, que es lo que pasa no se, creo que hoy, hoy este, hoy es menos o no se como será, pero la necesidad no a habido políticas que permitan realmente, ser equitativas para poder de alguna manera, este, como se, regularizar, regularizar los nombramientos de los profesores si, entonces es una situación hoy creo se complica más con esta necesidad del empleo que todo mundo tiene y bueno afortunadamente, digo afortunadamente a 28 años de trabajo tengo un nombramiento sólido y, este, pero, pero así me ha costado pues yo creo que todo, desde lagrimas este, este si ese malestar físico, emocional yo pienso que igual emocional por que mucho tiempo en el 99 precisamente me compre mi primer coche, yo tenía yo les decía que tenía mi vida chocada por que chocaba a cada rato, o sea era un estrés y era realmente como una, yo le llamo como una pulsión de muerte, una cuestión autodestructiva a veces de decir, este, pues todo me está saliendo mal entonces que caso tiene estar , haber trabajado tanto tiempo, tantos años, estar este, tratando de este, o sea estudiar, este hacer, hacer veinte mil cosas, cientos de cosas y realmente no, no, después aprendí que uno puede hacer muchas cosas sin reconocimiento y sin recursos, de verdad, por que sigo estando aquí, sigo trabajando, pero eso no, no tiene nada que ver con que no hayan unas políticas en donde se promueva la equidad laboral del personal administrativo y académico, si, yo creo que el acoso laboral es algo que se tiene que denunciar, así como el acoso sexual, que generalmente, este, la institución a veces no permite, con todo esto, este, yo vivía como que, en que si pierdo mi trabajo, en que si con que me sostengo, madre soltera con un hijo este, con mi casa que la estaba pagando con mi carro que quería y lo que estaba pagando este, o sea mi vida ha sido una continua lucha de estar trabajando, de comprar mis cosas pero de estar con crédito, o sea hasta ahorita todas mis cosas las debo, las debo pero tengo un salario que he defendido para poderlas pagar y he defendido hasta el momento que pude denunciar, y el momento en que pude denunciar fue a partir de que mi cubículo quedó vacío y que eso no lo iba a permitir, si, entonces con todos los malesares y la tristeza y todo, yo creo que lo mas importante es eso, denunciar ante las instancias pertinentes, la denuncia también tuvo el costo, el costo, ésta persona ya no trabaja aquí, si, pero curiosamente como es la vida, a ella le paso lo mismo le sacaron sus cosas de su cubículo, entonces por eso les decía al inicio depende del momento socio histórico de la facultad, depende de las personas, si, este, y también depende de ti de cómo te encuentres, no, y como puedas enfrentar, afrontar todo esto, porque igual denuncias o igual no, o sea este, lo de la licencia que pagué, este, o sea alo mejor ahí alo mejor no tenía los elementos para denunciar porque como

comprobaba que éste mujer tenía que ver en todo esto, solo sabia que este, bueno mas bien solo supe que estaba en una situación, en un laberinto, que estaba en un laberinto del cual no podía yo encontrar la salida, y lo que les decía ese rato yo creo que mi fase maniaca, fue como iba a la dirección general de personal, como iba acá con el jefe de postgrado, como iba a platicarles a mis amigos lo que me estaba sucediendo, este, pero finalmente no se desmarañaba esa, como esa telaraña, hasta después, hasta después que ya, lo terrible es que hay pruebas, o sea cuando después de que paso todo esto y tuve la posibilidad de pedir nuevamente una promoción a mi nombramiento, las personas que estaban dictaminando se pudieron dar cuenta, porque yo tuve que pedir, porque me volvieron a rechazar mi promoción, así, pedir a una persona externa que fuera mi abogado, que me explicaran con manzanitas, o sea, porque no me promocionaban teniendo todo lo que se necesitaba en el estatuto del personal académico, no, y hubo una reunión extraordinaria con esta persona, con esta abogada que me representara, porque era totalmente incongruente lo que sucedía, por un lado me premiaban con un aumento de X, que son los estímulos y por otra acá la comisión dictaminadora no me daba mi promoción, o sea era totalmente incongruente, y a parte, entre todas esas incongruencias se empezaron, se empezaron a dar cuenta de que hubieron también insistencias, incongruencias de personas que en un momento dado me habían dado la promoción desde aquella vez que me fui de sabático, me la habían dado, me la habían otorgado y por mano negra de por acá de otras personas y orden de ellas me la habían quitado y que entonces la persona que tenía que poner el resolutive pues me mandó la carta diciéndome que siempre no, que no me habían dado nada, entonces todas esas incongruencias y todas esas locuras, pues salieron a flota, verdad, y de todo esto se dieron cuenta las comisiones dictatoras, pero desgraciadamente a mi ya me habían perjudicado con seis años, seis años en donde yo hubiera avanzado en promocionarme de A a B de B a C , desde no se cuanto tiempo y que por edad también me hubiera permitido hacer muchas mas cosas para poder llegar a hacer algo que me llevara a promocionarme a titular A titular B o titular no se, y otra cosa que también ha pasado es que mi ingreso al doctorado, yo creo que también tiene que ver, quiero pensar, a veces ni siquiera quisiera pensar que fuera por esas razones, pero hice un intento de doctorado aquí en la facultad y pasé todo, el examen, el de conocimientos, el proyecto, lo de inglés etc, etc, y llegó al momento de la entrevista, termina la entrevista, salen las listas y yo ya no aparezzo, o sea, te dejan caminar durante tanto tiempo y todo el proceso para que con una entrevista, totalmente subjetiva, te digan que tu no eres candidato para un doctorado, entonces por un lado puede ser que tenga que ver con esta historia, si, que tenga que ver con que mi tutora también tenga una historia semejante a la mía, así de acoso laboral, y este, bueno no ingresé, hice un segundo intento, y ahí si ni en el examen me quedé

Entrevistador: ¿Por qué cree que se da está situación con usted?

Entrevistado: ¿Conmigo?, yo pienso como les digo, o sea, tiene que ver con el, posiblemente con, con que será, mira que buena pregunta, porque se dará conmigo, yo no se si con otras personas, a lo mejor otras personas han tenido experiencia semejantes o tuvieron alguna, no se, por que será? Yo pienso que tiene que ver con el sometimiento, mucho tiempo he pensado que cuando no, no, bueno yo no, como que no soy, diría yo facilita de estarme sometiendo a trabajo, si, simplemente trabajo, no estoy como que ay, este, buscando privilegios o cosas no, mucho menos coludirme con cuestiones de poder que no me interesan y entonces creo que tiene que ver cuando yo no me sometí a compartir el trabajo con mi jefa, en esta, en una nueva administración, que en ese momento, o sea, no me interesaba ya, porque ahorita hasta la fecha digo, si alguien me ofreciera un trabajo académico administrativo les diría que muchas gracias, se pierde mucho, creo que llegar a tener lo que yo he tenido ha sido producto de trabajo no producto de puestos de poder y eso es lo que me gusta a mí, o sea así soy si, inclusive yo me puse a pensar que había obtenido en este tiempo de mi trabajo académico- administrativo y creo que fue mucho trabajo, mucho desgaste, mucho todo eso no, realmente otra gente diría hay pues este obtuve no se un lugar, mas sueldo pero a mi ni mas sueldo me dieron nunca si, era honorario, entonces por qué, por que exactamente conmigo, pues yo creo más bien por eso, cuando uno no está aliado a la institución, a las políticas de la institución, este, y creo que también cuando uno se vuelve peligroso a los intereses de otras personas, puedo pensar que hasta en los nombramientos hay como cierta, yo creo que hay como cierta competencia y es una competencia desleal no competitividad, si no una competencia desleal, porque, porque por ejemplo, cuando, vamos a suponer en el grupo de colegas, hay alguna maestra que tenga profesor asociado pues ya tiene otros privilegios, por ejemplo, con profesor asociado tiempo completo pues tiene derecho a por ejemplo asesorar un chico de becas, a pedir un financiamiento de un P, un PAP, este, que también pues hasta la fecha yo no sé a quienes se los dan y como se los darán si, que son esos financiamientos pero que también tienen que ver con que por ejemplo como tú ya eres asociado tal y yo todavía no, o sea, y tenemos los mismos años o este yo tengo mas años, yo tengo más años y como tu vas a tener ese nombramiento, que a lo mejor te perciben insignificante o que nunca vas a poder llegar a tal lugar no, entonces porque tu vas a tener eso que yo no tengo, que tiene que ver pues obviamente con envidia con cosas también no, este eh, no se cuantas, no se cuantos realmente académicos tengamos ese nombramiento de tiempo completo quienes que tengan muchísimos años y ni siquiera han pasado de técnico académico, si.

Entrevistador: ¿En este caso como e la relación con sus compañeros, y también específicamente con ésta persona con la que surgieron los conflictos?

Entrevistado: Con ella fíjate, algo que a mí me provocaba tristeza, cierto dolor, sí, era que yo a ella la conocía de muchos años y sentía admiración por ella, me llevaba muy bien, una persona que estaba en el centro de servicios psicológicos la veía y creo que formaba parte de un equipo con otra compañera que también la conocía de años, de años, de años y que precisamente algo que me dolía era saber que ellas había estado coludidas en esto de la promoción sí, entonces además con esa cuestión del cariño que yo sentía por que las conocí, a una de ellas como mi maestra, sí, creo que, creo que las dos me dieron clase, de psicología clínica una, y de evaluación de la personalidad otra y era como depositar la admiración en ellas para conformar parte de ser un grupo de colegas y ver esas características, que pues no las esperas, las podrías esperar en gente extraña pero no de las gente que te ha visto crecer y creo que a veces a las personas que te han visto desde abajo les da temor verte crecer, verte crecer y desprenderte, porque posiblemente se juega ahí como una relación como madre-hija en donde este, pues fuiste su pupila no, entonces como pues, vas a ser, vas a pero una madre muy rara no, porque las madres generalmente esperan que sus hijos se desarrollen más que ellas que sean mejores que los propios padres y pareciera que institucionalmente no, entonces este, pues creo que fue esa la relación antes, y bueno afortunadamente las dos personas ya están jubiladas ya se fueron, ya se fueron afortunadamente no, y uno sigue aquí, eso es lo curioso.

Entrevistador: Pero entonces en el momento de trabajar juntas la relación si era estrecha?

Entrevistado: Sí, pues teníamos de cordialidad nuestras, bueno ya como jefa era esa cuestión como persecutoria en donde me acuerdo me fui de año sabático precisamente para que este se oreara o como se, pudiera ventilar toda esta situación y a mi regreso le presente una carta donde decía todas las actividades que podía desarrollar no, entonces era como que todo eso no lo haces, haces lo que yo digo sí y bueno pues este simplemente mi parte opositorista no es hacer lo contrario sino en el trabajo hacer lo que me corresponde y yo hacía lo que me correspondía.

Entrevistador: ¿Con todo este conflicto se afectó su vida familiar, salud?

Entrevistado: Yo creo que mi estado de salud era desastroso, tenía dolor de espalda, la mayor parte del tiempo contención, estresada, con mucha angustia era terrible, no o sea, por la incertidumbre y el no tener claro que es lo que estaba sucediendo

Entrevistador: ¿Eso conllevó alguna tristeza, alguna depresión?

Entrevistado: Yo creo que sí, más bien entre manía y depresión, sí porque los estados maniacos yo creo que me salvaron, de estar me moviendo y hacer cosas para que esto se solucionara y tomar diferentes medidas, no sé si en su momento fueron buenas o malas pero creo que pude salir adelante, pero si este estados depresivos que quizá me llevaban a bajar, me llevaron a bajar de peso, quizá por la dificultad para dormir, o para, yo creo que más bien para ver que necesitaba, este ,como que perder en un momento esta parte de cuidarme en cuanto a alimentos, en cuanto a esto y yo creo que eso hizo más que nada, pues sí, que se te bajara la pila, yo creo que era por eso, no sé, periodos depresivos, pero que muchas de las veces ni siquiera me daba cuenta porque también estaba la parte maníaca no, estarme, de andar así como que de arriba para abajo, buscando siempre cosas que hacer

Entrevistador: ¿Llegó a tener algún tratamiento médico?

Entrevistado: No, nunca

Y en mi relación familiar si afectó la relación con mi hijo, se afectó muchísimo, de hecho mi tema es éxito laboral y conflicto materno, mi proyecto de investigación. Me afectó demasiado, me complicó mucho mi actividad de maternaje, demasiado, y cuando lo deseé retomar ya mi hijo se había ido, se fue dos años a Canadá y es muy triste porque uno tiene que aprender a vivirse también con eso, o sea a ser madre, pues a veces, no sé que buena o mala madre, pero el haber dado en el momento en que pudiste dar lo que tenías para dar y pero finalmente en ese momento si fue muy duro porque yo estaba llena de culpa, con muchísima culpa , dije por estar dedicándome aquí cuatro años a la farándula del puesto académico-administrativo y todo esto., qué pasó con mi criatura, pero me doy cuenta también que, que es esa parte del éxito que tienes con todos los costos institucionales, con todos los costos emocionales, pues claro que afecta tu relación de vida, afectó también la relación de mi familia, porque obviamente que yo vivía sola independiente con mi hijo toda la vida, desde que me divorcié, dije no regreso a casa de mis padres, yo vivo sola y tengo la responsabilidad de mi hijo, entonces eso también tiene un costo, porque te aíslas de la familia en el trabajo, entre tu hijo, entre tus cosas que tienes que pagar y etc., etc., pues te aíslas de los hermanos, aunque tengas ganas de ir por acá con los amigos, pero entre todo esto es un laberinto, pero lo que más, más me dolió fue la relación con mi hijo que obviamente hoy es mejor, mi hijo se regresó de Canadá y está haciendo aquí también su vida , sus cosas y creo que no ha llevado como un, nos ha llevado a los dos un trabajo personal para poder establecer los lazos de relación entre él y yo. Y pues ese fue otro costo.

Entrevistador: ¿En ese tiempo o actualmente llega a tomar algunas sustancias o bebidas como café, refresco?

Entrevistado: No, casi no soy cafetera, me tomo un cafecito aquí en el cubículo, cuando vengo, casi, son tres días a la semana que vengo acá, porque otros días estoy haciendo otras cosas, pero generalmente no forman parte de mis dietas así como que diga yo, hay estoy tomando café todo el día eso no

Entrevistador: Con todo esto ahora, ¿cómo percibe a las personas acosadoras, como actúan, como son?
Entrevistado: Este, yo pienso que el juego del poder, es muy interesante, porque yo creo que también es de persona a persona, una persona cuando esta en una situación de poder se le olvida esa parte de la calidad humana, de la interrelación de un trabajo colegiado sino que se da un autoritarismo trans y si esta allegada también con una persona autoritaria que sea la personas que la apoya, entre las dos, o sea, como puede ser la jefa, como puede ser la secretaria académica administrativa o lo que estén ahí, no permiten que crezcan las personas, las personas se hacen a un lado y empiezan a trabajar sus cosas aisladamente si, inmediatamente se ve cuando hay un jefe que permite el trabajo y todo, se conforma un grupo en donde realmente hay algunos objetivos e interés comunes institucionales y personales y se forman grupos colegiados. En ese tiempo se fue muchísima gente de sabático, en ese tiempo se hizo a un lado muchísima gente y fue con ella y con otra jefa también, entonces, de ahí que también pude percatarme porque también tengo sentido de autocrítica, o sea, haber A. cual fue tu responsabilidad no, de esto, o sea como sucedió todo esto no, y creo que ahí puedo ver que realmente es ciertas características de un jefe, verdad, hostil, egoísta, narcisista, este, que otra característica podría haber, este pues muy autoritario si y omnipotente porque parecería que el es dios y que los demás son sus súbditos no, y los ves, tu vete para allá, muévete para acá, haz esto haz lo otro, oye espérate tantito, entonces este, creo que esas serian las características de una persona, y que no promueve, no promueve el crecimiento, el desarrollo ni institucional, ni personal, ni laboral.

Entrevistador: ¿Llego a ver esta situación como un acoso o como la percibió?

Entrevistado: Este, pues yo creo que no solamente yo, la gente lo veía, hasta la fecha hay alguien que todavía me comente, hay A. como la traía no, en ese tiempo, posiblemente algunas características tuve yo para ser así como chivo expiatorio, pero tampoco estoy de acuerdo en ese nombramiento de chivo expiatorio porque entonces caeríamos en el reduccionismo de que siempre va a haber alguien vulnerable y yo creo que no, yo creo que no hay gente vulnerable, hay gente abusiva que hace uso y abuso de su poder si, entonces este, que justo cae en terreno muy fértil, o que se conjuntaron las circunstancias hecho de que saliera un jefe, entrara otro en que muy fácil te quedas tu para que continúes conmigo pues no, ya lo decía el presidente, sufragio efectivo no reelección, o sea ya no repites, repiten y muchas gentes raras que no se porque repitan

Entrevistador: ¿Entonces en ese momento sintió que recibió apoyo por parte de sus compañeros de trabajo, como era la relación con ellos?

Entrevistado: Muchos de mis compañeros, yo no recibí apoyo de mis compañeros, o sea de mi coordinación, de mi coordinación no, de mis compañeros de otros espacios, de otros lugares y de otras áreas a lo mejor pero de mi coordinación no porque es un fenómeno muy curioso, es como una complicidad a ultranza, quizá también por el temor que existe a que me vaya a tocar a mi o a perder lo que yo he obtenido o que se yo, les repito si tengo una jefa con tales características y hay otras personas que están en la comisión que me pudieran defender tanto en la dictaminadora como en consejo técnico y que no se haya dado esto, entonces como se explica esto y como se explican esas redes de funcionamiento académico administrativo, para favorecer o para perjudicar a alguien, no, se podría entender, porque sino yo hubiese podido tener el apoyo de consejo técnico, o sea que esta pasando esta maestra tiene una trayectoria con tantos años, con un expediente impecable, etc., etc., y eso esta pasando, eso es raro, que raro, vamos a investigar que pasa con la maestra, a no, porque hay alguien en el poder y pues córtale la cabeza, hazla carnitas si puedes, entonces es muy triste muy desgastante, no entendía yo, este, lloras, lloras, te da mucha tristeza eso, porque yo le contaba a mi hijo y mi hijo decía: haber mamá quien es M., cual es su coche de M., vamos a poncharle las llantas y yo le decía, no mi amor como crees eso no se hace, o sea como poncharle las llantas igual luego como llega a su casa y la pinchadura de llantas, eso no soluciona toda esta situación, no. Mi mamá me decía; hay hija yo lo único que te puedo decir es que no le comentes a nadie lo que vayas a hacer, pero en ese tiempo ya el que yo no comentara no me funcionaba, o sea yo tenía que socializar todo esto, o sea tenía que socializar todo esto porque sino yo ahorita no tendría el nombramiento de profesor A, hoy tengo el de C y si no hubiera dicho nada tuviera el A porque no me hubiera promocionado para nada o sea el miedo me hubiera paralizado la impotencia o el enojo me hubiera paralizado y entonces yo no hubiera tomado las medidas necesarias para que hubiera venido una persona de fuera a representarme a ver que estaba pasando conmigo con una mirada neutral porque la gente de aquí no tuvo la suficiente inteligencia, de ninguno de los lados; de la secretaria general del consejo técnico, desde mi misma jefa, mis mismos compañeros de trabajo, para hacer la pregunta que pasa, qué está pasando, y así como ha habido esa complicidad y ese silencio si, y cualquiera puede estar en la misma situación que estuve yo.

Entrevistador: ¿Qué experiencia obtuvo de ésta situación, ganancias, pérdidas?

Entrevistado: Yo creo que más que pérdidas tuve ganancias, las ganancias fueron quitarme el mito de quedarme calladita me veo mas bonita si, porque calladita y viéndome más bonita no me, no iba a lograr nada laboralmente hablando, entonces ganancia fue de que pude socializar lo que me pasaba, el saber que era recapitular toda mi carrera de veintitantos años y todo lo que he desempeñado porque es más no cualquiera permanece, puede entrar, pero no quedarse a hacer un capital, hice un capital social, si, y esto de expresarme, de denunciar como me sentía me permitió ampliar mis redes sociales a otras instancias de la universidad misma que me permite hoy desempeñar otras actividades profesionales como en

institutos de investigación y en la facultad de políticas, todo esto me ha permitido difundir y extender el conocimiento de capacitar cursos humanos extra universidad, en otra institución y hacer otras cosas, o sea todo esto que yo viví, que hice, en lugar de paralizarme me llevó a crecer, me llevó a crecer laboralmente porque pude hacer uso de mis promociones consecutivamente, a tener un proyecto de investigación que estoy trabajando sin financiamiento, creo que estoy en una convocatoria a ver si me voy a un lado, a ver si se puede pero me quiero ir a España a ver que hago a haber a donde me dejan. Pero si este, creo que fue enriquecedor, enriquecedora la experiencia, muy enriquecedora, porque además, pues este sino de mi coordinación, conté con personas, conté con gente del personal administrativo, sensible y humano y que me conocen desde chiquita, y aparte conté con personas dentro de la comisión dictaminadora que igual fueron sensibles a todo lo que me estaba sucediendo, entonces esto trajo como consecuencia que yo, hoy que pude hablar tenga un lugar y A., no es obviamente que después de ésta experiencia la misma de antes, me fortalecí, me posicioné y sobre todo de un lugar de respeto, simplemente porque puedes externar y hablar, denunciar, entonces pues te vuelves, te vuelves un sujeto diferente, a lo mejor ya en la mira, te tienen en la mira pero ahora sí que con mas cuidado porque saben que no te vas a quedar callada.

Entrevistador: Ya casi para terminar quisiera que me diera una descripción de sí misma, con cualidades y defectos

Entrevistado: Voy a empezar por los defectos. Yo creo que uno de mis mayores defectos es este, ser idealista, ser idealista, a veces tener como que la esperanza y la confianza de que la gente es buena, que si vienes aquí vienes a trabajar, o sea piensas que estás en lugar de lo, o sea, que estás con gente en un lugar de lo mejor sí, a veces es la idealización y con ideas muy románticas, me ha llevado al traste, si eso creo que sería un defecto, me cuesta trabajo a veces ubicarme en esa realidad, que a veces parecería que a veces parecería que estamos como en una selva, haber por donde está, pero me resisto yo a ponerme en ese lugar, entonces mi primer defecto sería ser una idealista, otra este, en eso de ser demasiado confiada, otra pensar que también en algún momento en que los vas a tener, como complaciente conmigo y ser como, como se diría, como a veces estar esperando a que llegue el momento en que se van a dar las cosas, es otro defecto porque a lo mejor dicen que el hubiera es el verbo pendejativo pero si yo hubiera, hubiera visto que no las cosas te van llegando sino que tu las tienes que buscar, que te tienes que poner la pila y tienes que moverte aquí y ver allá y preguntar todo esto, pero no, pero simplemente que también la educación tiene que ver y a veces y tus mismas necesidades, tu misma historia de cómo creciste, de donde proviniste, como fue que llegaste a ser académica universitaria, tiene mucho que ver para que existan ciertos temores a perder eso que te ha costado tanto y que eso lleva a una educación del silencio y también de la complicidad porque yo o quien no denuncie se queda callado es cómplice de esta misma situación, creo que esos son los defectos; cualidades pues que soy una mujer que ha estado en un reto constante en la vida, tanto personal como profesionalmente hablando, y es ser pues muy trabajadora, soy tenaz, emprendedora, abierta, soy muy sociable, puedo decir que hasta simpática, maternal, este, como con este deseo de vida, de seguir haciendo cosas, no sabes pero igual tu te colocas o lo buscas, si hoy creo y estoy cierta que en donde te colocas es porque tu lo buscaste, ya no es que te lleguen las cosas, vas y dices esto sí, hoy puedo aprender a decir esto sí para mí, esto no para mí y creo es eso, es pues parte de la vida a donde llegas, y sí, si es parte de la vida porque lo vas aprendiendo con las experiencias.

Entrevistador: ¿Cómo cree que la perciben los demás?

Entrevistado: Cómo me perciben los demás, pues así como les dije que me percibía yo. Tengo muchos amigos, la mayor parte de aquí de la facultad de mis compañeros me conoce, en diferentes espacios me llevo a encontrar a lo mejor alguien que me dice tu fuiste mi maestra o usted fue mi maestra, igual le digo ya por favor ya cállate, no digas porque ya cuantos años han pasado, hay otros que por ejemplo me escuchan y dicen pero como si yo estuve también en la facultad y no la conocía, bueno, no me conocían y ahora me conoces y así no, yo creo que es muy bonito, yo creo que me siento privilegiada de estar aquí en la universidad, la universidad, tienes tantas cosas y realmente puedo que me puedo jactar de que tengo un capital social amoroso-afectivo aquí, que no es muy fácil porque generalmente te saludas, hola como estás y por fin cuando te mueres nadie se va a acordar de ti y yo si puedo decir que a lo mejor tres o cinco personas podrán estar en mi velorio si es que me llegan a velar, verdad, no sé.

Entrevistador: Por último cómo se visualiza a futuro como persona y como trabajador

Entrevistado: Híjole cómo me visualizo, en primer lugar pues lo primero es que yo quiero e insisto, quiero hacer un doctorado ya sea en España o en cualquier otro lugar, no sé dónde pero insisto en eso, quiero insistir en eso. Tengo una clínica, entonces me visualizo con un capital económico también ahorrado para mí vejez y realmente dedicándome a todo lo que es la literatura, por ahí tuve en aquél año sabático, me metí a estudiar música y pintura y creo que hice dos cuadritos que creo serían parte de los regalos, dedicarme a esa parte lúdica que sería la música y la pintura, junto a la literatura, son tres de las artes que me encantan muchísimo, literatura latinoamericana, me gusta la música latinoamericana también, sobre todo las percusiones, me gustan los tamborcitos de música, música sobretodo cubana y afro antillana todo esto, y eso me llena mucho, entonces me visualizo, me visualizo con esos logros profesionales, con estos logros personales, no se si viviendo con laguen porque creo que hasta ahorita la pareja que tengo no quiero que viva conmigo, vive en su casa y yo vivo en mi casa y no me imagino

viviendo con alguien, no se si mas adelante, quizá porque mucho tiempo me acostumbré a vivir sola y yo creo que también es sagrado el uso del tiempo y poder de alguna manera como decir este tiempo es tuyo pero no me quites tampoco lo que no te puedo dar y puede ser desgastante para mi también, afectivamente es tenerte que dar mas de lo que no puedo, que no tengo, no sé, en ese sentido, pero así creo que me visualizo de esa manera, no sé si aquí en la facultad porque como ya estoy en tiempo de jubilarme y todo esto, aunque siento que todavía estoy joven y no me quisiera jubilar, no sé como se den los cambios administrativos, más adelante.

ENTREVISTA N° 4

Entrevistador: Me podrías decir tu nombre, pero solo las iniciales

Entrevistado: RMN

Entrevistador: Sexo

Entrevistado: Femenino

Entrevistador: ¿Qué edad tienes?

Entrevistado: 32 años

Entrevistador: Lugar de nacimiento

Entrevistado: México D.F

Entrevistador: ¿Cuál es tu estado civil?

Entrevistado: Soltera

Entrevistador: ¿Tienes hijos?

Entrevistado: No, me he divorciado dos veces y me he casado dos veces

Entrevistador: ¿Tienes hermanos?

Entrevistado: Sí, tengo siete y ocupo el sexto lugar

Entrevistador: ¿Vives en casa propia o rentada?

Entrevistado: Tengo mi departamento propio, lo tengo rentado, mi padre murió hace un año y vivo me tuve que venir con mi madre por que se quedo viuda y sola, tiene 72 años entonces vivo con mi madre y en casa de ella

Entrevistador: ¿Que escolaridad tienes?

Entrevistado: Licenciatura y diplomado en administración específica de recursos humanos

Entrevistador: ¿En que tipo de escuela estudiaste?

Entrevistado: Pública

Entrevistador: ¿Pertenece a algún tipo de religión?

Entrevistado: No

Entrevistador: ¿Practicas algún deporte?

Entrevistado: No

Entrevistador: ¿Tienes algún pasatiempo?

Entrevistado: Sí tengo el pasatiempo de trabajar ahorita nada más acabo de poner una empresa y bueno me gusta el cine, me gusta el teatro y me gusta la novela

Entrevistador: ¿Actualmente Trabajas?

Entrevistado: Sí actualmente trabajo

Entrevistador: ¿Cuántos empleos tienes?

Entrevistado: Mmm, digamos que tengo dos, doy cursos de desarrollo humano y no tengo ningún ingreso económico por eso, tengo un grupo de psicoterapia y me dedico a comercializar productos médicos de belleza

Entrevistador: ¿A qué sector pertenece tu empresa?

Entrevistado: Privada

Entrevistador: ¿Que giro tiene la empresa?

Entrevistado: Servicios y Comercializadora

Entrevistador: ¿Que Puesto desempeñas?

Entrevistado: Soy empresaria, soy la dueña, soy socia

Entrevistador: ¿En qué consiste tu trabajo?

Entrevistado: Híjole mira comercializamos te decía hace un momentito productos médicos, estéticos y de belleza, capacitamos a médicos en el giro estético, trabajo con un cirujano plástico hacemos todos los tratamientos de lipoescultura, implantes de glúteos, mamas todo esto, trabajo con un científico que hizo una investigación de un tratamiento que es implante de placenta humano y que sirve como medicina preventiva para corregir problemas crónico degenerativos y como anti envejecimiento, entonces trabajas

con estas dos personas comercializo los talleres para actualizar a médicos, comercializo productos y mmm básicamente

Entrevistador: ¿Que antigüedad tienes?

Entrevistado: Mi empresa tiene cuatro meses, bien poquito si del 15 de enero febrero, marzo y acabamos de cumplir mañana cumplimos cuatro meses

Entrevistador: A cuanto asciende tu último sueldo mensual

Entrevistado: No tengo sueldo exactamente, tengo un sueldo y digamos un bono y como estamos iniciando todo lo estamos reinvertiendo es algo significado y el promedio de ventas que te puedo decir no tengo ni idea.

Entrevistador: Ahora te voy a pedir datos acerca de la empresa en que sucedió el conflicto

Entrevistador: ¿Que actividades realizaba esta empresa y desde cuándo?

Entrevistado: Era una comercializadora igual de productos medico estéticos y desde cuando no se desde cuando esta esa empresa pero también era una comercializadora

Entrevistador: ¿Cuenta con los recursos necesarios para realizar dichas actividades?

Entrevistado: No era una empresa que estaba yo pienso que se quedo en un nivel como básico y contaba con productos, contaba con algunos servicios, le hacia falta visión de negocios manejo de recursos humanos y una cultura de trabajo, no estaba institucionalizada ni pintaba para serlo

Entrevistador: Y ¿como eran las políticas que había en esta empresa?

Entrevistado: Mira eran dos dueños esposos y las políticas las ponían según con el carácter con el amanecieran, no había definidas algunas políticas, te voy a decir un poco la historia yo trabajé como 23 años en recursos humanos y manejaba en una dirección de recurso humanos después salí de la empresa por alguna situación personal digamos como digamos un poco dedicarme a mi padre se enfermó etc. Acaba de morir hace una año y deje de trabajar algunos meses o algunos años digamos y me dedique a dar los cursos de desarrollo humano y tuve la oportunidad de entrar a esta empresa como vendedora comercializando los productos pero me fue muy bien afortunadamente porque me empezaron a invitar a programas de radio y televisión en diferentes estados de la republica entonces me convertí como en una amenaza para las personas para las que trabajaba por que no lo se, tu lo entiendes, yo tampoco lo entiendo pero me convertí en una amenaza entonces me invitaban de Aguascalientes, Guadalajara, Torreón , Chihuahua, de San Luis Potosí, y empecé a abrir esas plazas entonces ingresaba mucho dinero, pero como a mi me gusta vivir bien y me gusta el dinero bien ganado pues lo mismo esperaba como retribución, pero fíjate que no porque no me pagaban viáticos este no me pagaban las comisiones que generaba por que eran muchas para ellos y entonces empecé a ver problemas a mi me gusta mucho porque como soy psicóloga entonces y yo me dedico a todo el bienestar holístico, físico, mental y emocional esta parte que hoy hago como mi empresa es parte del bienestar integral de un ser humano por eso me gusto por eso incursione eso además de que los recursos humanos, ya me había fastidiado es un trabajo robotizado por que lo hice muchos años y me dedique a esto y me fue muy muy bien entonces me decía que políticas había, no no había políticas y como eran pues dependiendo del humor de las personas con las que trabajaba entonces empecé a sentir a empecé a recibir no a sentir a recibir hostilidad, agresión, maltrato, falta de pago oportuno incompleto en forma y en tiempo entonces eso no me empezó a gustar nada y lo que sucedió fue que hablaron conmigo estaban los dos dueños que eran un pareja y luego venia el papa de uno de los dueños como ha mediar conmigo porque ellos son gente un poquito digamos inculta por decírtelo de alguna manera entonces mandaban al papa a negociar conmigo y yo decía pues bueno por lo menos páguenme los viáticos páguenme lo que es justo páguenme mmm yo ya no pido que esto por que era un lugar desagradable, sucio y muy desagradable y en condiciones deplorables pero la necesidad bueno pues ni modo y por la edad en recursos humanos volví a intentar y ya no me contrataban y en este país tercer mundista como que la gente de 40 casi parece que esta obsoleta y es cuando más experiencia tenemos realmente, pero finalmente eso me ayudo a darme cuenta que yo ya estaba muy curtida de ese trabajo incursione en esto como te repito que me fue muy bien y me mandan a este señor para que hablara conmigo para que yo les diera oportunidad de irme pagando mis comisiones como en plazos entonces yo decía bueno de que se trata esto y con este señor pude digamos hablar un poco más humanamente y negociamos que me iban ir pagando mis comisiones por que además yo tengo ya compromisos adquiridos me explico entonces yo decía bueno que me vayan pagando y yo continuo trabajando pero que me paguen los viáticos lo que es justo por al final por decirte de una venta en Aguascalientes yo ingrese a esa empresa como 393 mil pesos de los cuales me pagaban un 15% pero no me lo pagaban nunca lo veía me explico de una venta te estoy hablando de un volumen más o menos interesante entonces esto empezó a como degenerar mucho la relación yo no soy una persona que me quedo callada, no soy una persona que me dejo y lo hablaba entonces eso era pero porque yo pienso que si algunas personas que están acostumbradas a tener empleados sumisos muy sumisos y serviles y yo soy eficiente y eficaz entonces no tendría porque haberme dejado entonces lo que sucedió fue que empezamos a tener diferencias no me pagaban negocie con el señor y establecí yo creo que trabajé siete meses básicamente no pude más y en esos siete meses fue muy rápido mi crecimiento y entonces negocie con esas personas que en

octubre del año pasado me pagaran mis comisiones que me debían después en octubre me dijeron que no podían etc. Y dije bueno en diciembre pero me van pagando y me fueron pagando que te gusta de \$5000 de etc, etc. Y en diciembre el convenio era que me pagaran pero nunca me pagaron entonces luego diciembre me mandaron de vacaciones tuve un enfrentamiento fuerte con el dueño de la empresa porque no me pagaba me mando de vacaciones sin ingresos y me dijo mira hazle como quieras te pares de pestañas hayas hablado con mi padre con el presidente no te voy a pagar porque no tengo dinero, cuando les ingresaba de verdad una cantidad interesante no a lo mejor no es demasiada pero bastante suficiente entonces además jugaban mucho con la necesidad me explico entonces jugaban mucho con la necesidad de las personas y decían bueno mira te voy a ir pagando y como sabían que necesitábamos el trabajo, mi padre acababa de morir estoy pagando mi departamento vivo con mi madre ella tiene setenta y tantos años y yo necesitaba mantener, mantenerla y mantenerme a mi edad no le puedo decir a nadie oye dame además soy independiente entonces jugaban con la necesidad y yo decía bueno pues me esta yendo bien seguro que van a pagar en diciembre y en diciembre me dijeron mira no puedo pagarte no tengo dinero y hazle como quieras pero no puedo no puedo porque además estoy pagando son personas que como puedo explicártelo para que suene muy obviamente vas a ver mucha molestia en mis argumentos porque son patéticas personas patéticas como nacos con dinero que empiezan a tener y empiezan a comprarse camionetas y coches y quien sabe cuanto y se despegan después de tener un pie amba de un ladrillo y empiezan a gastar mucho más de lo tienen entonces lo que ingresaban de las ventas que hacíamos porque la niña que vas a conocer y yo éramos las que manteníamos esa empresa yo creo que en promedio teníamos una venta digamos de medio millón de pesos al mes mínimo entonces no era nada despreciable nada despreciable pero no les alcanzaba porque gastaban mucho más entonces pues no se como le vas hacer yo me voy a ir al mallapance de vacaciones y tu no se como le vayas hacer hazle como quieras imagínate lo que yo pude haber hecho no? entonces pues me pelee, me pelee con estos y les dije que no era justo que no era justo que pisaran el hambre de las personas me explico, y que yo regresaba y me pagaron esa fecha una cantidad simbólica para lo que me debían \$12000 simbólica para lo que me quedaron a deber y les dije que en enero regresaba y que si ellos me pagaban yo continuaba trabajando porque no iba a seguir vendiendo e ingresándoles dinero para que ellos siguieran acumulando un adeudo conmigo me explico y regrese el siete de enero no me pagaron querían que firmara un contrato de trabajo civil ustedes estudiaron psicología pero han llevado unas materias que son de administración seguramente entonces no existe ese contrato civil en la ley laboral no existe no se fundamenta en ninguno de los artículos de la ley del trabajo entonces yo no quise firmar nada y les dije yo no voy a quedarme aquí háganle como quieran porque yo no puedo seguir aquí mientras no me paguen cuando me pagan? otra vez el señor Papá vino hablar conmigo porque era el único que podía hablar con migo los otros ya me tenían como miedo y la verdad es que no tenía porque quedarme callada miedo entre comillas porque además ni me pagaban eh entonces digamos que tenían el sartén por el mango finalmente no me pagaron regrese el 21 que prometieron pagarme no me pagaron y bueno pues yo dije cuando me pague yo veré si regreso a trabajar y obviamente lo mismo le hicieron a esta otra compañera y los médicos a los que yo atendía me empezaron a llamar y a llamar dije yo la verdad es una oportunidad y empezamos a trabajar de cero de cero ella y yo y empezamos estas oficinas no son nuestras son de una de las hermanas de ella hemos tenido apoyo de mucha gente y finalmente empezamos a trabajar y empezamos a montar nuestro negocio, nuestra empresa hoy tenemos una imagen, un logotipo estamos desarrollando nuestra pagina web, me siguen invitando a los programas de radio y televisión con el apoyo de estos tres personajes que te dije al inicio de esta entrevista y bueno vamos para adelante y que sucedió empezamos a trabajar nosotros, estos sujetos se dan cuenta y empiezan a mandar correos masivos de desprestigio no solo nuestra persona sino de los tratamientos que vendemos yo dije bueno finalmente esto me ha servido para darme cuenta que desde hace mucho tiempo yo estoy buscando independizarme y por lo que ustedes quieran falta de seguridad, baja autoestima mi padre había muerto etc. No me había animo hacerlo, tenía como miedo y como en mi cabeza en la mente yo necesitaba ser empleada como para tener algo seguro, cuando tengo un monto de experiencia y poder hacer muchas cosas esto me sirvió para decir adiós y empiezo mi negocio, empezamos y finalmente estas personas comienzan a mandar correos de difamación de nuestra personas diciendo que nosotras somos deshonestas que cometimos fraude que hicimos abuso de confianza, que extrajimos documentos controlados y que somos unas ladronas, que estamos en una averiguación previa etc. Y que además que los tratamientos que nosotros ofrecemos son de dudosa procedencia, nos asesoramos con un abogado y los demandamos, esta demandados y tienen su primera cita de negociación o no se como lo llame la junta de conciliación, de avenencia me parece que se llama, la tienen para el 28 de este mes, esta demandados y en resumen ya te corté todo. Y nosotros seguimos adelante, si es indignante, si me quieres preguntar exactamente como es el maltrato psicológico, es un maltrato emocional totalmente es como entre envidia y como entre egoísmo y como que entre admiración, la envidia es uno de las emociones del ser humano que les supera a llenarse emoción pero se fundamenta en una admiración negativa porque como yo no puedo tener lo que tu tienes y veo que tienes y lo que yo no tengo y nunca lo voy a tener finalmente es una forma de conciencia nada más pero eso hace que la persona pierda completamente el sentido de la realidad porque son tontos nos hubieran aprovechado y seguramente jamás hubiéramos hecho lo que hicimos decidir independizarnos no, entonces además del maltrato es un maltrato donde no había las instalaciones necesarias siquiera como dignas de limpieza, la mínima limpieza pero eso ya queda como en un segundo plano me explico haz de cuenta que la necesidad cuando uno decide hacer alguna acosa y sabes y se perfectamente que de eso

depende, pues haz de cuanta que me metía en un holograma y yo me ponía a trabajar y fluía perfectamente ya queda como en segundo plano de un maltrato porque es un maltrato de la dignidad de la persona pero más allá de eso ya había abuso, este agresión verbal, este había pues ya te dije no?, en un resumen mínimo que quisiera lo mínimo humano de un pago de viáticos para ir a un programa en donde les generaba en promedio \$300 o \$400 mil pesos de ingresos por un evento ni siquiera por un mes era por un evento entonces era terrible el abuso

Entrevistador: Entonces ¿Como era el ambiente que vivías ahí en tu trabajo?

Entrevistado: Era muy hostil, agresivo y además era a mí a la que más agredían porque finalmente estas personas, una persona estudio ingeniería hasta cuarto cuatrimestre, la otra era administradora este, pero si fijas muy muy agresivo, era pues maltrato finalmente, maltrato emocional terrible, terrible y yo no me explicaba porque esa agresión conmigo, no lo entendía hasta que lo entendí la gente me, estos sujetos me envidiaban muchísimo, les llegue y les ingrese mucha lana que al final pues no lo capitalizaron no? entonces como que así los seres humanos somos medio extraños.

Entrevistador: Ellos eran los dueños y eran tus jefes inmediatos y ¿tus compañeros de trabajo como eran?

Entrevistado: Mis compañeros de trabajo estaban amenazados porque sí alguna vez salió uno a comer conmigo, le cambiaron de puesto, lo maltrataron, le bajaron el sueldo, pero la gente me seguía mucho, la verdad es que me seguían mucho, me siguen mucho entonces haz de cuenta como que era una amenaza yo me explico muy extraño, muy extraño es la primera experiencia te lo juro por eso yo dije te ayudo a decir no se cuanta cosa de lo que acabo de vivir, porque estuve siete meses y nunca me había sucedido obviamente estuve en empresas establecidas y siempre transnacionales sino eran alemanas eran francesas y la mayoría no porque sea malinchista pero es otra cultura es otra forma y a lo mejor también mexicanas estuve en Bancomer muchos años pero es una institución que tiene unas políticas diferentes y nunca había vivido lo que viví no esto fue así como que dije dios gracias porque algo tenía que aprender

Entrevistador: Entonces ¿cómo podrías decir que eran tus compañeros?

Entrevistado: Pues mis compañeros eran muy sumisos, se tenían que callar, algunas personas como muy ladinas, si entienden el concepto de ladinos, era como que sí, pero no, si cuando no están ellos y cuando están mejor así no te hablo, no te hago ni feo ni nada pero mejor así me quedo y los demás eran bueno yo creo que radiaban conmigo también me apoyaban, pero no podían hacer nada porque estaban como amenazados entonces siempre me preguntaban oye como haces esto y el otro y finalmente la ultima vez yo lloré, explote y lloro y me peleé y todo y pues eran fraternales digámoslo de alguna manera muy compañerismo, fraternal pero yo lo generaba porque estos no generaban absolutamente nada como esto sino todo lo contrario osea desintegración, me explico

Entrevistador: ¿Tu tenias personal a tu cargo?

Entrevistado: En esta empresa no, no para nada yo era vendedora

Entrevistador: Este conflicto que se dio cuánto tiempo duró?

Entrevistado: Duró siete meses

Entrevistador: Pero ¿fue desde el principio?

Entrevistado: No bueno estaría enferma mental yo, imagínate que me contratan de mal humor pues no, al principio fue así de donde te pondré, es que fue muy rápido mi despunte y mis ventas, mira me invitaron por la voz, por el tono de voz que tengo en el teléfono, me enamoras como me lo vendes, yo tengo un programa de televisión vende, entonces empezó así digamos empecé a tener ese éxito por decir y ya entonces digamos que a los tres meses por decir más o menos y al principio como no generaba muchos ingresos no les pesaba pagarme lo que me tenían que pagar, lo máximo que me pagaron puntualmente fueron \$29 000 pesos a la quincena después cuando subió de eso ya no me quisieron pagar, me quedaron a deber como \$80 000 pesos

Entrevistador: Y dentro de esta empresa el conflicto se dio solo con ustedes dos Entrevistado: No, no no hubo antes que yo, salieron dos personas yo no entendía porque con mucho maltrato también, había un tipo que era como un perro fiel por describirlo muy rápido y sin descalficar al permito, un perro fiel es un perro fiel, es mejor que humano me explico entonces de repente lo maltrataron mucho porque creo que la mama se enfermó, no llego, lo despidieron con abogado este le cobraron un montón de cosas, no le pagaron y delante de todos me explico porque mínimo cuando menos por no se por educación, de valores no te voy a hablar por que estos no conocen absolutamente nada de valores pero por educación se lo hubieran llevado, fue despido con abogado, con otro abogado pero mal eh mal plan y mal plan significa exhibir a la persona delante de todos, significa burlándose osea feo el muchacho se salió.

Entrevistador: Entonces tú ¿cómo describirías a estas personas que les gusta acosar?

Entrevistado: Enfermas mentales, enfermas mentales tanto el que lo aguanta como el que lo prepara como el que lo recibe, es una relación tóxica de personas muy enfermas que más te digo psicóloga, enfermos mentales

Entrevistador: Y bueno todo este problema que tanto influyo a nivel personal

Entrevistado: Al principio ya te dije lloré, me indigne, rabie me dio mucho coraje, lo que te digo es verdad, mi mamá no depende de mí exactamente, gracias a Dios tengo muchos hermanos y mi madre vive como reina, imagínate vivir en una casa que tiene muchos servicios y que además yo vivo ahí me explico, pagando mi departamento y etc. Muchos compromisos adquiridos entonces al principio fue un golpe a la autoestima de coraje como de mucha rabia y después afortunadamente dije yo no me voy a quedar así es como también un golpe al carácter, al temperamento, a la oportunidad y a la madurez, que te quiero decir con esto, el momento de crisis es una oportunidad para salir adelante o para hundirte, en mí fue una oportunidad que hizo un parte aguas en mi vida y que hoy te digo muy contenta que gracias a esa mala experiencia ya lo transforme en algo fértil y productivo y generoso

Entrevistador: Entonces la solución que tú tomaste cuando se dio el conflicto fue como ponertes un alto

Entrevistado: Fue como de rescatarme yo primero porque pude haber continuado porque hay mucha gente y seguro tú te vas a dar cuenta que vive ese abuso que incluso mira hay una adicción a las emociones negativas entonces la gente se hace adicta o nos hacemos y todos tenemos adicciones me explico, y el cerebro se acostumbra a recibir ciertos estímulos para sentirse vivo y eso tiene una connotación que yo que te digo somos psicólogas y la raíz no es esa y tú lo sabes a lo que voy es que lo que hice fue rescatarme por que si bien es cierto que yo pude mantener, aguantar y soportar eso es porque el ingreso era muy bueno, muy bueno además todo lo que yo estaba aprendiendo, toda la vida he viajado entonces yo seguía viajando y haciendo lo que me gusta y además descubriendo otras capacidades y potencialidades mías de ventas ya, si vendía productos, personas, servicios, ideas, alianzas comerciales, alianzas corporativas, vendía un buen de cosas, pero así venta de oiga le vendo un tratamiento para bajar de peso ruaruarua le vendo un implante de placenta porque ruaruarau y que pongo no se que y que te quito no se que pues nunca me explico entonces me gusto mucho porque además el beneficio lo que les digo del implante de placenta y que además es orgullosamente de un médico Mexicano, es bien bonito si quieren después le digo información entonces pues mira que te digo yo pienso que se hace una adicción al maltrato en que se recibe se hace víctima y la otra persona parecería ser que goza maltratando, cuando la verdad es que los dos pierden entonces lo primero que hice fue rescatarme porque esa no es la única forma de vida no es la única fuente de ingresos seguramente yo puedo hacer otras muchas cosas si me deben \$ 80 mil pesos que se queden porque ni mi dignidad, ni mi voluntad valen nada muchísimo esto no vale, \$80 mil pesos no lo vale, me dolió descubrir que hay personas tan patéticas como estos, tan nefastas y tan enfermas de la cabeza, tan enfermos mentales fue así como asombrante y luego esto me impulso a montar lo que estoy haciendo, me explico es un proceso no fue saliendo me voy a poner a vender, no no es cierto, lloro, rabie, le dije a Dios porque Dios yo y me lamente y después dije algo tengo que aprender, me rescate si es cierto yo me rescate yo no puedo vivir con eso y si te fijas mis ojos están de rabia, son rojos son de coraje claro y es un dinero que perdí pero además no es eso siguen haciendo muchas cosas en contra de nosotras cada día nos enteramos, me explico entonces aun cuando tienen esa demanda y aun cuando todo esto si lo siguen haciendo y yo se que seguramente eso va a tener un momento donde vamos a ellos van a necesitar porque aquí se recibe lo que uno cosecha aquí, pero mientras hay momentos en donde es así como difícil porque si empezamos nosotros a convocar médicos para un taller que lo estamos haciendo ahorita del 31 este y ya teníamos 10 médicos confirmados de repente ya no porque estos están regalando el taller, es una competencia desagradable que hay que trabajar y entonces me vuelvo a poner en paz y digo bueno entonces que estrategia vamos a ver pero en el Inter. Mi emoción sigue siendo la normal, soy un ser humano, me da rabia y la dejo fluir sino luego me desquito haber con quien

Entrevistador: Reconsiderando un poco este momento del conflicto tu como considerarías tu estado de salud

Entrevistado: Es que influyen muchas cosas, mira yo acababa de terminar con mi pareja viví dos años con él, le deje mi departamento termine ocho días antes de que mi padre muriera, termine mi relación y a los ocho días murió mi padre, deje mi casa para irme a vivir con mi mamá o sea todo eso imagínate la crisis que yo tenía me explico entonces así que mi estado de salud como te lo puedo describir, no estaba no estaba conmigo, no me podía poner mal porque mi papa me necesitaba y eran demasiadas emociones que en ese momento estaba recibiendo y luego entro a trabajar aquí, había la oportunidad, me gusto mucho, me encanto lo que hacia y eso me dio equilibrio pero luego empezó con estos problemas, yo tengo muchos años tomando conciencia, que te gusta como unos ocho años tomando conciencia y eso hace que yo no somatice porque me doy permiso de decirlo como tal o voy y me peleo o les digo lo que necesito y lo que siento decir sino ya estuviera con un tumor o una cosa así no saldría de las fiebres, las gripes y todo eso no, mi estado de salud hoy es muy bueno y en aquel momento era bueno porque tenía que estar bien porque mi papa se estaba muriendo y él me necesitaba pero emocionalmente estaba muy desgastada entonces tuve que ir con un medico me dio un relajante, tomo paxil media pastilla de paxil desde entonces es uno de los neuroequilibrantes en la actualidad que funciona muy bien porque te estabiliza tranquilo sin crear adicciones y sin ningún problemas de ese tipo además yo soy una persona muy apasionada muy intensa entonces me lo tomo sin ningún problema porque además yo me conozco

perfecto que quieres que te diga pues si estoy bien , estoy tranquila hace mucho tiempo que no me enfermo, me preocupa cuando me enfermo por ejemplo, estoy cuando no me deje ir todo eso empecé a tener antes de un problema de acné por ejemplo que no es exactamente un mal estado de salud pero si es una manifestación de mi organismo donde dice no quiero estar, estoy en desagrado, no me gusta, estoy mal, entonces que me pasa si yo no soy adolescente y nunca cuando fui adolescente tuve ningún problema de este tipo y lo que sucedía era que estaba flotando y flotando y no entendía nada de eso tipos decía bueno que les paso a estos babosos, bueno si me hubiera quedado callada porque además tuve varios enfrentamientos con ellos antes de salirme eh, así como me ves que hablo así hablaba con ellos muy muy difícil y se me quitó el problema de acné un poco antes de salirme si porque yo dije es estar y no estar y eso lo manejaba bien te decía entro como en un cuadro haz de cuenta que mi estrategia era esta o mi herramienta psicológica, yo llegaba a ese lugar y sentía como que me metía en un cuadro de Dalí lo ubicas pues esta bien loco y yo me metía a una cuadro de Dalí pero finalmente yo decía yo no soy de aquí soy parte del cuadro pero no pertenezco al cuadro entonces yo fluí y como hablaba y hablo con muchos médicos del interior de la republica, hablaba a Guanajuato y yo me iba a Guanajuato, si hablaba a Cabos San Lucas yo me iba al mar a Cabo San Lucas y esa estrategia me sirvió mucho son recursos que yo he aprendido de muchas maneras, pero que no me paguen eso si digo porque si me explico así era. Entonces mi estado de salud estaba no mal pero si con mi sistema nervioso estaba destrozado aparentemente bien mi estado de salud pero no es cierto

Entrevistador: ¿Sufrías ansiedad, nerviosismo?

Entrevistado: No fumaba mucho, ansiedad

Entrevistador: ¿A partir de esa situación?

Entrevistado: No desde antes por que les dije acuérdate me estaba separando de mi pareja, mi papa se estaba muriendo, mi papa se murió en el cumple un año un mes, se murió el 14 de abril del año pasado, yo entre a trabajar en mayo con estos sujetos entonces ya traía un estado de tensión medio difícil no, pero no me enfermaba como estaba enferma de la tensión me explico, pero digamos que a lo mejor me servía esta técnica que yo hacía y me viajaba y todo eso, pero exploto cuando empecé a sentir todo ese maltrato dije ay que les pasa a esos locos y yo quien soy para estar aquí estoy peor, situ pregunta es que sucede en esos casos, si hay ansiedad, hay un desequilibrio emocional , yo creo que también como sueños fracturados puede ser o baja la persona mucho de peso o le dan muchas ganas de comer compulsivamente

Entrevistador: ¿A ti te sucedía?

Entrevistado: No, no me pasaba no por esto cuando estaba tronando con mi pareja si baje de peso un montón pero no por esto, cuando mi padre sobre todo, pero por esto no eh no, pero si me estresa, recordarlo me da mucho coraje y rabia finalmente es rabia

Entrevistador: Bueno nos estabas comentando del medicamento que estabas tomando

Entrevistado: Tomo media pastilla de paxil cada tercer día de 20 miligramos porque después de vivir todo lo que viví dije necesito como recatarme porque necesito estar pensando muy claro entonces la neuróloga de mi madre le comente y me dijo mira tomate una pastillita cada día pero me noqueaba entonces así como que pateaba todo el tiempo y dije no puedo y me dijo es mucho para ti tampoco es para tanto tampoco estas tan entonces me mando media pastillita cada tercer día y la llevo tomando yo creo que diez meses tampoco va hacer de por vida

Entrevistador: Pero esto ¿fue por el conflicto?

Entrevistado: No por esto no, fueron yo creo que lo más fuerte, mira se me juntaron y a lo mejor soy un caso atípico para tu estudio si quieres no mezcles lo de mi padre y lo de mi pareja pues si no, esto omítelo o como ustedes quieran no me interesa finalmente si les ayuda en algo pues que bueno, pero es que se juntaron muchas cosas lo peor de todo que viví es la muerte de mi padre, un ser extraordinario a mi me dan la noticia de que no hay nada que hacer y habla con tus hermanos porque yo era la que iba y venía hablaba con los médicos y buscando opciones y una tomografía y no había nada en el organismo de mi papa pero cada día de ponía peor, delgado, no podía caminar le dolían los huesos es terrible no y yo necesitaba estar bien me explico, yo creo se murió de cáncer en los huesos yo creo, nunca supimos por eso te digo es un caso atípico porque se me juntaron muchas cosas pero esto si es indignante yo creo que esto si afecta la salud de la persona, la autoestima, la integridad me explico y la gente lo vive cada día en muchos lugares de muchas maneras

Entrevistador: Bueno y retomando esto, tú personalidad ¿cómo te describirías?

Entrevistado: Soy una mujer valiente, bonita, confiable

Entrevistador: ¿Cuales crees que tú que serían tus defectos y tus cualidades?

Entrevistado: Serían hijote mis defectos pueden ser que a veces he sido rebelde como todos los seres humanos, rebelde porque a lo mejor me he equivocado dos o tres veces de la misma manera haciendo lo mismo y queriendo tener resultados diferentes me explico, y mis cualidades soy un buen ser humano de bien, soy una persona de bien que te digo inteligente tarara pues si lo soy pero eso me aburre, soy un

buen ser humano y punto y no me gusta hacer lo que no me gusta que me hagan me explico, intento no dañar a nadie, pero tampoco permito que nadie me dañe

Entrevistador: En la parte de ser empleada y ahora como jefa ¿cómo te describirías?

Entrevistado: No tengo empleados, si tengo y no tengo eh porque hay un señor que nos apoya que es de esta empresa y que nos apoya en la mensajería, es un señor mayor esta aquí ahorita lo ven , como me describiría conciente, como jefa conciente que quiero decirte con eso que me doy cuenta de las limitaciones de las personas y va a parecer como muy patético, pero haz de cuenta me parece que puedo llegar a ser un líder resonante que inspira a las personas para hacer lo que necesitan hacer, las inspiro, no las obligo, ni las amenazo, las inspiro, me parece y como algo que soy muy desesperada si es cierto muy desesperada ósea hay gente que juega mucho como ha no entender es un juego psicológico que se llama este de muchas formas pero es un juego psicológico que se hacen como tontos y como frágiles y cuando me doy cuenta que es así para patear porque lo que te piden esas personas es ser pateados y cuando entro en el juego y lo hablo muy claramente .

Entrevistador: Y ahora en el otro aspecto de tu familia, tu pareja

Entrevistado: No tengo pareja actualmente porque te decía que termine con mi pareja y no se suceda verdad, lo veo de repente y no tenemos una relación de ningún tipo, bueno si tenemos una relación comercial porque le rento mi departamento, tenemos una buena relación digamos de ese tipo y como pareja no se decirte hoy porque no tengo pareja pero como hija soy buena hija y soy muy confrontante, soy muy difícil también como hija, pero soy buena hija, como amiga soy leal y como compañera de trabajo soy reciproca.

Entrevistador: ¿Y crees que los demás te perciben de la misma manera en que te estas describiendo?

Entrevistado: Como me percibes tú, aunque no me conoces, pero ya te diste cuenta más o menos como soy, más o menos creo que sí

Entrevistador: ¿Como visualizas tu futuro?

Entrevistado: Exitoso, con mucho dinero, la verdad si con mucho dinero, exitoso y en paz en paz haciendo lo que me gusta que es viajar me gusta mucho viajar mucho, mucho y me gusta viajar sola además, en paz, tranquilo, a gusto

Entrevistador: Ok, bueno una duda nos platicabas que ya les habían puesto una demanda como crees o percibes que se vayan a dar las cosas

Entrevistado: Yo te decía que ya no me importaba aunque si me importaba la parte económica me explico no lo hice por eso, aunque si me importa porque te decía que el negocio lo empezamos con una mano atrás y otra adelante, si sabes el significado de esto entonces así empezamos este negocio y no me importaba aun así decía no importa nos va ir muy bien porque además nos esta yendo gracias a dios muy bien, lo que me interesaba era ponerles un freno a esas personas para que me dejaran a difamar porque con algo legal por lo menos ya no lo hacen masivamente por correo electrónico en la internet y llegando a un montón de clientes me explico, lo que yo creo y de lo que estoy segura es que vamos a ganar ese caso y ahora si me importa que me paguen más de la parte económica me explico que me paguen la difamación y que se reasiran de todo lo que están diciendo y que somos y que no somos, entonces como yo veo tenemos la asesoría de un abogado joven muy inteligente, muy talentoso que nos asegura que ese es un caso que se gana además y que además no teníamos ni seguro social, ni contrato, ni prestaciones, ni nada entonces se gana y puede durar uno o dos años mmmm

Entrevistador: Entonces ¿la demanda que ustedes hicieron fue por la difamación que les están haciendo?

Entrevistado: Es una demanda laboral y una demanda laboral la tienes que fundamentar en la ley federal del trabajo, hay incumplimiento económico, de prestaciones, de seguridad social, digamos de responsabilidad civil de un ser humano que es tu empleado entonces la tienes que fundamentar en un aspecto económico pero yo te decía que al inicio yo decía que no me paguen ósea al principio yo no pensé en demandar nunca, demandamos para pagar, frenar, parar la difamación si porque entonces eso si nos impacto al principio en la credibilidad con nuestros clientes me explico y en la credibilidad como empresa al principio pero gracias a dios tenemos el apoyo de estas dos personas estas dos figuras con las que trabajamos y ellos eran los que hablaban a los médicos, el científico es el que hablaba a los médicos para exigir veinte con tal tal y el tratamiento este, te voy a mandar información y tengo el certificado del instituto de no se que etc. Entonces fue necesario hacerlo para poderlos frenar un poco y frenaron un poco pero no, a lo mejor lo que te voy a contestar es muy subjetivo para los estándares científicos y de tu investigación, pero hay una ley divina me explico y las cosas se pagan aquí, la vida te excusa las cosas que tu le envías, la vida nos ofrece lo que nosotros le damos siempre y eso se paga aquí entonces yo se que vamos a ganar en credibilidad, no lo hemos ganado yo ya estoy ganando mucho, mucho, mucho, me explico.

Entrevistador: Este acoso es un maltrato más a nivel yo lo siento más como a nivel laboral encaminado hacia tu pago, desprestigio, no sé si recibiste directamente agresiones verbales, etc.

Entrevistado: Es que fijate que el maltrato emocional es bien sutil me explico y el tipo de maltrato que yo sufrí fue más sutil, sabían además con quien estaban me explico, entonces era hacer todo, todo, todo que te digo desde cargar cajas, llamar por teléfono al cliente que me confirmara la venta y hazlo como puedas y como tu quieras y tu arréglalo, tu eres la ejecutiva, pues tu arréglalo, hazla carta, casi firmala tú, casi no porque tampoco podía tener ese poder, súbelas cajas tú, y a otras personas les decían ayúdala a tal, me explico yo me preste para eso, me alquile para eso y por eso voy a ganar, no me importo fue un trabajo muy personal también porque de estar en la dirección de recursos humanos de una empresa transnacional en donde tenía como 20 empleados que me hacían como mil cosas, me humanice y aprendí a hacer ese tipo de cosas, es un entrenamiento y lo voy a hacer y lo voy a hacer bien y además tenía que respetar lo que era irrespetable, entonces el maltrato que yo recibí fue muy muy sutil, muy abierto también, no pagarme era muy abierto pero muy sutil haz esto tu, no lo hagas, es que ahorita no podemos, oye necesito este producto porque ya me lo pago, que te lo paguen y se lo entregan no no oye pero consíguelo bueno mañana y lo conseguían cuando se les daba la gana ósea era me explico y para otras personas oye necesito esto sí, y lo buscaban sino lo tenían en existencia y luego ya en las etapas finales yo tenía acceso al inventario de productos al final ya iban conmigo como con escolta como ladrona, me trataron como ladrona iban conmigo veían que sacaba que no sacaba, que mandaba, casi me revisaban mi bolsa ósea cosas que eso es maltrato no es un maltrato como por ejemplo dejare te digo bueno yo tenía una de las invitaciones, la primera invitación oye fijate que me están invitando a un programa de radio con la doctora y le intereso mucho y porque vas a ir tú, bueno te estoy diciendo que si puedo ir todavía yo no? y fijate que le gusta como le cuento por que además mi voz le enamora porque dice que si la gente la escucha vamos a tener muchas personas que se quieran unir a nosotros, pero no crees que no deberías ir tu, bueno no se, pues que vayan la doctora, bueno si puede venir la doctora y bienvenidos los que quieran, bueno déjame ver, por decirte de este tipo de cosas eran, oye pero fijate que tal ta ta ta yo bien entusiasmada eh doctora fijese que si y bueno en una fecha X por decirte bueno no era planeado en dos meses como quince de julio o agosto por decirte algo llegaba la fecha y un poquito antes de la fecha decían no novás a ir, un día antes a las ocho de la noche no no vas a ir, porque no y con estas palabras porque es echarle dinero bueno al malo, pero porque yo no puedo dejar a la doctora ya me reservo, ya aparto lugares, tiempo aire, no pues no no vas a ir hazle como quieras, pero no vas a ir y tu que crees que yo hice era sábado y domingo el programa, me fui pues sí me fui, por respeto personal y por respeto a otra persona me fui, regreso y que crees que hice, pues les informe fijate que si fui, pero como que te fuiste y las condiciones de pago etc, bueno es que negocie que nos van a pagar el 100% en tal fecha mucho antes de cuando ellos querían etc. Y todo les causaba problema, me voy les hacemos el implante a 36 personas y ahí hay una derrama económica como de 390 pesos los que te decía nos depositan 15 días antes de hacer el evento y de todas maneras estaba mal, todo estaba mal, porque yo porque a mí me invitaban porque entonces era el maltrato entonces después el día del evento es hacer todo, todo, ir reservar el hotel, hablar con las personas finalmente eso lo he hecho muchas veces en mi vida me explico, pero era todo, todo, y no importaba, gritos y eso pues si cuando teníamos los enfrentamientos que normalmente yo lo menos que pudiera convivir con ellos, digamos una relación fuera de lo que era la parte laboral no la tenía si me explico, no se si más contesta tu pregunta, por eso te decía yo hay como diferentes tipos de maltrato y el maltrato emocional que recibe un empleado puede ser tan sutil y tan obvio y tan silvestre como un grito o como tan sutil o fino, no fino porque eso no puede ser fino tan patéticamente pensado como con habilidad distorsionada que la persona se puede quedar remando sin agua porque como no? que paso no? me quede quedando sin agua que les paso que les sucede a estas personas, si era un maltrato si cabe dentro de tu estudio, es un maltrato emocional porque finalmente cada día era estar viendo de que humor estaban y chin llegar ya a esa parte y de alguna manera yo ya había pasado por alto la mugre, la suciedad, la porquería tenían bebes chiquititos y dejaban los pañales ahí en las bolsas de plástico, haz de cuenta que yo trabajo aquí y por ahí estaba el pañal, la ropa sucia por allá eso bueno ya te dije yo que me metí en cuadro de Dalí, bueno pero más allá de todo esto que también es maltrato no tener las condiciones, ni los recursos de los que me espesaste a hablar como que te refieres por que recursos, son casos de estudios psicológicos y sociológicos, psiquiátrica, te lo juro, les voy a contar algo que descubrí, además de todo como donde trabajábamos era la casa de estos dueños de repente me decían que si podía bajar por agua embotellada, pues si bajaba por agua embotellada y ya subía, pero de repente empecé como haber cosas bien extrañas una vez que baje había como veladoras con mi nombre ahí con velas encendidas y cosas de ese tipo entonces yo dije, tome el agua, que es eso por eso dije hasta psiquiátricos me explico yo no se que hacían pero tenían veladoras con mi nombre y con el nombre de mi amiga en papel estraza, están enfermos, están locos estas personas yo no que practicaban ni me interesa yo creo en dios y ya pero de ese tipo de personas, pero eso ni lo metas porque es así como vergonzoso, pero te lo dije por esos son psiquiátricos

Entrevistador: ¿Los dueños eran de aquí?

Entrevistado: Si son Mexicanos, por eso dije adiós y ya no me importaba tanto la parte económica como en la demanda para decir que se ponga un freno esas personas por que al final van a tener lo que merecen, pero si era mucho maltrato

Entrevistador: Siendo una persona fuerte, conciente en el momento que empieza a sentir ese acoso lo percibe lógicamente o quizás no lo percibe y ¿cree que haya influido el desgaste emocional que venia arrastrando?

Entrevistado: Sí, si influyo

ENTREVISTA N°5

ENTREVISTADOR: Adentrándonos en el conflicto que pasó, quisiera que me explicara con detalle, ¿cómo fue, con quién se dio, cuando sucedió?

ENTREVISTADO: Pues en realidad esto en agosto va a ser un año, yo pertenezco, es que yo tengo dos plazas, como les dije, aquí en la organización, una es como profesor de asignatura y la otra es una plaza de ayudante de profesor, donde cubro dieciocho horas que cuando yo empecé en esa plaza fue en el departamento de S.S. entonces estuve ahí hasta el año pasado en agosto, casi mas bien cumpliendo 17 años y un cachito asesorando alumnos, trabajando todo lo que es el programa de S.S Y B.T. en una área que me gustaba mucho que compaginaba muy bien con las otras cuestiones de la docencia, pero hubo ahí un problemilla a raíz de la queja de una alumna que aparentemente, bueno que estaba haciendo su S.S., no directamente conmigo pero sí con una persona que colaboraba con nosotros y que en un momento dado fue por lo que a mí me dijeron, o sea o tengo mis dudas de lo que realmente fue lo que sucedió pero por motivos que ésta niña manifestó en el sentido de que las actividades que estaba realizando, pues como les diré ,no era propiamente lo que a ella se le había dicho, que se estaba pidiéndole que elaborara materiales que no tenían que ver con lo que a ella le habían contado, que yo estaba haciendo de alguna manera, que yo estaba enterada más bien, porque yo era su asesora de SS, y pues conocía yo a la persona de la otra institución con la que estaba haciendo su servicio, de hecho sí, yo a esta chica la conocí, fue mi alumna, realmente la apoyé mucho porque era una chica, es una chica muy joven que a sus veintiséis años tiene un niño de 10 y fue mamá muy joven y pues se manejó mucho en ese aspecto conmigo, de que hay pues necesito de esto y de aquello y pues digamos yo, como llamarle, sobreprotectora, pues la apoyaba en muchas cosas, de hecho yo le comenté de éste servicio porque era por objetivos, no necesariamente con un horario que era lo que se le complicaba y aceptó, pero mi papel fue ese, comentarle el programa, puedes hablar con tal persona y empezó. La cuestión fue de que aquí en la f.... ustedes saben que recientemente se acaba de aplicar el segundo examen para titulación general de conocimientos y se hizo todo un chisme en el sentido de que ésta niña estaba elaborando un material para unos cursos que se iban a dar para gente que estuviera interesada en presentar el examen, en donde me estaba relacionándome a mí con esto y con ese motivo me llamaron, no propiamente la directora, pero sí de la división y la gente que sigue de la directora para preguntarme de que se trataba esto y cual era la situación, lo que había dicho la alumna, que nunca volví a hablar con ella, y a raíz de eso todo fue muy rápido, me manifestaron que eso, vamos no tanto que fuera un delito en el sentido de que me estaban manejando que yo como personal académico de la f.... como era posible que se iban a dar cursos de este tipo, que sabemos que se dan en cantidad, que se estaba interpretando como si yo estuviera informando o llevando información sobre el examen a gente externa, cuando nadie conoce la información sobre el examen, porque yo también participé en la elaboración de reactivos del área pero el problema se agrandó un poco, porque la verdad yo lo he reconocido siempre, yo jamás en mi vida he tenido un problema laboral, nunca, y creo que yo me pasé de confianza, cuando me entrevistan y me preguntan todo esto y yo les dije, bueno pues es que no fue así, yo actué de buena fé, sí sabía que iba a haber un curso, a mí me habían invitado a dar la parte de un tema , no era en la facultad, etc., pero vamos, hubo cosas que ahora en este momento yo digo no debí haberles dicho porque de nada servía. Entonces a raíz de eso a mí me cambian de área, bueno me informan que ya no podía continuaren S.S, estuve un tiempo en la admisión yo cubriendo mi materia porque iba empezando el semestre en agosto, el año pasado, hasta tenía el momento dado que me retiraran de mis clases o que se yo, pero no, no pueden, más bien yo creo que eso no era posible, no tenían como argumentos y estuve como digamos reportándome todos los días en la división ahí me dieron un escritorio a la entrada yo ahí me presentaba todos los días, en la mañana hacia mis cosas y me iba a mis clases en la tarde y fue una situación muy difícil para mí, pero en realidad lo único que ellos oficialmente hicieron fue elaborar un documento firmado por la directora donde me decían que una alumna se quejaba, que sabían que yo iba a participar en el dichoso curso ese y que me invitaban a que yo no volviera a cometer este tipo de cuestiones y no se qué y lo firmé puesto que yo sabía eso fue lo que yo habíamos hablado en las entrevistas, estuvo el abogado presente, el abogado de la facultad y hasta ahí, posteriormente a mí la misma jefa de división, que además no me daba trabajo ni mucho menos, pues como buscando donde ocuparme o donde mandarme, hablé con el jefe de educación de universidad abierta y le preguntó si necesitaba ayuda de algún profesor y me mandó para acá, en ese momento justamente aquí empezaban a haber muchas actividades interesantes en el SU y pues la verdad yo no tenía un año en la facultad, yo conozco a los maestros me conocen a mí también, puedo decir que fui bien recibida que les dio gusto que yo me integra y en esa situación tan difícil pues tuve una buena acogida y me empecé a integrar al SU donde se supone que la idea es que con esa plaza yo pueda quedarme acá, nada más que ese cambio todavía no está oficialmente no es un echo, digamos no he visto un papel donde esté definido eso, eso ya va a ser un año en agosto, los primeros meses fueron para mí tremendos, ese semestre no se como lo viví realmente fue muy complicado pero a fin de cuentas ahí quedó, de hecho después de que me llamaron y me comentaron la situación, la situación fue muy tensa para mí incluso con la jefa de SS, con la cual yo tengo a la fecha una excelente relación, pues el ambiente estaba tenso, a ella la llamaban a cada rato y yo no sabía que pasaba, y de un momento a otro como a la semana o no se si 10 días después de que me llamaron me entregaron un oficio, yo llegué a firmar, un día y no estaba mi tarjeta, paso con la jefa de personal académico y me da un oficio donde me informan, haz de cuenta que fecha de hoy, que a partir de hoy yo ya no podía continuar el SS o sea ni siquiera me estaban dando tiempo para recoger mis

cosas de 17 años, entregaron un informe de alumnos atendidos, los que deje citados todo el semestre y ya era para septiembre y no se si esa fue otra de las cosas que me lo informan por escrito con un papel, con una persona que yo la he tratado para únicamente cuestiones de trabajo y así fue lo de mi cambio, a partir de ahí exenta de admisión sin más explicaciones y bueno posteriormente ya considero yo pensando un poco en mantenerme ocupada, o darme actividades me manda al SUA y resulta que aquí en el SUA hace falta mucho apoyo de maestros y no nada más en mi área y fue como empecé a colaborar, ahora aquí estoy participando en la elaboración de materiales, dando una materia y haciendo todas mis otras cuestiones de lo que normalmente trabajamos aquí que es a lo que yo vengo? y es en términos generales eso fue lo que paso y hasta el momento les puedo decir que no ha terminado yo así lo veo, por que no esta definida en esa plaza mi situación, la otra plaza que tengo como maestro pues si es definitiva, supongo que esa fue una de las razones por las que no pudieron hacer algo mas en mi contra, pero en el otro aspecto como son mas horas si me preocupa que se defina, ya lo hable con el jefe del SUA se supone que lo van a ver, pues que ya para a partir del nuevo contacto, que para esa plaza se ofrece un nuevo contrato cada año, pues que ya no haya ningún problema, que ya aparezca yo asignada al SU o que me digan a donde, entonces pues así esta la cosa.

ENTREVISTADOR: ¿Específicamente el problema se dio con alguna persona en particular?:

ENTREVISTADO: ¿A parte de la alumna o laboralmente hablando?

ENTREVISTADOR: Sí

ENTREVISTADO: Con la jefa de la división, que alguna vez fue mi jefa, 8 años era coordinadora de área y trabajé con ella, bueno yo alguna vez asegure que éramos amigas cuando ella recién llegó a la facultad después de años estuvo fuera y fui de las primeras personas con las que tuvo contacto digamos antes de ser jefa y demás, entonces ahora si es sorprendente, bueno llegan a decir unas personas si era tu amiga pues que onda con eso, pues uno se equivoca también, pero ella de hecho yo me atrevería a afirmar que ella fue la que decidió todo lo que se refiere a la situación no por que ella siempre manejo que no, que no dependía de ella, que no tenía nada que ver, que no se que y lo siguió haciendo, pero es más que obvio que ella es la que puede decidir la situación.

ENTREVISTADOR: Entonces la relación con ella, como la consideraba.

ENTREVISTADO: Pues yo no he tenido ningún tipo de altercado, ni discusión nunca, las veces que llegué a hablar con ella ya estando con mi problema ella siempre se manejó oye yo te quiero ayudar y algunas veces me dijo fuiste muy tonta y no se que, o sea por que yo le explicaba que nunca actué de mala fe, también le llegué a decir bueno tú puedes ver mi expediente yo nunca he tenido un problema ni con un alumno o puedes preguntarle a la gente, tu misma me conoces, pero era otra situación, o sea ella como que, yo lo he sentido, lo he comentado con otras personas el poder cambia mucho a veces a la gente y ella es uno de esos casos, entonces no era la misma persona que yo conocía antes no, y digo yo no quiero tampoco decir hoy, pobrecita de mí que a lo mejor y me conozco, yo no me supe defender, pero este, si siento que abuso mucho ella de esa situación, entonces tanto como problemas si nos referimos a que yo discutiera alguna vez o me faltara el respeto, si yo me la encuentro igual me saluda, me da mi beso, como estas, así es la cuestión, la diplomacia como dicen, pero yo se que en el fondo por otras situaciones que han pasado recientemente, digo eso no ha terminado, no, por que sigue de alguna manera, ma han propuesto en algunos jurados de alumnos que yo conozco que han estado conmigo alguna vez que han querido que este en sus, o maestros también que me han querido de jurado de algún trabajo que ellos dirigen y ella me quita de los jurados, ya recientemente no lo ha hecho, pero me lo ha hecho en otras ocasiones, de que se trata siento como que me esta acosando, como que me esta evitando. En el fondo yo dijo, bueno tengo tanto trabajo que me está haciendo un favor pero no, tampoco me parece justo por que cuando yo trabajé con ella si le convenía todo lo que ella me pedía que la apoyara yo lo estuve haciendo pero ahora es al revés, mas como pues ahora no vas ha aparecer y ese es el problema, que no es entonces abierto, es justamente todo bajo del agua.

ENTREVISTADOR: ¿Se presentó algún problema de agresión abiertamente?

ENTREVISTADO: Abiertamente no, por que ella siempre se manejó yo te quería ayudar, y creo que eso es mas complicado todavía, por que ni siquiera, yo creo que nunca lo reconocería, entonces también yo tengo muy claro que si yo algo tengo que aclarar en algún momento no va ha ser con ella, tendría que buscar un representante sindical o alguien que me pueda apoyar o nunca hablar yo sola con ella por que va a negar todo lo que yo diga o a lo mejor lo va a cambiar, yo no voy a arnesarme a eso, pero eso te lo dijo ahora que a partir de esta experiencia pues voy a encontrar muchos errores que a veces uno comete por miedo, por ignorancia, por muchas cosas, que la verdad yo si lo decía, como es posible que te este pasando esto a estas alturas, no lo podría creer pero así fue en general así a sido, no tengo ya contacto con ella, en términos de tratar con ella personalmente, pero pues es la jefa de la división, yo trabajo para la división, para una de las divisiones que es la de profesionales, porque esa es mi plaza entonces digamos que si puede y si se le da la gana, por decirlo así, pues intervenir como lo ha hecho quitándome de algún jurado y poniéndose ella

ENTREVISTADOR: ¿Cómo cree que tenga que ver el poder y las políticas en esta situación?

ENTREVISTADO: Pues totalmente porque yo siento que aquí es, sinceramente yo lo veo en otros no nada más en mi caso, o sea, mi visión en general, es que cuando la gente, no toda la gente afortunadamente, pero aquel que tiene el poder cambia, y por muchas situaciones que yo platicue con ella en algún momento, pues yo la veía muy claro, además yo también soy psicóloga, yo también se entrevistar, yo puedo observar a la gente igual que ella pudo haberme estado observando a mi y sus aptitudes son totalmente de hoy yo soy la que decido y desde mi silla porque así me lo dijo en algún momento, las cosas no son tan sencillas y cosas de este tipo, te pudimos haber corrido, así que te hacen ver que el poder si cuenta en estos casos lamentablemente no para, no necesariamente para bien y que las políticas, pues cuáles políticas, yo diría no si aquí aplica lo que ella dice es su palabra contra la mía, es el que yo me encuentre, incluso yo misma decía bueno una persona tan importante, que no tiene cosas más interesantes que hacer que andar viendo como me perjudica a mi, no digo que a mi nada mas pero si era obsesivo ya para mi, a veces me llamaba y me preguntaba de veras ya no tienes nada que ver con eso, y digo, que nunca tuve nada que ver, si era muy estresante para mi, y no me quería soltar de hecho cuando el mismo jefe de SUA pidió que yo viniera para acá, que necesitaba yo estar físicamente acá para apoyar acá, ella no quería, "no pues que lo haga desde acá, o sea yo lo veo así, era demostrar teniéndome ahí, que todo mundo viera que el que hace algo recibe a fin de cuentas su castigo o que se yo, y ella es la que tenía la como se dice, el haz sobre la manga, bajo la manga, no se, seguro que si tiene mucho que ver el poder y la política de que efectivamente yo lo que veo es que los alumnos, desde y lo he visto mucho, después de la huelga que tuvimos hace diez años casi, se les trata mucho con pinzas, yo no digo que esté bien o mal pero en este caso lo vi muchísimo, porque a la chica si no puedes hablar con ella, ella va a tener que hacer su servicio en otro lado y era todo así de protegerla, de tratarla con pinzas, y a mi como si fuera una delincuente, yo se lo dije a ella sabes que yo no soy ninguna ladrona en el tiempo que llevo aquí tu lo sabes, pero también puedes preguntar a los alumnos, a los maestros que me conocen, no se vale no, y no afortunadamente no me he vuelto a topar con esa chica y la que se volteo y la que se esconde es ella, yo no tengo nada que ocultar, mas bien yo, una vez que alguien dijo, iba con una alumna, hijole ahí está ésta chava, pensó que me iba a esconder, que bueno, no, y como les digo no, tan es así, tan no tengo nada que ocultar que sigo teniendo excelente relación con mis jefes, como con SS y mis compañeros de toda la vida y alo mejor esa fue una de mis ganancias, dar me cuenta de que hay mucha gente que pues si reconoce a lo mejor lo poco o mucho que he logrado.

ENTREVISTADOR: ¿Cuáles serían sus ganancias y sus costos?

ENTREVISTADO: Ay pues el costo todavía ni lo acabo de ubicar bien, no, yo espero que se resuelva ya, porque en agosto normalmente se firman contratos para el siguiente año y el jefe lo tiene que justificar que te requiera nuevamente, pero ahorita yo no se si ella esté o puedas intervenir de alguna manera para perjudicar en ese aspecto, entonces pues estoy tratando de, pues he hablado mucho con el jefe de SU para que resuelva eso, le he dicho que me apoye, pero que yo ya lo vea como un hecho, por eso digo el costo todavía no lo he terminado de pagar, afortunadamente no fue digamos que económico, yo sigo trabajando, pero si emocional, muy duro para mi si fue muchísimo, porque me cambió todo, me cambió totalmente

ENTREVISTADOR: Hábleme más afondo sobre este estado emocional que sufrió

ENTREVISTADO: No creo que pueda, porque me pongo a llorar, no pues es que fue, además, bueno ustedes ya saben por lo que ya les dije veintitantos años de trabajo y todo lo demás, en una etapa de la vida que de por sí es difícil para una mujer igual que, bueno para un hombre puede que no sea tanto y que además vives un conflicto de este tipo, realmente a mi me afectó, digamos que no en cuestión de que no viniera y ese tipo de cosas pero si estuve muy deprimida, lloraba de todo, cuando empaque mis cosas.. igual no me concentraba como yo quería, mucho a mi me sirvió de terapia, yo así lo veía, las clases, las materias que estuve dando a mis alumnos, seguir trabajando, pero el cambio fue muy drástico y no lo busque yo, digo al fin de cuentas ahora abiertamente yo les digo, ahora estoy contenta y estoy haciendo cosas que igual me obligan a seguir preparándome más y de más, no extraño tanto lo que hacía porque era muy rutinario, extraño a las personas porque te encariñas con la gente, pero la actividad no tanto, entonces todo eso tiene mucho costo emocional, afortunadamente no llegué a caer en cama y cosas así tan drásticas, por lo mismo no, de que el trabajo mismo me ayudó, pero en ese sentido les comento, bajé de peso, anduve pues mal, o sea, si fue un cambio muy difícil para mi pero la ventaja o ganancia como decíamos fue que ahí realmente, lo que nos dicen siempre ahí te das cuenta quienes son tus verdaderos, amigos y ahí estuvieron, pues esa es la otra parte.

ENTREVISTADOR: ¿Le llegó a afectar en su estado de salud?

ENTREVISTADO: Pues como les digo, no tanto de que cayera en cama o así, pero si emocionalmente, vamos, no era muy bueno, de por sí estoy así como en decaimiento y demás cuestiones y en ese tiempo, en esos meses no comía bien, les digo que hasta lloraba porque se me paraba la mosca muy irritable y demás, además yo por decirles algo a mis hermanos y familia yo no quiero comentar nada de esto y mis hijos si por supuesto lo supieron y demás pero si te refieres a alguna enfermedad en sí, no, más bien lo que les comento con mucho cansancio y dificultad de concentrarme pero sobre todo, yo creo que era una hipersensibilidad, yo lloraba, digo bueno con decirles que en un examen profesional a la hora de leer el acta me solté llorando, pero no era, yo no conocía muy bien al señor, estaba yo con dos maestro muy queridos míos, que no estaban enterados de lo que me sucedía, se les hizo extraño que fuera yo la que

me soltara llorando y no el que se estaba titulando no, pero era mi estado de ánimo, eso era más bien la forma en que me afectó,

ENTREVISTADOR: ¿Alguna vez presentó ansiedad o nerviosismo?

ENTREVISTADO: Si cada que me hablaban de la división o cada vez que sonaba el teléfono en SS, cada momento era para mí así como incierto, no, porque me iban a llamar o que me iban a decir, cuando el abogado llegó a decirme lo del oficio que firmó la directora y que le dieron copia, todo fue muy estresante para mí

ENTREVISTADOR: ¿Cómo cree que son éstas personas que actúan así?

ENTREVISTADO: Hay personas que a mí me llegaron a decir, porque en algún momento me decían, pero porqué se ensañó contigo y que no se que y demás, hay quienes me decían es que te tiene envidia, ¡hay por dios! En aquel tiempo yo hice equipo incluso para trabajar fuera de la facultad dando cursos y otras cosas, con gente joven con gente que no necesariamente fueron mis alumnos pero que son egresados de aquí, con quien empecé a armar cosas y a trabajar, incluso dando cursos aquí en los intersemestrales, por eso si conocieron a esas personas, entonces pues digo a mí se me hace absurdo, pero si era eso no lo se, yo creo que una persona así pues es bastante, en el fondo insegura aunque mas bien aparente lo contrario, porque yo creo que más bien lo que buscan es reafirmar lo que son o lo que se creen ser a través de demostrar su poder y ésta es una manera yo creo que yo lo vi muy claro, como lo dije ese rato, tenerme ahí y que la gente que me conoce me viera ahí como en un rincón cuando sabían bien que yo estaba en mi cubículo y todo eso, entonces pues que pasa, entonces para mí eso es una manera de demostrar para que vean que aquí yo soy la que mando y lo que pasa si te portas mal conmigo, no se, ese tipo de situaciones, yo creo que es una persona en el fondo bastante insegura, pues de no muy buenos sentimientos porque llega un momento en que es pasar sobre lo que sea y eso es lo que yo ahora veo en ella y pues no se que mas decirles, son falsas se me hace muy falsa, igual no quisiera que pareciera que estoy cargad de mi enojo, pero es que así lo veo, lo que ella me diga ya no le creo nada, nada, al contrario, entonces por lo mismo yo ya no, trataría de evitar más bien cualquier conversación con ella a solas mucho menos de trabajo, si me la encuentro y me salud y me pregunta como están tus hijos, hasta ahí porque lo conoce, pero pues eso es lo que yo creo

ENTREVISTADOR: ¿Cuál fue la posible solución que le dio a ésta situación?

ENTREVISTADO: ¿En lo laboral?

ENTREVISTADOR: En todos los aspectos

ENTREVISTADO: Bueno pues es que si van ligados, eh ella misma me canalizó al área donde ahora estoy y creo que esa fue la mejor solución que to me pueda integrar al SUA, que como les decía hasta que no me lo digan o me lo demuestren no puedo cantar victoria, esa para mí es la solución, seguir trabajando y simplemente yo no doy motivos, entonces mientras yo no dé motivos yo creo que no tiene ni de que agarrarse para seguir perjudicando, a alguien como lo he visto ahora que me he enterado que con la mano en la cintura dice: "I. no puede estar en este jurado", o sea quien sea, entonces pues eso, y eso sería como que yo pueda estar más tranquila, trabajar con gente, con gente de mi área, con gente que yo ya conocía alo mejor no necesariamente porque trabajábamos juntos pero que me brindó su apoyo y entonces pues eso resolvió lo emocional porque ya estoy más tranquila aunque me falta ese pequeño detallito que no es tan pequeño, pues si el tener el espacio donde trabajar, alo mejor no con las mismas condiciones, pero tengo un lugar y se reconoce mi trabajo, yo creo que esa sería la solución, que yo me dedique a lo que siempre he hecho, porque no tiene nada que ver con lo que ellos estaban manejando`

ENTREVISTADOR: ¿Entonces cree que eso si le afectó en el ámbito laboral?

ENTREVISTADO: No lo creo, pues me afectó totalmente, en ese momento ahorita después de un tiempo pues esto se ha resuelto pero como les dije antes pues si el efecto ya lo conocen

ENTREVISTADOR: Ya para concluir con la entrevista, ahora le pregunto, ¿cómo se percibe, cómo se considera?

ENTREVISTADO: Cómo me percibo yo ¿verdad?, pero también es como la cuestión de cómo me perciben un poco los demás creo. Pues en general soy una persona tranquila, que no busco problemas, alo mejor eso también me ha hecho falta, no lo sé, porque también algo que concluí de ésta experiencia es pues que yo no sabía defenderme porque nunca había tenido necesidad de hacerlo en este sentido, pero pues soy una persona también, un tanto insegura, si me faltó como que aparte en esta situación y en algunas otras de mi vida, eh, soy trabajadora, cumplida, son aspectos pues digamos positivos, me gusta como que llevar, ser más sistemática en lo que hago, o sea llevar un control de los temas que voy viendo, por ejemplo, en mis clases, cuántos exámenes van a ser, o sea llevar ese orden porque de repente si son varias materias y si no me organizo pues me voy a hacer un lío, en general soy un tanto, yo siempre lo he dicho, diría medio depresivona, en general yo siempre así he sido no es por lo que me pasó aquí, yo creo que es una característica mía que yo tenía, que con esto se vino como que agrandar un poquito, pero no soy una mala persona, un poco, al menos intencionalmente yo no lo he causado algún daño a nadie y lo que también alguna vez he sentido es que por ayudar a la gente, a veces la gente se te sube a las barbas, alo mejor tu lo haces, como me pasó con ésta alumna que les comento, porque me caía bien

porque me parecía una chica chambeadora, y bueno órale, "no puedes llegar a mi clase mañana me entregas el trabajo, o sea, ese tipo de cosas y que la otra gente no lo ve así y alo mejor está buscando beneficio, pues todos buscamos un beneficio, entonces creo que en eso a veces me paso de ingenua, pero no sé, igual soy medio enojoncilla también y pues no se que más.

ENTREVISTADOR: ¿Cómo cree la perciben los demás?

ENTREVISTADO: A veces me enoja darme cuenta que me perciben más débil de lo que me considero, cuando me dicen, "hay es que tu eres muy nerviosa, hay no te vayas a asustar", y digo oye no o sea, yo no me considero así, pero siento eso y también creo que me consideran una persona inteligente, capaz y pues con, es que no se como llamarle, con posibilidades de llegar mucho más a lograr mucha mas cosas de las que he podido lograr, que tampoco ha sido poco no, salí adelante con mis hijos yo sola desde hace mas de diez años y eso, aunque habemos muchas mujeres que lo hemos hecho seguramente, pero no es fácil, entonces la gente desde afuera la valora y no me consideran, a veces sí, pero en general no creo que me consideren tan débil como a veces yo misma lo vea en ese sentido.

ENTREVISTADOR: Ahí mismo entraría su concepción como madre, como empleada

ENTREVISTADO: Pues si yo creo que tiene que ver, en mi trabajo digamos que no soy demasiado sociable, no soy, tengo amigas pocas, pero no soy de las que esta organizando la reunión que para aquí para allá, si me gusta tomar el cafecito con ellas cuando podemos, con una amiga, con otra, pero en general soy mas bien retraída, o sea me gusta estar mucho sola y demás cosas, eso también se refleja en mi trabajo, con migo, creo que de cuando empecé a dar clases a la fecha afortunadamente ha habido un cambio en mi porque pues ya me sentí más segura, si alguna vez los alumnos me imponían y me daban nervio y demás, bueno ahora a diferencia de antes pues hasta bromeo con ellas o con ellos o tengo como que una mayor cercanía, pero pues si en todas las áreas de mi vida yo creo que mi personalidad se refleja, obviamente con mis hijos pues también, lo cual también es difícil en esta etapa de mi vida que está, sobretodo mi hija que ya a sus veinte años casi yo fui como que muy protectora y muy de llevarla y traerla a todas partes y pues ya no quiere y ni debo, entonces esa parte también me está tocando con todo esto que estoy viviendo, también es un cambio importante para mi, entonces son cosas desde lo personal, profesional, en todos los ámbitos en que pues si aunque tu no lo quieres pues si tienen que ver.

ENTREVISTADOR: ¿Cómo se visualiza a futuro como persona y como trabajador?

ENTREVISTADO: Yo me quiero visualizar activa, yo no pienso, mientras yo pueda evitarlo verdad, jubilarme pronto, además ni siquiera tengo la antigüedad, pero si fuera el caso, Considero que a mi edad y con los años de experiencia y demás, todavía tengo mucho por hacer tanto en mi carrera como en mi vida y aunque esa parte es la que les decía, me estoy enfrentando con que ya no están mis hijos, ya están trabajando y ellos ya están en su rollo y yo que hago con migo, pues también me tiene que, me ha servido para mi, entonces yo me visualizo trabajando, dando clases todavía, tratando con alumnos y ojalá en buen estado de salud físico, porque también trato en lo posible esa parte y pues eso básicamente.

ENTREVISTADOR: Y por último, ¿que sería para usted el acoso psicológico en el trabajo?

ENTREVISTADO: Pues es una serie de acontecimientos, de situaciones que se ejercen sobre un individuo y digamos que para presionarlo, para provocar en esa persona conflicto y a lo mejor descalificarlo, en lugar de lo que puede haber no realizado, entonces digo no es una sola cuestión porque está, es un conjunto de muchas cosas, pueden ser verbales o no, pueden ser abiertas o encubiertas pero en general lo importante es y lo difícil como sabemos es, que por ser psicológico es más difícil identificar como se lleva acabo como sus consecuencias, pero yo creo que lamentablemente es algo que existe mucho, en muchos lugares, a lo mejor mucho depende de nuestra propia historia no, como desde niños, y tu familia y como te educaron y que si tu mamá era la regañona o y a lo mejor tus jefes son igual y o lo que clásico buscas parejas de ese tipo y todo ese rollo, como hay otro tipo de acosos también pero en el ámbito laboral yo creo que pues influye lo que todas las áreas de tu vida hayas vivido y por eso creo que es el conjunto de muchas cosas que tienen que ver a lo mejor con lo que una persona hace, que te pueda perjudicar, que te pueda hacer quedar como un ladrón o como un irresponsable y demás, pero sobre todo que te, que te provoca mucha presión, mucho estrés y que puede llegar a un momento que es lo más lamentable, que la persona pueda a sentirse acorralado y hacer, tomar acciones que no te beneficien como a lo mejor tomar una sustancia para no darme cuenta o para no estar triste o para dormir o que se yo, dejar de comer, entonces es algo que puede afectar en tu desempeño en general y en tu rendimiento, pero también que eso te puede llevar a otros años, eso creo y creo que puede ser causado por una o varias personas, no necesariamente por un solo individuo, a lo mejor hasta por las características del ambiente de trabajo, en general.

ENTREVISTADOR: ¿Y en su caso cuales cree que fueron los motivos o razones para que se diera esta situación con usted?

ENTREVISTADO: Pues yo siento que la persona en sí, nunca sabré su verdadera molestia cual fue, pero tengo mis hipótesis no, pero este, y también lo que decías tu al principio, las políticas aquí, porque por lo visto aquí una persona si puede hacer lo que se le dé la gana sin que nadie pueda, bueno no tanto que nadie pueda evitarlo porque hasta donde yo vi, no logró su objetivo propiamente, de dejarme fuera y esto,

pero fue todo no, las facilidades que tuvo por la posición que ocupa y por ser una persona con esas características de, no manipuladoras, sino de, hay no me acuerdo ahorita cual es el termino, pero sí con la capacidad de dañar a otros sin tocarse el corazón digamos así, sin esa capacidad de empatía que te pueda hacer entender que es una persona como tú que tiene hijos, que trabaja para subsistir, que si, todos cometemos errores, yo creo que hasta ella los ha cometido, se pierden, ya pierden de vista la objetividad.

ENTREVISTADOR: ¿Entonces diría que tiene que ver más con un estatus de poder o ya sea de la organización que a la propia persona que se le hace el acoso?

ENTREVISTADO: Es que yo creo, mira es que no se a que darle más peso, yo pensaría que es mas lo que la persona es, porque un compañero de trabajo te puede perjudicar sin tener poder si se lo propone si tiene las habilidades o sabe como manipular y convencer a otros que tu eres de lo peor o que se yo, entonces yo creo que si es mas la persona lo que influye, pero que en este caso la posición que ocupaba pues le dio como que todas las armas para ensañarse, como lo hizo, espero que ya le pare, creo que es más sus características de personalidad, aunque la posición que ocupa fue algo pues clave en esta situación

ENTREVISTADOR: ¿Cree que tiene que ver las características de la otra persona o sea del acosador?

ENTREVISTADO: Por supuesto porque yo después, platicándolo ya con mis conocidos pues me di cuenta que hubo muchas cosas que yo pude haber parado y no lo hice, esto de mi inseguridad de que no supe ni como defenderme de que me agarraban en pues obviamente que si, las características de, en este caso más de todo esto que ya comentaba

ENTREVISTA N° 6

Entrevistador: Me podrías decir tu nombre, solo las iniciales
Entrevistado: ELMM

Entrevistador: Sexo
Entrevistado: Femenino

Entrevistador: Edad
Entrevistado: 44 años

Entrevistador: Lugar de nacimiento
Entrevistado: Torreón Coahuila

Entrevistador: Estado civil
Entrevistado: Soltera

Entrevistador: ¿Tienes hijos?
Entrevistado: Dos

Entrevistador: ¿De qué edades?
Entrevistado: De 11 y 14 años

Entrevistador: ¿Tienes hermanos?
Entrevistado: Sí

Entrevistador: ¿Qué lugar ocupas de entre tus hermanos ¿
Entrevistado: La segunda de ocho

Entrevistador: ¿La casa donde vives propia o rentada?
Entrevistado: Rentada

Entrevistador: ¿Actualmente con quien vive?
Entrevistado: Con mis dos hijos

Entrevistador: ¿Que escolaridad tiene?
Entrevistado: Licenciada en Pedagogía

Entrevistador: La escuela donde estudio pertenece al sector público o privado Entrevistado: Privado

Entrevistador: ¿Pertenece a algún tipo de religión?
Entrevistado: Católica

Entrevistador: ¿Practicas algún deporte?
Entrevistado: Danza regional

Entrevistador: ¿Durante cuánto tiempo?
Entrevistado: Eh dos veces a la semana
Entrevistador: ¿Tiene algún pasatiempo?
Entrevistado: Bailar es mi pasatiempo, bailar de todo

Entrevistador: ¿Actualmente Trabajas?
Entrevistado: Sí

Entrevistador: ¿Cuántos empleos tienes?
Entrevistado: Dos, tengo dos bases

Entrevistador: Y bueno ahora pasaríamos a datos generales de la empresa. La empresa en la actualmente trabaja pertenece al sector publico o privado
Entrevistado: Publico

Entrevistador: ¿Desde cuando realiza esta empresa sus actividades?
Entrevistado: Desde hace quince años

Entrevistador: ¿Cuenta con los recursos necesarios para desarrollar las actividades a las que se dedica?
Entrevistado: Sí, si hay recursos necesarios

Entrevistador: ¿Que puesto desempeñas?

Entrevistado: Actualmente profesora de grupo

Entrevistador: ¿En qué consiste su trabajo?

Entrevistado: Instruir a los niños el programa de segundo año

Entrevistador: ¿Aquí donde trabajas hay sindicato?

Entrevistado: Sí, si hay sindicato, no pertenezco y desconozco como funciona

Entrevistador: ¿Conoce el organigrama de cómo esta constituida la escuela?

Entrevistado: La escuela este no lo conozco, pero si se como esta constituido, esta primeramente supervisora, tres apoyos pedagógicos, luego esta la dirección de la escuela que cuenta con un apoyo pedagógico y este trece maestro que actualmente atendemos el grupo y hay un maestro de computación, dos maestro de educación física

Entrevistador: ¿Que antigüedad tiene trabajando aqui?

Entrevistado: Aquí tengo cinco años

Entrevistador: A cuanto asciende tu último sueldo mensual

Entrevistado: \$5000 mensuales, pero como son dos plazas \$10000 mensuales

Entrevistador: Aquí en esta escuela ¿quien tiene el poder, quien es el que dirige?

Entrevistado: La directora es la que dirige a los maestros

Entrevistador: ¿Como serían las políticas como los reglamentos que hay en la escuela?

Entrevistado: Pues bueno cada uno de los maestros trabajamos de acuerdo al programa que mayor nos satisfaga en el grupo tanto a juntas generales la encargada es la directora junto con la mesa directiva y si hubiera algún problema fuerte en el grupo se supone que tiene que ser consensado en el consejo técnico consultivo de la escuela sin embargo no es así no se lleva acabo esa política, uno tiene que ir directamente con la directora y ella en la medida de sus posibilidades le da solución a los problemas que tengamos .

Entrevistador: Ahora entrando un poquito a la parte del conflicto podría platicamos la historia de cómo se dio

Entrevistado: El conflicto nació en cuanto a que yo estaba en grupo en cuarto año y este pedí mi cambio para irme a colaborar en la supervisión, con un profesor que actualmente ya no se encuentra con nosotros y entonces yo paso a la supervisión y este me echo a todas las maestras encima, porque quien sabe desconozco que fue lo que les molesto, eh me dejaron de hablar este pasan junto a mi y me echan de indirectas y tarde un mes en la supervisión cuando la maestra de grupo de segundo B, agredió a tres o cuatro personitas y las sacan de grupo, la sacan de grupo dejándola castigada se puede decir la dejan al margen y entonces tiene que entrar otra persona a atender el grupo y entonces a mi se me pide de favor que si puedo entrar a atender el grupo y yo le dije que si que no había problema, el primero me manejo que era por un ratito, no sabemos cuanto pero va hacer poco maestra, y dije si por mi no hay problema, paso para acá al grupo y otro problema con las maestras porque ya no me querían aquí con ellas en la escuela y este tuvimos una junta, una discusión muy fuerte, donde se veía claro que este todas las maestras estaban en mi contra, pero bueno posteriormente se vienen las cosas más fuertes con los padres de familia y ya este el maestro me pide que me quede en el grupo hasta que termine el ciclo escolar, para lo cual yo ya no quería cooperar este y pues bueno ya no me quedo de otra porque las cosas ya estaban muy feas con los papas iban a cerrar la escuela y el supervisor me pide que me quede hasta que acabe el ciclo escolar que le eche la mano que no se que no se cuanto, total que le digo me voy a quedar por usted y entonces pues bueno ya me quedo en el grupo y hoy la relación con las compañeras se puede decir que un cincuenta por ciento me dirige la palabra y el otro cincuenta por ciento no me habla y las que me dirigen la palabra nada más es de dientes para afuera como decimos.

Mi relación con la directora no es buena porque ella yo siento que siempre ha estado en mi contra, yo tengo 17 años trabajando en escuelas particulares, tengo otro ritmo de trabajo, entonces cuando yo llego a esta escuela les quise compartir muchas cosas del trabajo en particular y las maestras así como que que te pasa estas loca que vamos a estar trabajando contigo, entonces cada quien trabaja individual y la directora este me aparentemente me habla bien y de más, pero ella se ha encargado también de hablar a mis espaldas con los padres de familia para que se me echen encima y eso siempre lo he señalado como falta de ética por parte de ella entonces mi relación con ella nunca ha sido nada buena, sin embargo así como me trata ella de dientes para fuera pues yo también la trato de dientes para afuera para mi mayor conveniencia y para no estar este peleándome todo el tiempo y bueno así es como nace esta situación al principio que yo tome este grupo que fue en el mes de febrero yo me sentía desesperada, inquieta y yo decía esto es la locura, porque si es un grupo muy difícil, hay muchos problemas, muchos niños problema y bueno ya al paso de los días he sabido levantar a los niños académicamente hablando y también este he tratado de inculcarles unos valores, hábitos y que han respondido bien los niños y he

tenido buen reconocimiento por parte de los padres de familia también y están contentos con mi trabajo y entonces eso también me ha motivado para ya no desesperarme y salir adelante.

Entrevistador: Entonces podríamos decir que había problemas un poquito antes que usted tomara su cargo en la inspección

Entrevistado: Sí, este los problemas siempre han sido de envidias, siempre en cualquier parte y yo soy consiente de ello, que en cualquier centro de trabajo siempre va haber gente envidiosa, chismosas, metiches y demás no? Entonces sin embargo siempre he tratado de sobrellevar los problemas pero cuando paso a la supervisión así como que por arte de magia todo el mundo me dejo de hablar y yo dije como que hice y pues no no hice nada malo, empezaron las indirectas y demás y hoy en día la mitad de los maestros que hay en esta escuela no me dirigen la palabra que la verdad no es algo que me interesa y este pues bueno así hemos estado pasando los días

Entrevistador: ¿Cómo describiría que son sus compañeros de trabajo?

Entrevistado: Laboralmente hablando son compañeros apáticos al trabajo, no les gusta la responsabilidad, no les gusta el compromiso este y son muy conflictivos así es como los describiría.

Entrevistador: ¿Y en esta parte cree que la directora pudo haber influido con las actitudes que ellos tienen hacia usted?

Entrevistado: Sí porque cuando yo estaba en la supervisión, pues bueno cada mes se hacen juntas de consejo técnico, una vez al mes y ella este sin estar yo presente hablaba de mí con los maestros, haciéndoles ver que pues que siempre presumo de mi trabajo que porque me creo que soy la mejor de todas que porque si tengo muy buena relación con los padres de familia que este cada uno de los maestros trabajen como quieran que no me hagan caso ósea eso tiene mucho que ver, yo siento que a la directora le falta mucha ética profesional porque independientemente de que sea un maestro o lo que sea ella no tiene porque estarme echando tierra con los demás entonces ella a mí me ha echado mucha tierra incluso con padres de familia que hay papas afortunadamente yo tengo muchos papás que me quieren bien este muchos niños que me siguen independientemente de que yo no he sido su maestra en ningún año y hay muchos niños que vienen y me saludan y me siguen y yo siento que eso a la directora como que le molesta mucho que vea que yo tengo muy buena relación con muchos papás y hay papás de toda confianza de mí parte y que vienen y me dicen aguas con la directora porque me dijo esto y esto de usted a una señora le dijo pues si lo que pasa es que ella cree que todos los grupos van a responder al nivel de trabajo que ella quiere pero pues esta loca ella tiene que bajarse al grupo donde este además exagera porque siempre quiere hacer las cosas, siempre quiere que sus niños sean los mejores pero pues esta mal los presiona demasiado y sale la señora y me dice aguas con la directora porque me dijo esto y esto de usted y si yo quisiera voy y le digo maestra de que se trata pero igual también es acusar a la otra persona no? entonces ha habido muchos comentarios por parte de ella que yo he tratado de comérmelos como dicen y decir así señora no se preocupe que no se que que no se cuanto entonces aparentemente es una relación de quien nos ve y no nos conoce a pues se llevan bien con la directora pero yo siento que la directora hay muchas cosas que le molestan de mi trabajo y no porque se ha malo sino porque como soy la única que trabaja a un buen ritmo este me atrevería a decir que también soy la única maestra donde la siguen muchos padres de familia en el buen sentido de la palabra eso a ella le molesta mucho porque quisiera que fuera lo mismo para las que apapacha a lo mejor y no es así, si ella tiene un grupito de preferidas y que si hacen algo ellas sale a la defensiva pero si hace algo por ejemplo yo que soy de su agrado este de inmediato me ataca, pero afortunadamente siempre tengo los fundamentos pedagógicos para defenderme y refutarle lo contrario pero sino o sea también hay otra maestra que no es de su agrado y cada que puede se le va con todo y a las que debería de exigirles no les exige entonces si tiene sus preferidas

Entrevistador: Entonces ¿cómo definiría que es su autoridad de ella?

Entrevistado: es una autoridad de negligencia para unos y de presencia para otros de apapachos para unos y de despotismo para otros porque también es muy despota muy sarcástica con algunos de nosotros entonces afortunadamente pues digo la edad que tengo y que me hice en escuelas particulares tengo la manera de defenderme no? afortunadamente la señora nunca a podido acabarme porque me he podido defender con argumentos este es muy burlona en el sentido de que por poner un ejemplo trajeron una queja de la maestra X estando yo presente pero también vino una mamá a quejarse de usted eh entonces así como que burlona no? y ya le digo yo a solas maestra vino una mamá a quejarse de mí que mamá y cual fue la queja, y dice no no maestra entonces ante todos te hace quedar mal y cuando yo le pregunto personalmente no como cree nada más lo dije de vacilada, pero mientras ante los demás ya quedaste mal y yo no le voy a decir a los demás era vacilada no? lo que la directora dijo y es así de burlona y además en cuanto puede hacerte quedar mal te hace quedar mal entonces yo yo como persona siempre he dicho que a mí la directora no me inspira nada de confianza con ella hablo lo que tengo que hablar respecto al trabajo y hasta ahí, no me da nada de confianza.

Entrevistador: ¿Y todo este conflicto tuvo un efecto a nivel laboral?

Entrevistado: Pues sí si tuvo efecto a tal grado que yo tenía si no una buena relación con los maestros con todos me hablaba y raíz de esto este ahora unos me hablan y otros no me hablan este ella yo creo lo

que quiere que algún papá me haga algún arguende para que entonces si este tranquilita y yo la verdad digo es difícil que logre eso porque yo digo que un trabajo siempre se recomienda con su trabajo y si yo trabajo pues siempre van a estar bien los papás y principalmente los niños entonces no veo porque me tenga que buscar algún pleito algún papá soy enemiga de tocar a algún niño físicamente sería incapaz de agredirlo verbalmente me considero una persona estricta en mi trabajo, pero también muy benevolente con los que me están trabajando bien y si soy exigente con los niños que de plano solo vienen a calentar la silla y tengo que estarles exigiendo pero este soy incapaz de agredirlos, de jalarlos este de tocarlos y no porque ahora ya no tengamos los maestros oportunidad de nada de esos sino porque personalmente soy madre de familia y así como me gusta el trato para mis hijos también me gusta tratar a los alumnos porque antes de ser maestra soy madre de familia, entonces este siempre he tratado de que cada grupo que tengo hacer a los niños míos porque por el momento ocho horas son míos y siempre trato pues este de darles respeto de darles respeto y este lo menos que pueda agredirlos porque a veces también vienen de una situación difícil familiarmente hablando y llegan aquí y se encuentran a una loca como cualquier maestro y dicen pobre niño no? a donde me cobijo entonces pues si

Entrevistador: ¿Algún efecto a nivel emocional?

Entrevistado: Al principio cuando yo pase a la zona a la supervisión eh me dio mucha tristeza ver que algunos compañeros ya no me hablaban no? y yo los saludaba y los que consideraba mis amigos se daban la vuelta y yo decía que onda no? que hice y yo puedo atrever a decir que hubo una semana que estuve así como que sentimental en ese sentido porque si me dolió mucho que unas compañeras se hayan alejado pero ya después dije bueno finalmente no le hice nada a nadie no hice nada malo y si me quieren hablar que bueno y si no también que bueno entonces después de esa semana que fue así como un sentimiento de tristeza más que nada este ya lo supere y hoy en día digo el que me salude que bueno finalmente y el que no me salude también que bueno y ya trato siempre de levantarme y que bueno vivo para dos hijos y ellos son mi mayor motivación para yo estar bien porque siempre he pensado que si yo estoy mal como mamá también mis hijos van a estar mal y de inmediato cuando estoy triste mi hija sino mi hijo me dice estas triste, que te pasa, porque estas triste, no no estoy triste si si estas triste entonces este tengo que estar bien para que mis hijos estén bien entonces trato de que no me llegue tanto este tipo de situaciones

Entrevistador: ¿Afecto a nivel familiar?

Entrevistado: No, no afecto digo este finalmente fue algo que supere como persona lo supere y este bueno logre que no afectara mi labor como madre con mis hijos

Entrevistador: ¿Y a nivel de la salud pudo percibir si se sentía más cansada, con dolores de cabeza?

Entrevistado: Sí es algo que desgasta finalmente yo creo que todo conflicto es algo que desgasta mucho este y si ya la verdad los primeros días estaba yo así como que por donde le voy a entrar al grupo por un lado por el grupo por otro lado con los compañeros maestros y por otro lado con la directora que me aventó al ruedo y hay hazte bolas no? entonces ya venía yo sin ganas, me dolía la cabeza porque si llegue a quejarme del dolor de cabeza, me sentía cansada, desesperada y decía hay dios mío ya que acabe el año o sea era febrero y ya quería yo que acabara el año este yo creo que a nivel salud me afecto poquito también me sentía muy inquieta, ansiedad cuando menos me daba cuanta ya estaba de malas con mis hijos y de inmediato me frenaba y decía no esperate ya estas en tu casita ubícate y principalmente la primera semana y después de que tome el grupo ya de lleno también me sentía muy desesperada y disgustada porque finalmente a mi me mandaron aquí para hacer un favor que es apoyar a la escuela porque no tienen a quien mandar y me sentía yo incomoda porque no se vale, si es sabido yo que me iba a pasar todo esto ni me muevo de mi grupo porque yo tenía cuarto año y lo deje a medias por pasarme a la supervisión luego me mandan a segundo y yo así como que arrepentida de haberme pasado a la supervisión porque yo no sabía que iba a estar nuevamente en grupo y en un grupo tan conflictivo como este y que hoy en día si me dicen cuarto o segundo me quedo en segundo o sea ya es algo que ya supere, que ya maneje y de alguna manera los niños están trabajando bastante bien este, hay muy buena aceptación de mi trabajo por parte de los padre de familia aunque la directora no lo vea así yo con eso me conformo

Entrevistador: ¿Quien le asigno este grupo?

Entrevistado: Las autoridades de la escuela, el supervisor y la directora y ella influyo para que no me dieran el grupo porque finalmente cuando yo supe que iba a estar en grupo yo le comente que me dieran el cuarto año y la maestra que estaba en cuarto y era nueva que la bajen a segundo a mí déjenme terminar con mi trabajo entonces este por ahí de entrada la directora me dijo déjame lo pienso, déjame lo pienso y ya después cuando vio que los papas estaban sobre de ella este ya me dijo sabe que no se va a poder cambiar de grupo y le digo no me diga eso porque maestra no, no no se va a poder cambiar y si siento que ella influyo, dos que la verdad yo ya no quise defenderme a capa y espada si yo hubiera dicho no, no, no no me quedo en segundo y me voy a mi grupo y si quieren y sino pues no apoyo a la escuela porque finalmente yo ya estoy apoyando porque ya mi documento este dice que yo soy apoyo de la zona escolar no soy de la dirección, ¿cuál es la diferencia? que es un nivel más alto en el que yo estoy entonces ella siento que si influyo para que no me dejaran el intercambio y yo también ya no le busque porque había varios papas de aquí que me decían maestra quédese con nuestro grupo que no se que

que no se cuanto y dije pues bueno me voy a quedar entonces ya se disgustaron los papás de cuarto año y hay maestra de haber sabido se hubiera quedado en el cuarto por que se bajo que quien sabe que y yo ya lo manejaba saben que la verdad son ordenes de allá arriba y pues aquí tengo que estar, no me puedo cambiar ya no lo maneje de otra manera porque si he querido voy a la dirección con los otros papás pero yo dije no ya las cosas estaba muy fuertes para la dirección de la escuela y dije ya ni modo sale y pues ya me quede aquí.

Entrevistador: Entonces ¿en la supervisión el otro cargo no fue porque usted quisiera?

Entrevistado: Sí, si de hecho yo pedí mi cambio para trabajar porque en la zona se trabaja a un nivel más alto, trabajamos con puros directores y ya la actividad de uno como apoyo técnico porque a si se llama apoyo técnico pedagógico pues ya es estar supervisando escuelas, estar en contacto con los directores y demás y ya el día de mañana sale una plaza de directora y te mandan de directora a X escuela y que esa en primer instancia era mi meta por lo que yo me quería pasar a la supervisión porque estando fuera de grupo es más fácil que te manden de directora a que si estas en grupo y yo dije bueno me voy a trabajar un rato a la zona y ya después me agarro una dirección pero empecé trabajando en la zona y este ya me gusto el trabajo ahí entonces hoy en día les puedo decir que ya no me interesa irme a ninguna dirección de escuela, me prefiero quedar en la zona apoyando a la supervisión pero si fue algo que yo busque y que afortunadamente se dio y este te digo que ya después de un mes la maestra de aquí hizo lo que hizo y es como me mandan a mi a grupo otra vez, o sea realmente ninguna persona tenia la autoridad para mandarme sino fue un favor que me pidieron y si yo decía sí pues bien y si yo decía no no acepto nadie me podía obligar a que yo me venga a grupo pero fue por que me pidieron las autoridades y pues con todo yo acepte igual, pues bueno no me quita nada estar bien y pues ya ahora que estoy en grupo pues la verdad si digo yo tengo mi compromiso hasta el cuatro de julio que es el ultimo día de clases y ya después del cuatro de julio paso a ser parte de la supervisión

Entrevistador: ¿En este periodo del conflicto usted observo si fumaba o consumía más café, alcohol?

Entrevistado: No soy adicta ni al cigarro al alcohol o al café, no tomo café, no fumo no tomo entonces no en ese sentido no

Entrevistador: ¿Algún medicamento?

Entrevistado: Este no no tomo ningún medicamento

Entrevistador: Con todo este conflicto que sentimiento le genero?

Entrevistado: Los sentimientos que me genero fueron de tristeza, decepción primeramente con mis compañeros que sean tan apáticos al trabajo con los grupos que sean tan irresponsables y después un sentimiento de rabia en ver a este caso a la directora que no sirve para nada más que para dar problemas entonces esa es mi visión porque yo cuando llegue a esta escuela y vi las instalaciones dije que padre parece una escuela particular y yo traía todos los programas de escuela particular y dije no pues aquí me pongo en contacto con todos los maestros y saben que vamos a trabajar así y así y así vamos a levantar el nivel académico, yo tengo todos los materiales y pues bueno si tiene tan buen prestigio va a ser mucho mejor todavía y entonces cuando yo llegue les propuse eso y todos me voltearon a ver como diciendo que te pasa esperame estas loca no? y me decepcione muchísimo y dije no pues por eso estamos como estamos porque hay muchos maestros apáticos, flojos sobre todo o sea la mayoría de los maestros hacen que trabajan y la verdad ni trabajan, yo siempre me estoy adelantando más siempre, siempre porque doy un poco más de lo que vienen en el programa que para mí en lo particular vienen muy escasos de información de temas y entonces lo que hago es darles un poco más porque trabajo con el programa de escuela particular, tengo todos los programas de todos los grados y entonces aquí vienen mucho más entonces este siempre estoy dando más y eso es lo que me hubiera gustado que los compañeros hubieran hecho lo mismo pero pues no, me da mucha tristeza cuando dejo un grupo porque pues yo lo levanto, lo dejo muy bien tanto académicamente hablando y llegan, pasan otras personas y las apagan entonces todo lo que yo hice como persona se va a la basura, no hay una retroalimentación ni un seguimiento a mi trabajo

Entrevistador: ¿Entonces el lapso desde que se empieza a dar el conflicto hasta hoy en día cual ha sido su duración?

Entrevistado: Sí ha sido de febrero para acá a la fecha, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, seis meses

Entrevistador: ¿Pero mencionaba que desde un tiempo antes que tomara el grupo no?

Entrevistado: Sí entonces desde enero porque yo pase a la supervisión desde el mes de enero y por ahí me entere que la directora hablo con los del comedor que me llevo muy bien con la señora y con los del comedor y les dijo que yo ya era harina de otro costal y que no quería ver que me hablaran, que me dirigieran la palabra y que no tenían la obligación de darme de comer y luego resulta que también hablo con algunas personas de la sociedad de padres de familia que no quería ver que me hablaran o que estuvieran platicando conmigo este hablo con algunas compañeras que si me hablaban y que no quería ver que me hablaran también

Entrevistador: ¿Desde antes ya había problemitas, pero se empezó a agudizar desde enero?

Entrevistado: Sí así como que ya se empezaba a manifestar este problema

Entrevistador: ¿Y porque cree que este problema se dio con usted?

Entrevistado: Porque desafortunadamente o afortunadamente, afortunadamente para mí y desafortunadamente para otras personas que en las juntas siempre estoy refutándole a la directora lo que quiera que hagamos, por ejemplo este vamos a vender a chocolates y la venta de chocolates va a dejar tanto para la escuela y vamos hacer esto y vamos hacer lo otro y que no se que tanto entonces yo levanto la mano y digo sabe que yo no estoy de acuerdo que a los papás se les exija que tengan que vender tantas cajas de chocolates este porque yo también soy madre de familia aquí en la escuela maestra entonces no estoy de acuerdo que a los papás se les este pidiendo bueno entonces numero uno por lo cual la directora no me quiere , en otra junta saben que maestros vamos a vender dulces que porque faltan lámparas que porque falta quien sabe que vamos a vender dulces, yo tenía segundo año y levante la mano y sabe que no estoy de acuerdo maestra porque tengo un segundo año y los niños no saben como manejar la moneda y los mando a vender y al rato se les va a perder el dinero y la que va a tener que pagar soy yo y yo no tengo la capacidad económica para pagar lo que los niños pierdan, número dos, luego en otra junta que se va a hacer esto, no estoy de acuerdo maestra a que los papás se les pida, ah que se van a aumentar las cuotas, no pues no estoy de acuerdo maestra a que los papás se les aumenta la cuota porque soy madre de familia y ya como en la cuarta vez dice la directora haber maestra ahora o sea ya sabe que siempre abro la boca para todo digo desafortunadamente o afortunadamente y desde ahí entonces la directora no me quiere porque dice que yo soy la rebelde que siempre estoy en contra de todo lo que ella dice que nada me parece que todo me parece injusto y demás

Entrevistador: ¿Y usted que solución le ha dado al problema?

Entrevistado: Ya no hablar o sea desde que supe que la directora dijo es que siempre esta hablando en las juntas, siempre se queja a pues ahora ya no hablo me quedo callada

Entrevistador: ¿Y entonces usted si percibió que estaba siendo acosada o de que otra manera?

Entrevistado: Pues no se si se pueda llamar acoso psicológico este el que estén agrediendo a una persona a sus espaldas eso es están acosando psicológicamente y luego te enteras por otra persona y te da coraje por ahí me decía el mero mero jefe de sector maestra quiere que le de un consejo por que llegue a quejarme hasta ya con ellos o sea no estoy haciendo nada que le moleste a terceras personas lo único que estoy haciendo es dar más y eso les molesta, este quiere que le de un consejo cuando hable de usted hágale frente y dígame oiga maestra de que se trata me entere de esto, esto y esto aquí estoy yo para que me lo diga personalmente y le digo pues es que es echarle a la otra persona que me lo dijo y no siempre se prestan para atestiguar lo que se dijo yo por eso no le echo frente a las cosas maestro, dice no maestra pues no sea tonta dígame a la amiga o a quien le platique sabes que me lo sostienes frente a la directora si es que ella hablo no que si a bueno pues sabes que vente y si de plano le dicen que no entonces ni las oiga porque se daña usted y no arregla nada entonces eh optado por hacer eso digo bueno chismes ni hago caso que ya se que habla de mí pues ni modo que hable de mí realmente no no hago caso.

Entrevistador: ¿Alguna vez ha recibido algún maltrato de agresión física o verbal por parte de ella?

Entrevistado: Por parte de ella personalmente no pero a mis espaldas sí, personalmente no, jamás la señora siempre ante mí se dirige con respeto como yo con ella pero a mis espaldas sí habla muy mal de mí

Entrevistador: ¿Bueno entonces en general como cree que los demás la perciben?

Entrevistado: Este pues les voy a decir como dicen ellos con sus propias palabras que soy la plus ultra, que me creo mucho, que soy la única que trabaja y que los demás son unos flojos este que además soy una loca porque ya me acosté con todo mundo entonces soy una loca pero soy una loca preparada porque pues tengo una licenciatura y que valgo de eso para que todos me quieran y me apapachen o sea ellas hablan de un maestro, del consejero que tengo una buena relación con él, de los muchachos del comedor, del supervisor que estaba antes que era hombre entonces bueno ya me acosté con todo mundo y por eso estoy en el puesto en el que estoy así me perciben ellas

Entrevistador: ¿Y como se describiría usted misma?

Entrevistado: Yo me describiría como les decía hace rato, soy una maestra que le gusta el trabajo, me gusta comprometerme con el grupo que me pongan sea quinto sea primero con el grupo que me pongan, me gusta comprometerme, me considero una persona exigente, soy muy apapachona con los niños, me gusta dar respeto para que me den respeto y me considero una persona también multiplicadora del saber porque si algo me gusta es que lo que yo se te lo digo a ti y si lo quieres llevaré acabo pues que padre entonces eso me llena mucho, no me considero una persona egoísta me considero lo contrario y si me pides algo y lo tengo te lo doy con mucho gusto aunque hables de mí aunque yo sepa que hablas cosas de mí este yo siempre estoy tendiéndole la mano a los demás pues soy una maestra comprometida con su trabajo.

Entrevistador: ¿Personalmente algunas cualidades y defectos?

Entrevistado: Cualidades pues que soy muy sociable, soy muy sociable con todo el mundo este puedo decir que también soy muy confiada luego me dicen no seas muy confiada porque hoy en día no puedes confiar, siento que soy muy confiada pero no considero que este sea un defecto sino una cualidad y defectos pues que soy muy enojona con los niños que no trabajan este soy una maestra que con las personitas que no trabajan eh insistente con los padres de familia para que atiendan a sus hijos entonces es uno de mi mayores defectos que últimamente eh caído en eso hay muchos papás que les molesta que uno les mande recado y no trabajo, no trabajo, les molesta y es algo que tengo como defecto a lo mejor que soy muy insistente en que bueno que se de cuenta que lleva toda la semana que no trabaja entonces soy enojona en el buen sentido porque no porque me enoje los voy a azotar y decir hasta lo que no eh personalmente soy muy exigente con mis hijos no se si se deba a eso pero como madre soltera que soy pues bueno tengo que estar apretando porque digo los dejo tantito y se me sale del guacal y al rato para enderezarlos quien sabe, entonces soy muy exigente luego mi hijo me dice mamá es que exiges demasiado ni modo papacito el día de mañana me lo vas a agradecer y sí si me considero muy exigente

Entrevistador: ¿Cómo se visualiza en un futuro como persona y en su trabajo?

Entrevistado: En el trabajo me visualizo este con una autoridad justa porque el día de mañana yo no se a donde voy a llegar, este como una persona justa que le gusta la justicia este como una persona también de confiar eh en mi vida personal me visualizo como una persona satisfecha porque dice por ahí el dicho que lo que se siembra se cosecha y yo espero en dios que todo lo que estoy sembrando que ha sido hábitos, valores si el día de mañana se van a ver reflejados en este caso en mis hijos y este también en mis alumnos

Entrevistador: ¿Qué costos y que beneficios le trajo todo este problema?

Entrevistado: Costos, beneficios ganarme más gente porque estando yo en este grupo este si antes tenia trescientos padres de familia que me quieren bien este hoy tengo trescientos treinta padres que me quieren bien, algo que gane fue más gente a mi favor tanto alumnos como padres de familia este otra el beneficio demostrarme a mi misma que me pongan donde me pongan tengo la capacidad para ello y costos pues podría ser este costos morales, costos de salud digo y eso nada más por un ratito porque les repito nuevamente que afortunadamente pude superarlo pronto, hoy en día la verdad ya no me interesa si me hablan o no me hablan, la persona que me saluda pues me saluda y la que no me saluda pues ni modo digo no como de nadie afortunadamente no como de ninguna persona que se encuentre aquí en esta escuela y bueno pues así me dirijo

Entrevistador: ¿Por último como definiría usted el acoso?

Entrevistado: Acoso emmm se puede decir que es la capacidad de una persona para hostigar a otro psicológicamente, moralmente este físicamente

Entrevistador: ¿Por qué cree que estas personas son así?

Entrevistado: Yo creo que tiene mucho que ver con su raíz de infancia eh una persona que no es atendida durante la infancia que es maltratada, dicen que los niños aprenden lo que viven una persona que es maltratada en su infancia va a querer maltratar el día de mañana a los demás una persona que fue lastimada físicamente pues va a querer poder para abusar de los demás, yo creo que tiene mucho que ver con sus raíces de infancia con esa falta de convivencia familiar, tiene mucho que ver con lo que viviste y con lo que ahora eres muchas veces también en el camino se distorsionan esas actitudes, pero si en lo general pienso que tiene que ver con tu infancia y sino los canalizas a tiempo pues te sigues, te sigues y el día de mañana sigues igual o haces pero de lo que a ti te fue en tu infancia

Entrevistador: ¿Y como la describiría en cuanto a su personalidad?

Entrevistado: Faltos de algo, faltos de cariño, faltos de atención, faltos de amor, de comprensión carentes de algo.

ENTREVISTA N° 7

Entrevistador: Me podrías decir tu nombre, pero solo las iniciales

Entrevistado: DG

Entrevistador: ¿Sexo?

Entrevistado: Masculino

Entrevistador: ¿Qué edad tienes?

Entrevistado: 36 años

Entrevistador: ¿Lugar de nacimiento?

Entrevistado: D.F.

Entrevistador: ¿Cuál es tu estado civil?

Entrevistado: Soltero

Entrevistador: ¿Tienes hijos?

Entrevistado: Sí

Entrevistador: ¿Cuántos hijos tienes?

Entrevistado: Tres, de 17,15 y 13 años

Entrevistador: ¿Tú tienes hermanos?

Entrevistado: Sí, uno

Entrevistador: ¿Que lugar ocupas entre tus hermanos?

Entrevistado: El mayor

Entrevistador: ¿Vives en casa propia o rentada?

Entrevistado: Propia

Entrevistador: ¿Con quién vives actualmente?

Entrevistado: Familia

Entrevistador: ¿Cuál es tu escolaridad?

Entrevistado: Licenciatura en traducción

Entrevistador: ¿Pertenece a alguna religión?

Entrevistado: Sí, soy mormon

Entrevistador: ¿Practicas algún deporte?

Entrevistado: Sí, la natación

Entrevistador: ¿Tienes algún pasatiempo?

Entrevistado: Sí, la lectura

Entrevistador: ¿A que tipo de escuela asististe?

Entrevistado: Privada

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

Entrevistado: Público

Entrevistador: ¿Desde cuando realiza esta empresa sus actividades?

Entrevistado: Desde hace más de cincuenta años

Entrevistador: ¿Y actualmente cuenta con los recursos necesarios para realizar las actividades a las que se de dedica?

Entrevistado: Sí

Entrevistador: ¿Y que puesto desempeña usted en este lugar?

Entrevistado: Pues, soy asistente de procesos es administrativo

Entrevistador: ¿Y en que consiste?

Entrevistado: Coordino un comité valuador de investigación que evalúa proyectos de innovación tecnológica del área físico-matemáticas, realizo y reviso presupuestos para los proyectos, para otros programas de apoyo académicos que salen de viaje para asistir a congresos, y apoyo especiales para la realización de otro tipo de congresos, conferencias ente otras cosas.

Entrevistador: ¿Y aquí en su trabajo hay sindicato y usted pertenece a él?

Entrevistado: Sí hay, pero no pertenezco a este yo soy de confianza

Entrevistador: ¿Y sabe como funciona este?

Entrevistado: Sí claro que sí, en un tiempo fui sindicalizado no aquí en este trabajo pero en la organización se estructuran más para defender los derechos individuales y grupales de los trabajadores a diferencia del empleado de confianza que no cuenta con ese soporte, pues claro que hay algunas diferencias en cuanto a las prestaciones, a las obligaciones y al nivel de responsabilidad del trabajo difiere entre el personal sindicalizado y el de confianza

Entrevistador: ¿Y más o menos en su lugar de trabajo como estaría constituido el organigrama?

Entrevistado: Dentro de la subdirección, esta el subdirección, dos jefes de departamento después vienen asistentes de procesos dentro de los que estoy yo y las personas que apoyan el área secretarial.

Entrevistador: ¿Cuánto tiempo tiene trabajando en este lugar?

Entrevistado: Tres años

Entrevistador: A cuanto asciende su último sueldo mensual

Entrevistado: A \$10,500

Entrevistador: Ahora después de esta breve identificación, puede narrarnos la historia de cómo se dio el conflicto, toda esta parte.

Entrevistado: Bueno lo que yo identifico como abuso laboral eh básicamente es porque la persona que esta como superior a cargo de todos nosotros continuamente desaparece y desacredita el trabajo que se realiza a pesar de que trabajo sea correcto siempre trata de buscar algo que minimice la calidad de trabajo o la confianza de quien realiza el trabajo ese es un punto, otro es el trato impersonal, seco, peyorativo, delimitar algunas actividades que el superior considera que solo son dignas de le como hablar con ciertas personas de un nivel elevado en cuanto a grado académico o un puesto ejecutivo dentro de la institución o fuera de la institución que a veces hay que hacer ese tipo de llamadas por el tipo de trabajo por ejemplo seleccionar con quien puede uno hablar con quien no debe uno hablar por no estar al nivel según su criterio otra cosa es las frecuentes llamadas de atención personal casi nunca relacionadas por la eficiencia del trabajo sino por cuestiones personales tal vez de que alguien le hable a otra persona que el superior no considera de su agrado entonces limitarla o definir cuales van hacer las amistades de sus subordinados y que eso pues no es competencia laboral no? personal absolutamente y que en el caso del que insista en hablar con esas personas a pesar de haber sido señalados de no hacerlo pues el trato es cada vez más rudo, buscando más errores, llamando la atención casi por cosas sin importancia pero haciendo un gran escándalo y marcando más diferencias hacia quienes si obedecen en este tipo de circunstancias con los que no obedecen por ejemplo que si dos personas la que si y la que no obedece ambas se ausentan al trabajo por las mismas razones eh pues quien esta en desacato pues si recibe el descuento de la falta y quien no pues no se le hace ningún descuento otra cosa es que como resultado de ese hostigamiento obviamente la gente cae en uno de dos senderos o el como se podría decir un servilismo exagerado como sirviente buscando la aprobación de esta persona porque es la única manera que encuentra de lograr una mejor relación y hay otros que se van por la rebeldía absoluta que generalmente no duran mucho en dos años hay habido unos cinco despidos por gente que no se ha doblegado como quisiera esta persona.

Entonces se va rompiendo más el ambiente de la oficina por que aquellas que han caído en el servilismo sirven de mensajeros de todo aquello que creo que no le podría parecer al superior y entonces todo mundo se tiene que cuidar la espalda de todo el mundo no se puede hablar, decir ni actuar con libertad ni en lo personal ni en las cuestiones laborales a pesar de que hagas algo correcto y que trates de ascender en tu trabajo porque en algún momento se te puede señalar y te van a llamar la atención a pesar de no haber hecho algo equivocado en cuanto al trabajo se ve muy afectado porque no hay libertad para trabajar es decir a pesar de que la gente ya conozca su trabajo de años y que sepa como desempeñarlo a partir que llego esta persona que tiene dos años y medio ahí las reglas no están claras porque al irse repitiendo lo que se hacia de siempre se fue llamando la atención fijando otros estándares que además van cambiando a veces hasta con las horas o los días entonces la gente hemos tenido que dejar de tomar decisiones y tenemos que estar siempre consultando a esta persona para que hacer y que no hacer lo cual retrasa mucho el trabajo porque entonces el poder se concentra en una sola persona y a pesar de haber jefes intermedios no desea delegar, una sola persona no es capaz de atender la demanda de dudas y de asuntos por resolver de todos pero sin embargo aun así lo quiere hacer y eso retrasa el trabajo porque hay que hacer fila como anécdota de esta semana y de la pasada yo llevo tramites de transferencias de recursos económicos de los proyectos y ya tengo transferencias con fecha del 5 de marzo que no me ha querido recibir en estas dos semanas por que me dice que no tiene tiempo y sin embargo se la llega pasando las tardes completas con aquellos que son serviles absolutamente platicando de cosas sin importancia que no están relacionadas con el trabajo entonces como te decía en lo laboral afecta al trabajo esta muy retrasado en general, se tienen muchas llamadas de investigadores y

académicos de porque no ha salido su asunto, la imagen de la subdirección pierde, la imagen de los trabajadores pierde también pero esa persona dentro de su mente cree que la culpa siempre es de alguien más y cuando algo sale bien es solo de ella, cuando hay algún logro o algún subordinado sobre sale inmediatamente lo opaca y no permite que esa información se divulgue más arriba porque no le gusta que nadie sobre salga sino es ella.

En lo personal también afecta porque al principio uno se molesta o uno al no conocer a la persona crees que esta de malas un día una semana eh después se empieza a creer que tu eres el que te equivocas tienes que ir aprendiendo cuando llega la gente nueva tienes que ir aprendiendo y dices bueno creo que ya le entendí ya se lo que quieres pero te das cuenta que te sigues topando con algo que cambia todos los días que es inflexible y finalmente cuando te das cuenta que lo quiere es servilismo que no pienses que obedezcas y que aunque obedezcas y eso haya causado un error asumes la culpa a pesar de haber sido causa de una orden directa no? entonces en lo personal afecta porque finalmente mina tu autoestima, te señala, te margina, no te permite desenvolverte cuando esta de malas contigo y tienes que tratar un asunto de trabajo y no te recibe y si te recibe no te mira a los ojos para nada alza la vista, haces una pregunta y no te responde, te ignora o busca algún pretexto para llamarte la atención, no un motivo de error sino un pretexto real al tener ese nivel de poder hacia los subordinados la gente no se queja generalmente porque teme perder su trabajo pero además sin ello la asombrosa capacidad de esta persona de dar una cara totalmente diferente hacia sus superiores que en este caso sería dirección general y portarse de una manera muy servil entonces da una imagen de gran servilismo de amabilidad de buen trato y además como cuenta con los recursos pues cuando hay algún evento, cumpleaños, navidad etc, cualquier cosa pues siempre es espléndida con los regalos desafortunadamente a veces la autoridad de más arriba pues no ve lo que sucede hacia la gente de nivel medio o en el mando o hasta abajo y se queda con la impresión de que esta persona tienen un buen trato, es amable etc, con eso hace buena relación que deja ver hacia los de abajo y en ese momento los de abajo que en ese momento pensaban quejarse con la dirección pues como me quejo si es muy amiga y tiene toda la simpatía entre la subdirectora y la directora, lo que hace la gente es buscar irse, cambiar de trabajo y en ese momento después de dos años y medio van cinco personas despedidas y en lo que va de este año de esas cinco fueron dos, ahonita hay una compañera que no quiso obvio por lo mismo dar entrevista le comente, esta en una fuerte depresión, es la que menos gana de la subdirección y a la que le han descontado por causas de salud, cuando hay otras que faltan por causas directamente dicen me voy ir de vacaciones tres días entre semana y no les descuentan no? Entonces ese es el caso que yo te puedo platicar.

Entrevistador: Bueno a lo mejor de todas estas actitudes que tiene esta persona hacia todos los trabajadores ¿Cuáles ha tenido en particular con usted o hacia su persona?

Entrevistado: Las que te comente, las que te platico es por que las he visto con otros pero conmigo, no te diría de algo que no he vivido yo, el ignorarme, el hacer comentarios peyorativos del desempeño, de la educación, el minimizar la importancia de los resultados, el ocultar los logros hacia su superior para que parezcan que son de ella y no resultado del equipo eh descuentos económicos entonces todos

Entrevistador: ¿Por qué crees que es ella así o que la lleva a actuar de esa manera?

Entrevistado: Bueno haces que use mi imaginación, si yo te digo porque creo que es así es porque seguramente en su niñez la educaron de manera que creía que se merecía todo, que le dieron todo sin esfuerzo que le dieron mucha sobreprotección eso es lo que creo, se que viene de una situación económica pudiente así que no me extrañaría que haya tenido gente que le sirviera y por eso se comporta con la gente subordinada en el trabajo de esa manera que la trata precisamente como si fuera un empleado personal y no un colaborador de trabajo, yo me imagino que por eso es porque debe ser a lo mejor no culpa de ella es de su Papá pero yo que culpa tengo no? o nosotros que culpa tenemos.

Así que te la definiría como prepotente, inflexible a menos que manipule su mente a través del servilismo, de ser su tapete que funciona además es muy insegura de eso estoy muy convencido a pesar de dar una imagen de gran seguridad y de alto conocimiento e llegado a la conclusión de que es una persona sumamente insegura que se defiende con su posición jerárquica en el trabajo sin la cual dudo que lograra ser algo y eso sería que la defina ignorante no en el sentido de grado académico sino es ignorante de la empatía, del sentir, de los demás, de los valores humanos es prepotente y con mucha inseguridad.

Entrevistador: Y ahora la otra parte ¿a sus compañeros como los describiría?

Entrevistado: Bueno en general es difícil porque son muchos, somos muchas personalidades distintas, los problemas que tenemos cada quien son de diferente nivel debido a la diferente personalidad que tenemos cada uno y de acuerdo con eso respondemos de forma distinta al embate de esta autoridad así que aquellos que han sabido responder con mucho servilismo y que la llevan bien entre comillas con ella mientras no este le lleven la contraria, pues podría pensar que tienen una personalidad algo pobre pero pues también debo reconocer que deben ser astutos porque finalmente están buscando el beneficio personal dándole la vuelta a un superior que te puede hacer mucho daño finalmente cada quien busca librar la batalla con un arma diferente, estas personas que caen en el servilismo pues yo diría que tienen una personalidad pobre pero les funciona aquellos que han respondido con más resistencia pues diría

que simplemente les es difícil no ser si mismos y doblegarse ante algo que es injusto nada más que les ha costado el trabajo y aquellos que estamos en la cuerda floja que es difícil no caer en el servilismo ni caer en la rebeldía pues un día te la pasas bien y otro día te la pasas mal o a veces un día te la pasas bien y diez te la pasa mal todo depende de aquello que hagas y no hagas y pues yo creo que lo que ha muchos nos mueve a no votar el trabajo es pues que tenemos bocas que alimentar y aquí lo que te mueve a no caer en el servilismo ni ser un títere pues que nuestra personalidad no nos lo permite, nuestros valores y nuestra formación no nos lo permite entonces creo que es la situación más incómoda cuando no te dejas caer en alguna de las dos y esa lucha día a día es lo que más afecta la autoestima y la felicidad entonces dices como definiría a todos los demás compañeros pues yo creo que en general el cien por ciento tenemos un alto grado de infelicidad debido a que no podemos quitar este esto de nuestra vida por necesidad.

Entrevistador: ¿En sí cual ha sido su estrategia para afrontar esta situación y el conflicto?

Entrevistado: Bueno pues como estrategia tal no se le puede decir así yo no trabajo lo hago con gusto y lo hago bien por convicción pues no puedo hacer un trabajo defectuoso y ahora por amenaza debo revisarlo tres veces para no caer en el error y dar el pretexto entonces una forma es hacer el trabajo con el absoluto cuidado total ser perfecto porque es lo que ella pide aunque ella cometa errores y cuando caiga en uno se ría y cuando caes tú en uno mucho más pequeño te destroce y el otro es tratar de no cambiar eh, que te quiero decir con eso yo soy una persona que le habla a toda la gente y a toda la salud bien no importa de que nivel estamos hablando, de que actividad estemos hablando del señor que pasa por la basura a mi casa casi todas las mañanas y que le doy la mano después me lavo la mano y ya no? o hasta la directora entonces yo soy así, fruto de esto que te platico empezó a cambiar al principio cuando más me afectaba o no se si todavía me siga afectando igual pero este de darle la vuelta, tratar de no pasar donde estaba ella para no saludarla, para que no te hable este pero me sentía mal conmigo mismo porque yo mismo me niego mi personalidad entonces pues mi estrategia es ser fiel conmigo mismo y si yo soy de esa forma y si yo le hablo bien a la gente y ella ya se que ahorita esta enojada conmigo y no me quiere ver, hablar pues de todas maneras paso y ya no me aguanto las cuatro horas de ir al baño porque tengo que pasar por su oficina, esperando a que llegue la hora de la comida y poder ir porque eso paso muy al principio imagínate así que te regañe a las diez, que ya le tengas terror y que quieras ir al baño pero por no verla y no pasar por su oficina te esperas hasta las tres de la tarde y estés cinco horas pues mejor chillo y que se me salga por los ojos que mojar el sillón, suena chistoso pero no creo ser el único caso, la gente orilla entonces mi estrategia es e veces tomarme mi pastilla de me vale madrina y ni modo tienes que ser tú y si no le parece que sea ella la que se enoje más que tú la cosa es no dar motivos en lo laboral para que pierdas tu trabajo que finalmente si le caes demasiado mal pues no importa de todas maneras te la va a ser, la jefa de departamento que despidió hace quince días era una persona con diecisiete años de antigüedad en la universidad y resulta que desde que ella llego es una inepta y dices no puede ser, entonces pues con eso te lo digo esa es mi estrategia hacer lo que tengo que hacer sin buscar conflicto.

Entrevistador: Para redondear más esta parte ya nos platicaste los efectos que tuvo tanto a nivel laboral, emocional ¿en tu salud te afecto?

Entrevistado: Mucho fijate para acá he subido de peso yo creo que por angustia y esta mujer me causa una angustia tremenda entonces eh pues yo creo que hasta me consuelo con la comida, llega la hora de la comida y digo ufffff descanso, como y regreso revitalizado pero como con angustia y con velocidad porque además hay que cubrir una exactitud horario que alguno no tendrá que cubrirlo si le haces la barba, en los nervios terriblemente incluso al levantarse en la mañana u decir yo no voy a trabajar, no voy a trabajar y a veces pues no! tengo que ir verdad pero ya cuando siento que me pega en ese nivel de ya no quiero ir a trabajar es porque ya la cosa esta grave, otro momento de angustia y la angustia afecta la salud es el domingo en la tarde que dices ya mañana tengo que ir a trabajar y pues no te asusta que tengas que atender cincuenta becarios, no te asusta que te lleguen las transferencias, las becas, los proyectos académicos o que tu escritorio este lleno de papeles sino que en algún momento va a sonar el teléfono y te va a hablar tu jefa para algo que te va a buscar para molestar porque eres el puerquito del día, de la semana o del mes entonces es mucho estrés para la salud, angustia, tristeza, decepción, impotencia entonces todo eso seguro te afecta el hígado y si te afecta el hígado te afecta casi cedula de tu cuerpo Asia afecta mi salud y pues la paz espiritual y la salud mental es tremenda es muy importante y no la puedes tener ahí así que todos estamos rogando que sea el viernes de la semana que entra para irnos de vacaciones tres semanas y que te lo digo y se van a herir pero cada que hay vacaciones nos despedimos y decimos los compañeros ya saben prendan una velita para que se caiga su avión por que se va a ir a viajar a España o que se hunda el barco pero regresamos y no nada nos funciona.

Entrevistador: A nivel Familiar ¿Te ha afectado?

Entrevistado: Mmmm no que mi familia me haya dicho que le afecte, no que yo lo note pero sí debo reconocer y dice un dicho que sino tienes nada bueno que decir no me lo digas a mí pero uno con quien se desahoga sino es con la familia generalmente entonces yo creo que hay cierto grado de afectación y puede haber hasta cierto grado de angustia hacia la pareja o los hijos que uno no nota porque llega el fin de semana te sientas a comer a la mesa y pues traes lo del lunes al viernes y empiezas a platicar todas las hijadas de su madre que te hizo la jefa y como que no es buen aperitivo para la comida no? así que yo

creo que de alguna manera yo no me pregunto pero puedo imaginarme a lo mejor los hijos piensan pobre de mi Papà que tiene esa pinché jefa tan ojete no? este y debe causar algún nivel de angustia y de alguna manera enseñás a lo que se pueden enfrentar yo creo en su vida laboral porque no es lo mismo que seas dentistas y que platiques que llego un paciente que le apestaba la boca horriblemente pero es parte del trabajo a esto que no te estas quejando de la carga laboral ni de la complejidad de los problemas a resolver sino de una situación de maltrato humano que te causa angustia y que no es un tema de conversación jamás agradable para comentar con la familia así que debe afectar aunque no lo visto , no es que alguien de mis hijos se eche a llorar o le de gripa porque yo este estresado pero yo creo que debe haber alguna afectación.

Entrevistador: Ya nos platicabas como te afecto a nivel emocional, pero nos podrías platicar más ¿de los sentimientos que te genero?

Entrevistado: Me genera y acabando esta entrevista me voy a regresar allá entonces pues es muy difícil que te deshebre lo que te digo con angustia por que todos la hemos vivido de diferente manera así que no imagino como hacerte sentir o saber que siento como si hubiera tomado diez tazas de café que me vibran todos los nervios, que sientes que todos los músculos están tensos y que te cansa y te causa un dolor en la espalda, en los hombros y que llegas a tu casa hecho piedra y que cuando te acuestas sientes que te parte un rayo la espalda porque estaba durísima y en ese momento se pone recta y están todos los músculos rígidos no se como más describirte esa angustia más que con esa reseña física y depresión es entre enojo entre tristeza, la misma angustia, desesperación y esa desesperación de que no puedes salir de esa situación de que no encuentras una puerta abierta causa mucho estrés y es un estrés diario de nueve de la mañana a ocho y cuarto de la noche que no se termina a las ocho y cuarto que aún va la hora de tránsito para regresar a tu casa que vas dándole vuelta a los asuntos no de trabajo sino de porque demonios yo que a veces sueñas con situaciones desagradables del trabajo y que cuando te despiertas en la mañana como te decía sin ganas de ir a trabajar además te tienes que aventar esa otra hora de traslado y vas pensando en lo que te espera así que el sentimiento es un nudo en el estomago, un nudo en la garganta, un nudo en la felicidad ese es como me afecta los sentimientos.

Entrevistador: ¿Y toda esta vivencia que estas pasando por que crees que se este dando contigo?

Entrevistado: Te refieres a que si hay una causa por la cual sucede que no sea el que le hayan dado y la hayan criado no! no creo ni que sea justicia divina, ni el destino, ni nada porque esta persona viene de laborar en otra oficina donde tengo muchos amigos y que esto que te estoy platicando no es nada porque duraron ocho años con esta persona eh hubo quien tuvo ataques de nervios terribles, temblores, depresión , hubo quien los defendió para que no los corrieran y su sufrimiento empezó por que esta persona ocupo el cargo y su sufrimiento termino el día que la mandaron a donde estoy yo así que porque sucede pues porque esa persona respira, esta viva porque tiene palancas y porque le dan huesos sin que sepan que no sabe trabajar, que no sabe delegar, así que tu me dices por que crees que me esta pasando a mí porque le dieron esa chamba y fue a dar allá y los que la tenían antes me dicen somos felices y les ves los rostros y tienen una paz absoluta y que dicen yo no me iría a trabajar con esta persona aunque me dijera vente a trabajar con el doble del sueldo así que esta es la razón porque esta viva y esta en el aire como un virus

Entrevistador: Para pasar a otra parte ¿Podrías describirte a ti mismo?

Entrevistado: Por supuesto que sí, soy una persona medianamente equilibrada, se distinguir el bien y mal procuro inclinarme por el bien eh tengo conciencia, reconozco cuando me equivoco eh si actué mal se y siento la culpa así que me reconozco muy humano tanto en lo positivo como muy humano en lo negativo me considero una persona optimista pero muy realista también, no creo en las utopías ni en la suerte sino soy una persona que le gusta trabajar, soy trabajador, honesto y odio las injusticias por eso yo creo que me anime a darles la entrevista y vieron que otro compañero que vive lo mismo que yo dijo yo no le entro, odio las injusticias aunque esta entrevista se diera a conocer y se dijera quien la dio, yo no reclamaría aunque me costara la chamba yo no reclamaría, estoy consiente y se me hace algo injusto y creo que es algo que se debe resolver y en general creo que soy una buena persona, confiable, leal y yo creo que la lealtad por ejemplo a mi trabajo aquí en la universidad es que a pesar de ese maltrato, del señalamiento, de todo ese trato injusto es que mi trabajo es y el trabajo de mí desempeño siempre es optimo en todo momento entonces creo que eso también me hace una persona justa pero no por eso soy perfecto.

Entrevistador: Algunas Cualidades y Defectos

Entrevistado: Defectos se nota en la grabación que no se me callar la boca cuando tal vez debo, a veces un defecto es decir lo que pienso a veces lo hago demasiado y otro defecto es que me gusta buscar las soluciones rápidas para algunas cosas pareciera ser eficiencia y para otras cosas pareciera ser el camino fácil trato que sea por eficiencia pero no me gusta esforzarme de más cuando no es necesario eh tal vez como defecto es que soy confiado e ingenuo, cualidades ya las dije todas.

Entrevistador: ¿Cómo te concibes como empleado, en tu familia, con tus hijos, como persona?

Entrevistado: Bueno como empleado soy confiable, leal eh comunicativo hacia los demás hacia mis compañeros, soy un empleado con mucha energía, soy un empleado que le gusta innovar, que odia la autocomplacencia que odia la experiencia repetitiva de así se ha hecho siempre y así lo sigo haciendo,

me gusta actualizarme y más que nada yo creo que como empleado decirle a mis superiores como a la institución en general que soy un trabajador leal en el que puede confiar.

En mi familia no soy muy diferente fijate, soy de un trato muy cercano, de trato muy amoroso y muy caluroso, de mucha comunicación con mis hijos, más ahora por la edades esta cañón, eh muy abierto no crítico, me gusta escuchar aunque a veces no me parezca lo que escuche prefiero escucharla a criticar y se me deje de platicar aquello que prefiero saber a ignorar y en general soy un Papá confiable así que en realidad mis hijos me platican casi cualquier cosa quiero pensar incluso mis hijas y pues eso es lo importante, en mi vida familiar, en mi vida personal y en mi vida laboral creo que mantener los canales de comunicación abiertos es lo más importante para que los errores se reparen, las cosas que van caminando se mejoren y para que todo mundo tenga lo que necesita.

Entrevistador: ¿Y como crees que los demás te perciben?

Entrevistado: Pues en general creo que creen que soy una persona alegre que ayuda al que cuando le piden un cometerio, un consejo o una información ya sea de trabajo o personal responde con honestidad y lo noto porque la gente se acerca a mi para platicarme, preguntarme y me lo han dicho siempre me ven contento y aunque no sean relaciones de amistad sino de compañerismo creo que al final me ven como una persona positiva más que negativa.

Entrevistador: ¿Cómo te visualizas a futuro como persona y como trabajador?

Entrevistado: Pues hago ejercicio de eso eh hago ejercicio de eso muy seguido para visualizarme mejor, te digo estoy buscando mudarme estoy buscando no a través de las quejas, no a través de los sufrires actuales, sino me estoy vendiendo intra moviendo por lo que hago por lo que he hecho y entonces me visualizo en una situación mucho más positiva en lo económico, en lo laboral y yo espero que se de muy pronto he comentar todo esto espero que sirva para los que vienen detrás por que yo no espero aguantar más tiempo así que me visualizo mejor en un futuro.

Entrevistador: ¿Cuáles podrías decir que son los costos y los beneficios de esta situación?

Entrevistado: Santo cielo hay algo bueno? Bueno lo malo yo creo que ya lo fueron grabando entonces de lo malo no hay más que daño físico, moral y pues el sufrimiento permanente peor que eso ya solo le falta que me corte una pierna o que me corra y lo positivo yo te diría y sería muy hipócrita si te dijera bueno es que de esta experiencia he aprendido que soy fuerte y tengo la habilidad y la inteligencia de mantener mi trabajo a pesar de tener un jefe cuya actitud es deplorable y actúa como un maldito mounstro, yo no le encuentro nada positivo porque yo no hago nada malo y aquellos que viven esto ni los que vivieron esto hicieron algo para merecerlo, bueno si hay una sola cosa positiva si yo no me voy ahora que la conozco de ahí y que estoy buscando moverme hay por ahí una ventana no puerta, ventana abierta para moverme en uno o dos meses este es que si me la vuelvo a encontrar en la vida ya la conozco y se que es una alimaña venenosa y no me voy acercar eso sería lo único positivo que se que no me le voy a acercar.

ENTREVISTA N° 8

Entrevistador: Me podrías decir tu nombre, pero solo las iniciales

Entrevistado: VPR

Entrevistador: Sexo

Entrevistado: Femenino

Entrevistador: ¿Que edad tienes?

Entrevistado: 35 años

Entrevistador: Lugar de nacimiento

Entrevistado: México D.F

Entrevistador: ¿Cuál es tu estado civil?

Entrevistado: Soltera

Entrevistador: ¿Tienes hijos?

Entrevistado: No

Entrevistador: ¿Tú tienes hermanos?

Entrevistado: Sí, tres

Entrevistador: ¿Qué lugar ocupas de entre tus hermanos?

Entrevistado: Soy la menor

Entrevistador: ¿Vives en casa propia o rentada?

Entrevistado: Propia

Entrevistador: ¿Con quien vives actualmente?

Entrevistado: Con mis papás

Entrevistador: ¿Cuál es tu escolaridad?

Entrevistado: Preparatoria

Entrevistador: ¿A qué tipo de escuela asististe?

Entrevistado: Privada

Entrevistador: ¿Pertenece a algún tipo de religión?

Entrevistado: Católica

Entrevistador: ¿Practicas algún deporte?

Entrevistado: No

Entrevistador: ¿Tienes algún pasatiempo?

Entrevistado: Escuchar música, leer y ver la tele

Entrevistador: ¿Actualmente Trabajas?

Entrevistado: Sí

Entrevistador: ¿Cuántos empleos tienes?

Entrevistado: Uno

Entrevistador: ¿A que sector pertenece tu empresa?

Entrevistado: Privado

Entrevistador: ¿Que giro tiene la empresa?

Entrevistado: Servicios

Entrevistador: ¿Puesto que desempeñas?

Entrevistado: Recepcionista

Entrevistador: ¿Cuántos años tienes trabajando en la empresa?

Entrevistado: 8 años

Entrevistador: ¿A cuanto asciende tu último sueldo mensual?

Entrevistado: \$ 5000 pesos

Entrevistador: Ahora te voy a pedir datos acerca de la empresa en que laboras

Entrevistador: ¿Que actividades realiza la empresa?

Entrevistado: Se dedica a dar atención y práctica médica de todas las especialidades

Entrevistador: ¿Cuenta con los recursos necesarios para realizar dichas actividades?

Entrevistado: Sí

Entrevistador: Hay sindicato en la empresa

Entrevistado: NO

Entrevistador: Haz estado en algún conflicto dentro de la empresa, como fue, con quien se dio y porque

Entrevistado: Sí he tenido conflicto con la jefa que tengo, por que no trata igual a todos en el aspecto de que a unos no les exige y a otros sí, depende si le caes bien o no, se aprovecha, siempre quiere que uno esté trabajando sin descanso y no entiende los problemas uno puede tener.

El problema empezó porque la jefa es muy grosera, pero siempre ha sido así, así trata a todos, pero a mí no me gustaba su manera de ser, yo siempre quise tener una relación cordial de trabajo y sobre todo de respeto, con un ambiente cordial, y por ser mi jefa siempre la he respetado y un día llego y me empezó a hablar con groserías, yo le pedí que por favor me respetara y que se calmara, y le dije "yo no me quiero llevar así con usted ni tampoco faltarle al respeto" pero así siguieron las cosas con bromas pesadas, mal hablada y un día que salí a comer me hizo comentarios de que solo estaba de floja y yo le dije que era mi hora de comida y estaba en mi derecho de salir, pero ella pues se ofendió, me hizo enojar, discutimos fuerte, me dio mucho coraje y aunque teníamos que trabajar juntas, nos dejamos de hablar por un tiempo y me empezó a ignorar y le dije que si no estaba a gusto conmigo que me cambiara de área, pero dijo que no me iba a cambiar y a partir de esto me tomo mucho coraje y comenzó a hablar de mí a mis espaldas, me da mucho trabajo a pesar de que también hay otras personas aquí, cuando llego y ella está hablando con algunos compañeros se quedan callados y pues me agarro de encargo porque yo nunca estuve de acuerdo de dejar que me hablara así y siempre le exigí respeto y un trato que una persona que sabe ser jefe debe dar, pero ella no sabia mandar a la gente, ni repartir el trabajo.

La primera vez que llegue a tener el conflicto con ella y que discutimos fuerte, fui a la administración y pregunte si podia pedir un cambio de área, ella se entero y se molesto mucho por lo que fue pasando el tiempo y todas estas actitudes que ella tenia conmigo empeoraron y a hasta me decía indirectas para que yo las escuchara.

Entrevistador: ¿Como son tus compañeros de trabajo?

Entrevistado: Son amables en general no fueron groseros conmigo, pero si le seguían la corriente a la jefa tal vez por miedo de que pudiera tener las mismas actitudes o los tratara igual que a mí, no se metían conmigo, ni me decían groserías, pero tampoco me ayudaban para no buscarse problemas.

Entrevistador: ¿Como percibes el ambiente de tu lugar de trabajo?

Entrevistado: Medio pesado por esta persona, hay envidias, ambiciones e intereses

Entrevistador: ¿Cómo te afecta esta situación?

Entrevistado: obviamente sentía mucho coraje y tristeza porque a mí me gusta mucho mi trabajo aquí y todo lo que es el hospital, el trato que en general daban y que por alguien que no sabe ser jefe se te quite toda esa buena imagen que tienes de la empresa pues es muy triste ya que esta persona en lugar de tener a todo el equipo unido y un clima cálido lo descomponía con sus actitudes denigrantes hacia mí y su manera mal hablada de ser, que para mí eso siempre una falta de respeto y no era la manera adecuada de dirigirse al personal.

Francamente venía ya sin ganas a trabajar, a veces no quería ni llegar, venía yo con coraje, venía con desconfianza, no me sentía a gusto, sentía temor de que fuera a ponerme trampas, tuve mucha desconfianza, no quería ni verla.

Entrevistador: Reconsiderando un poco este momento del conflicto tu estado de salud ¿cómo era?

Entrevistado: Bueno pues yo diría que regular porque esta situación te genera demasiado estrés, ansiedad te la pasas pensando en que hacer o que te van a hacer, nerviosismo, mucho miedo de lo que pueda pasar con tu trabajo, tristeza y pues yo me percate de que tenía un dolor de cabeza constante no se si debido al mismo estrés o que y también dolor de espalda.

Entrevistador: ¿Toda esta situación que sentimientos te genero?

Entrevistado: Pues como ya te lo mencione tristeza por toda la situación, miedo y son cosas que no te permiten desarrollarte libremente ni ser feliz por que finalmente es algo que siempre te esta causando preocupación, e inseguridad.

Entrevistador: ¿Debido a esta situación, notaste si en algún momento consumiste más de las siguientes sustancias: café, refresco tabaco, alcohol, etc. ó medicamentos?

Entrevistado: Pues solo sería el café porque tomaba más de lo normal y medicamentos, pues si tomaba para el dolor de cabeza que te comentaba y el dolor de espalda de ahí en fuera pues no que yo me percatara.

Entrevistador: ¿Cómo se soluciono finalmente todo eso?

Entrevistado: Pues, yo para ya no seguir teniendo más problemas y para sobrellevar las cosas hable con ella y le pedí disculpas, aunque se que no hice nada malo, pero ya no quería seguir con estas cosas así que le dije que si de alguna manera le había faltado al respeto me perdonara, que lo que yo quería era trabajar tranquila y pues las dos entre comillas nos disculpamos y se medio calmaron las cosas aunque ella directamente no me mandaba el trabajo, y me seguía ignorando pero la situación ya no eran frustrante como antes.

Entrevistador: ¿Nunca paso por tu mente abandonar el trabajo?

Entrevistado: no, lo único que llegue a pensar y lo hice fue pedir el cambio de área y todavía lo estoy esperando porque es algo tardado.

Entrevistador: ¿Cómo describirías a las personas que les gusta acosar?

Entrevistado: Muy groseras, inflexibles, que le gusta humillar a las personas y tratartas mal tal vez por que es muy insegura aunque quiera aparentar lo contrario, no le importa lo que podamos sentir los demás, prepotente, no sabe como ser líder ni como tratar a su personal por su inseguridad o no tienen la capacidad y por ello cree que tratando mal a las personas va a sobre salir o ganarse el respeto pero esta equivocada, también es una persona que le gusta abusar de los demás y abusa de su puesto, hablaba mal de de ti.

Entrevistado: ¿Cómo te describes a ti?

Entrevistador: Trato de ser responsable de echarle ganas, para no tener problemas con nadie, respeto a la gente porque me gusta que respeten, soy tolerante, me gusta ayudar a las personas, trato de siempre hacer bien las cosas tanto en mi trabajo como en mí casa, con mi familia me gusta apoyarla, regaño a mis hermanos a pesar de ser la chica, reconozco que tengo un carácter. Trato de no relacionar la casa con el trabajo, por ello creo que este problema no afecto a mi familia por que no me gustaba llegar y platicar lo que me pasaba y que mis papás se enojaran o preocuparan así que conforme paso el tiempo ya no les platicaba nada. Soy una persona que confia en su familia y amigos y les cuento las cosas pero tampoco me gusta preocuparlos.

Entrevistador: Finalmente ¿Cómo definirías el acoso psicológico?

Entrevistado: Pues sería esa agresión verbal, las groserías, que no te deje trabajar o no te de trabajo, que te ignoren. Todas esas actitudes que te pueden y que las hacen para molestarte y afectarte en todos los sentidos, pues solo te desequilibran la vida.

ENTREVISTA N° 9

Entrevistador: Me podrías decir tu nombre, pero solo las iniciales

Entrevistado: S.P.G.

Entrevistador: Sexo

Entrevistado: Femenino

Entrevistador: ¿Que edad tienes?

Entrevistado: 34 años

Entrevistador: Lugar de nacimiento

Entrevistado: D.F.

Entrevistador: ¿Cuál es tu estado civil?

Entrevistado: Soltera

Entrevistador: ¿Tienes hijos?

Entrevistado: No

Entrevistador: ¿Tienes hermanos?

Entrevistado: Si

Entrevistador: ¿Qué lugar ocupas entre tus hermanos?

Entrevistado: La tercera

Entrevistador: ¿Vives en casa propia o rentada?

Entrevistado: Propia

Entrevistador: ¿Con quien vives actualmente?

Entrevistado: Padres

Entrevistador: ¿Cuál es tu escolaridad?

Entrevistado: Profesional

Entrevistador: ¿A qué tipo de escuela asististe?

Entrevistado: Publica

Entrevistador: ¿Pertenece a algún tipo de religión?

Entrevistado: No

Entrevistador: ¿Practicas algún deporte?

Entrevistado: No

Entrevistador: ¿Tienes algún pasatiempo?

Entrevistado: No

Entrevistador: ¿Actualmente trabajas?

Entrevistado: Si

Entrevistador: ¿Cuántos empleos tienes?

Entrevistado: Uno

Entrevistador: ¿A que sector pertenece tu empresa?

Entrevistado: Público

Entrevistador: ¿Que giro tiene la empresa?

Entrevistado: Servicios

Entrevistador: ¿Puesto que desempeñas?

Entrevistado: Médico Especialista en Anestesia

Entrevistador: ¿Que actividades desarrollas?

Entrevistado: Anestesia en general

Entrevistador: ¿Cuántos años tienes trabajando en la empresa en la que trabajas?

Entrevistado: Dos años

Entrevistador: ¿A cuánto asciende tu último sueldo mensual?

Entrevistado: \$ 6,000

Entrevistador: Entrando en el tema, quisiera que me describieras la situación que vives dentro del trabajo con respecto a tus compañeros y tu jefa

Entrevistado: Lo que pasa es que mi jefa y algunos de los compañeros, pues, tienen algunas acciones contra mí, estoy segura y pues sí, la verdad a mí me parece que ya tomaron las cosas muy personales.

Entrevistador: ¿Por qué se dieron estas actitudes?

Entrevistado: Pues no lo sé, de hecho, pues me llevaba bien con ella, bueno de trabajo, no más allá, sin embargo, desde que un día hubo, bueno, un día le hice un comentario sobre un procedimiento en el cual yo no estaba de acuerdo con ella, el cual ella mencionaba que era necesario hacerlo de manera que ella decía, pero por mi formación yo dije que no, que no estaba de acuerdo con ello, y pues, y lo argumente, sin embargo, no lo hubiera hecho, ya que desde ahí yo note que cualquier opinión mía le molestaba, sin que yo lo hiciera con el afán de molestar o de hacerla quedar mal, pero ella desde ahí empezó conmigo.

Entrevistador: ¿Después de que se dio el conflicto, como repercutió en tí?

Entrevistado: Sucede que ella está siempre revisando mi trabajo, este, bueno, sucede que a los demás no, conmigo siento que se empeña en estar detrás de mí viendo que es lo que hago. Como lo hago, me siento vigilada, no puedo estar tranquila, me da mucho trabajo, demasiado, de por sí hay mucho trabajo, pero conmigo exclusivamente, sí me da más trabajo. Además tienen actitudes, o sea, comentarios que yo puedo percibir como comentarios indirectos, me hacen señalamientos en mi trabajo que yo no concibo, pues los ponen en duda y yo hasta he llegado a pedir a algún compañero su opinión, sin embargo, ellos coinciden en que estoy procediendo de la manera correcta, pero lo que pasa es que siento que están siempre viendo lo que hago, al pendiente de mis actividades en el trabajo, murmuran cosas de mí, hacen comentarios sobre mi vida personal, cosas que no tiene nada que ver con mi trabajo, además la jefa me carga de trabajo y siempre me molesta diciendo, o sea, desde que me acomode la bata, eh, que me revisa mis informes cuando con los demás no es así, y bueno, pues eso es muy molesto, y pues siempre está o da a entender que mi trabajo no es bueno, de hecho, me ha dicho que considera que no soy buen médico, además me dice que mis compañeros se quejan de mi desempeño, en verdad he llegado a dudar si estoy actuando bien, pues no me llevo bien con algunos compañeros, pero no me meto en problemas con ellos, no sé porque me tratan así.

Entrevistador: ¿Cómo reaccionas ante esta situación?

Entrevistado: Bueno, pues la verdad, pinche vieja, o sea, la verdad es que se me hace muy injusto lo que hace conmigo, y lo que hago es simplemente decir lo que siento aunque pues en ocasiones la tomo como si nada, hago mi trabajo y no le quiero dar el gusto de verme mal o angustiada simplemente digo y ya, trato de tener el menor contacto con ella y alejarme, aunque, por su parte no es lo mismo, sin embargo siento el apoyo de algunos de mis compañeros y eso me ayuda y mucho.

Entrevistador: ¿Cómo te sientes cuando tu jefa se porta así contigo?

Entrevistado: Pues si me siento mal, en el momento con mucho coraje contra de ella y con ganas de mandar el trabajo a la fregada, sin embargo, pues lo necesito, y pues la verdad es que no estoy a gusto y pues estoy buscando otro lugar donde trabajar, pero es muy difícil, hoy en día es muy difícil encontrar trabajo, sin embargo, o sea, de igual manera no le quiero dar gusto porque creo que ella quiere que lo deje, no, ella es una persona que siempre quiere tener la razón en todo, y ese es el problema porque yo le digo cuando no estoy de acuerdo, eso me ha hecho sentir rencor contra de ella, y me siento frustrada porque no tengo la libertad de hacer o decir lo que pienso o siento, eso me da muchísimo coraje.

Entrevistador: ¿Desde hace cuanto tiempo estas viviendo esta situación?

Entrevistado: Hace como un año y medio

Entrevistador: ¿Qué otros comportamientos que te molestan, ha tenido tu jefa hacia tí?

Entrevistado: Una ocasión acababa de efectuar una anestesia en una cirugía, y pues iba hacia el servicio y me tope desafortunadamente con la jefa, seguí, ya que no podía retroceder, aunque ganas no me faltaban, en fin, pues seguí y ya luego, o sea se percibió su cara de molestia al verme, y me dice con un tono de voz muy alto que hacía donde me dirigía, pero de verdad con un grito, que los doctores que estaban por ahí voltearon

inmediatamente, pues yo le dije que hacia el servicio, y ya me dice: "quiero verte enseguida para hablar", entonces ya fui con ella, y me empezó a decir porque era desobligada, que habían muchas cosas que hacer y yo nada más andaba paseando; entonces no me dejaba hablar, y me esperé a que terminara, entonces le dije que si ya podía hablar yo, me dijo que sí, entonces estaba por empezar a decirme más cosas e interrumpirme cuando le dije con voz firme que si ella ya había acabado de hablar ahora ella me escuchara porque no iba a permitir que me faltara al respeto y que si quería ella respeto pues que lo diera, hijole, pues más se enoja y empezó a decirme que yo no era buena en mi trabajo, que era altanera, ah, incluso, me dijo que pues pensara si de verdad servía para ser médico, ya que ella no creía que yo era capaz de ejercer mi carrera. Pues la verdad ese día hice mucho coraje y ya de verdad no se podía hablar, no se puede hablar con ella, no. Y pues si ese es uno de los tantos enfrentamientos que hemos tenido, además de que siempre dice radio pasillo dice que no trabajo, que hago las cosas de mala gana, etcétera, todo en negativo. Además aquí, también te dejan tomar un curso o dos por año, sin embargo la autorización es el problema, ya que esta depende de la jefa, ella realiza una evaluación, ella te otorga el permiso para estos cursos, por lo que se imaginaran al ser yo muy mala trabajadora según ella, pues nada más no me da la oportunidad, pues me crea barreras para lograr superarme y ser mejor profesionista, porque esta evaluación al menos conmigo, no es objetiva, porque pues ya la situación se ha formado muy personal y no hay manera de que ella cambie su actitud conmigo, y se atreve a decir que no trabajo bien, cuando me carga de trabajo

Entrevistador: ¿Qué piensas de esta situación?

Entrevistado: La verdad es que yo sé que soy buena en lo que hago, es una carrera que siempre quise estudiar y que ahora que ejerzo, lo hago lo hago bien y trato de estar siempre actualizada, sin embargo también se que puedo decir que si en ocasiones, más al inicio de todos estos conflictos pues si me sentía mal, me ponía a pensar que tal vez estaba mal y me ponía a estudiar y a investigar más, sin embargo, me di cuenta que no, que es algo personal que la jefa trae conmigo, y hasta les puedo decir que no solo conmigo, hay compañeros que si, no con la misma frecuencia y rigidez, pero de igual manera los trata mal, y es muy arbitraria, además no, que si tiene a sus protegidos.

Entrevistador: ¿Cómo te has sentido?

Entrevistado: Muchas veces me sentí confundida, porque por un lado pensaba que estaba bien y que hacía bien mi trabajo, pero por otro lado me sentía muy mal, y pensaba que tal vez estaba mal, que no aprendí bien, o sea, que se yo, tenía tantas cosas que llegaban a mi mente, que si me ponía a llorar, eso sí, jamás frente a ella, o sea, salía de estar hablando o más bien de estar discutiendo e inmediatamente a ponerme a llorar o con mis compañeras o con mi novio; sino fuera por mi novio me hubiera ido del trabajo desde hace mucho tiempo, pero la verdad aún lo pienso, porque no es justo que por ella yo tenga que venir ya predispuesta a trabajar y esperar a ver a que hora me va hacer algún reproche

Entrevistador: ¿Cómo consideras el tipo de organización, el clima laboral, el ambiente de donde trabajas?

Entrevistado: Deficiente, muy deficiente, porque la verdad, o sea, tiene que ver, no que la jefa es la que interviene directamente en la organización, sea esta la forma de asignar procedimientos a otros, las mas tardadas y complicadas, a pesar de que ya casi te toca salir, o a veces ni te pela, no, o sea, es tan visible que ni se sabe, eso si con sus protegidos nada que ver, salen bien a su hora, no tienen problemas de poder salir a la hora indicada o de llegar tarde, cosas que de verdad diría que no existe tal organización. Híjole, pues imagínate parecemos que estamos en una guerra de poderes, porque pues al principio hay apoyo, tratará de llevamos bien, pero que les cuento, que ahora cada quien ve por su bienestar, que la jefa te trate bien y ser parte de su preferencia para que no te cargue la mano, sin embargo, no sirve de nada, ella tiene a sus preferencias y pues ya no hay más, son dos o tres y ya, hasta ahí, entonces el clima esta nefasto, y pues hay quienes ya sabemos con quien cuenta cada quien y ya, y pues les digo que hay grupitos pequeños tanto del mismo turno como con los de relevo, es decir los del siguiente turno.

Entrevistador: Actualmente ¿te sientes a gusto en tu trabajo?

Entrevistado: Pues yo sé que soy buena profesionista y que hago bien mi trabajo, sin embargo a que si me gusta mi trabajo y por ello me siento bien profesionalmente, pues definitivamente no, porque pues creo que no soy valorada como debería ser, y que hay muchas deficiencias en el lugar en donde me desempeño profesionalmente, pero en general estoy en un sube y baja en donde a veces estoy bien y otro, súper mal; estresada, presionada, y pues bueno, es parte del trabajo, y saber sobrellevar esto y ya.

Entrevistador: ¿Todo esto que ha pasado, le ha afectado en algún momento su relación familiar, con su pareja, con sus amistades?

Entrevistado: Pues no, la verdad es que nos llevamos bien y hay buena comunicación con todos, aunque bueno al principio pues de hecho hoy en día si no hay momentos en los que llevo cansada y de mal humor por todo lo que paso en el hospital, pero pues llevo, me voy a dormir un rato, a descansar y ya se me quita y estoy un rato con mi familia, o salgo con mis amigos y novio, y trato de olvidar todo y ya.

Entrevistador: ¿Qué efectos notas que has tenido a nivel salud, la problemática que vive?

Entrevistado: Los dolores de cabeza son muy frecuentes, me duele la espalda, me siento cansada y en ocasiones me deprimó, yo creo que es causado por el estrés y la carga de trabajo, además me siento vigilada todo el tiempo, nada más están al pendiente de todo lo que hago, critican mi trabajo, eso me pone mal.