



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ZARAGOZA



ACOSO MORAL EN EL TRABAJO, ANÁLISIS EN UNA MUESTRA DE TRABAJADORES PÚBLICOS Y PRIVADOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO.

PRESENTAN:

LUCIA GONZÁLEZ MARTÍNEZ
EDITH GORDILLO MENDOZA

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LIC. EN PSICOLOGÍA

DE ESTUDIOS

DIRECTORA DE TESIS:
MTRA. ALBA ESPERANZA GARCÍA LÓPEZ

FACULTAD
ZARAGOZA
SECRETARIA
TÉCNICA
PSICOLOGIA

SUPERIORES



LO HUMANO
ES JE
DE NUESTRA REFLEXIÓN

MÉXICO, D.F.

2005



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.

**"Nadie podrá subirse encima nuestro
mientras no doblemos la espalda"**

Martín Luther king

Agradecemos:

A la UNAM:

por tener el privilegio de pertenecer a la máxima casa de estudios

A la Mtra. Alba Esperanza García López:

Por la orientación tiempo y consejos brindados en la realización de este trabajo

A la Profa. Lilia Lima Trujillo:

Por ser capaz de abrir el análisis y la mente crítica de los alumnos en la enseñanza del idioma francés

A los sinodales:

Pérez Ortega Edgar, Ma. Esther E. Almanza Benitez, Esperanza Rodríguez Nieves y Esperanza Enriquez Cervantes por su contribución a este trabajo.

A todos los excelentes maestros:

Que en la entrega desinteresada de sus conocimientos logran la realización de trabajos como este

Lucia y Edith

Dedico

A mi madre:

Por la vida, el amor y las noches de desvelo. Por la presencia y esencia de tu ser al ayudame a crecer.

Por ser la luz en la oscuridad y enseñame de la vida la verdad.

Por la inmensidad de tu corazón y enseñarme a luchar con razón.

Por estas palabras que puedo escribir por los sentimientos que no sé decir.

Por el esfuerzo que no he agradecido y la confianza que no he merecido Por todo esto.

Gracias...

A mis hermanas Cristina, Patricia y Luisa:

Por estar, hoy y siempre

A mis amigos.... Todos.

Lucia González Martínez

Como una expresión de cariño dedico este trabajo a:

A Julio, Brasil y Manuel:

Que son mi impulso, mis aliados, mis más severos jueces y mi mayor motivo para seguir

A Francisca Mendoza Guevara:

Que donde quiera que esté, me llena de esperanza y ganas de seguir con su ejemplo de nunca abandonar la escuela

A mi hermano Saúl

Que deseo que con mi madre, observe este pequeño logro que les ofrezco de todo corazón

A mi padre y mis hermanos:

Que me han acompañado, que me tienden la mano y sobre todo que me toleran

A la Gigio:

Porque a pesar de los tropiezos, no pierde la esperanza, se mantiene viva y más fuerte que nunca

Edith Gordillo Mendoza

ÍNDICE

Introducción	Pág. 1
Resumen	4
1 Acoso moral y política neoliberal	5
1.2 Acoso moral en México	29
2 Definición y caracterología del acoso moral	38
2.1 Los tipos de acoso	43
2.2 Género y acoso moral	50
3 Consecuencias en la salud	61
3.1 Salud y trabajo	70
3.2 Estrés laboral	73
3.3 La integridad mental en el trabajo	76
3.4 Efectos del acoso moral	78
Objetivos	95
Metodología	95
Resultados	102
Discusión	113
Conclusiones y sugerencias	131
Anexo	141

INTRODUCCIÓN

En el ámbito laboral, donde transcurre una buena parte de la vida, el acoso moral es una de las grandes amenazas individuales a la que siempre se está expuesto. No es sólo peligrosa para el trabajador afectado; tiene también consecuencias sobre la dignidad y la calidad de vida de las personas expuestas a ese riesgo, afecta la productividad por sus efectos negativos y de distracción sobre el ambiente de trabajo. Tradicionalmente, la atención se ha centrado en la violencia física, pero cada vez se reconoce más el impacto y el daño que causa la violencia psicológica. Y otro tanto cabe decir contra la violencia perpetrada mediante la repetición de un comportamiento inaceptable, tal como el acoso sexual, la intimidación o la coacción.

Para la psiquiatra y terapeuta francesa Marie-France Hirigoyen (2001), existe la posibilidad de destruir a un sujeto con palabras, miradas, mentiras, humillaciones o insinuaciones, un proceso de maltrato psicológico en el que un individuo puede conseguir dañar a otro. Esto es lo que se denomina violencia perversa o acoso moral.

El acoso moral es un proceso de destrucción ya que se trata de una serie de actuaciones hostiles que, aisladamente, podrían parecer triviales, pero cuya repetición constante tiene efectos perniciosos en el individuo.

Las condiciones actuales de trabajo constituyen un medio propicio para el acoso moral. Los grandes cambios político-económicos y socioculturales de la última década han determinado sentimientos generales de vulnerabilidad, incertidumbre y exclusión social, así como el incremento de la violencia física y psicológica. Esta es una secuela negativa producto de la globalización en un modelo económico neoliberal, caracterizado por la privatización de la industria en general. En donde en ocasiones existe escasez de recursos para acceder a los bienes y servicios muchas veces imprescindibles, desregulación, desprotección e inseguridad social.

La presente investigación tiene como objeto conocer si el fenómeno del acoso moral se presenta en los trabajadores públicos y privados de la muestra tomada en la Ciudad de México. Con base en los trabajos de la Dra. Marie-France Hirigoyen (2001), quien visitó recientemente México para dar a conocer los resultados de sus investigaciones, dando mayor difusión y continuidad al estudio de esta problemática.

Los trabajos realizados por la especialista sobre el acoso moral en la vida cotidiana (1999), y acoso moral en el trabajo (2001), han sentado un precedente para que este fenómeno no continúe ignorado en la esfera laboral, ya que la práctica de los abusos a los trabajadores es una situación cotidiana que hasta ahora no había sido denunciada.

La importancia de la investigación surge porque con la consecuente política laboral y la pobreza del sistema de protección al trabajador, la violencia que se genera en el trabajo va en incremento, aunado a la ignorancia de quienes son víctimas de acoso moral, por lo que es competencia del psicólogo ahondar sobre este recién acuñado término y buscar las alternativas para su detección y tratamiento.

Esta investigación se presenta de la siguiente manera: descripción de la actual política laboral que rige en el mundo del trabajo, principalmente del sistema económico neoliberal, sus características e impacto que crea en la integridad del trabajador asalariado en México.

Se define el acoso moral a partir de sus características, los tipos de acoso y cómo afecta desde una perspectiva de género.

Finalmente, se abordan las consecuencias y efectos en la salud e integridad de los trabajadores.

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es conocer si el acoso moral se presenta en el ámbito laboral de los trabajadores y trabajadoras de los sectores público y privado de la Ciudad de México; así como establecer las diferencias que representa este fenómeno entre hombres y mujeres y por sectores (público y privado). La fundamentación teórica se basa en los trabajos de la Dra. Marie-France Hirigoyen psiquiatra y terapeuta familiar a partir de su experiencia con víctimas en Francia. El tamaño de la muestra fue de 300 personas trabajadores asalariados, 150 hombres y 150 mujeres. Se realizó la confiabilidad del instrumento por medio del alfa de cronbach, previo un análisis factorial con rotación varimax para obtener una validez de constructo. Se obtuvo un puntaje de .9022 que indica un alto nivel de confiabilidad. El instrumento utilizado fue un cuestionario con 35 reactivos divididos en 4 factores: 1) atentados contra las condiciones de trabajo, 2) atentados contra la dignidad, 3) violencia sexual 4) aislamiento y rechazo de la comunicación. Por medio de la prueba t de student se obtuvo una diferencia estadísticamente significativa en los factores 2 y 4 con un puntaje de $p=.0590$ en el factor 2 y un puntaje de $p=.0528$ en el factor 4; donde fueron los hombres quienes percibieron más este tipo de acoso. En cuanto a las diferencias por sectores (público y privado) existen diferencias estadísticamente significativas en el factor 4 con un puntaje de $p=.0583$ en donde el sector público percibió más este tipo de maltrato laboral. El análisis de los datos se realizó a través del paquete estadístico SPSS.

1 ACOSO MORAL Y POLÍTICA NEOLIBERAL

La palabra liberalismo tanto en el vocabulario político como en el vocabulario económico, describe un conjunto de principios ideológicos de una serie de partidos políticos en el mundo occidental e identifica una perspectiva de análisis frente a los mecanismos rectores del funcionamiento de la economía.

Los principios básicos del liberalismo fueron formulados a lo largo del siglo XVIII y se resumen así: el proceso de comercio e intercambio entre individuos tiene tanto propiedades de eficiencia para lograr el bienestar colectivo, como de exaltación de la libertad; el mercado es un orden espontáneo para la asignación de recursos; el intercambio entre las naciones acrecentará la riqueza mediante la división internacional del trabajo, también tenderá a reducir las tensiones políticas y la guerra; y, finalmente, la política pública debería limitarse a las pocas preocupaciones comunes de los individuos, la libertad, la seguridad, la justicia, etc. (Andre J. 1985).

El liberalismo clásico entró en decadencia hacia fines del siglo XIX, y el término liberal empezó a ser usado frecuentemente para describir un liberalismo intervencionista o social, particularmente en Estados Unidos y en el Reino Unido. Así, *liberal* en el sentido político llegó a identificar a aquél que propendía por la intervención del Estado para corregir particularmente las injusticias sociales.

Paralelamente y en parte como una respuesta tardía, fue surgiendo una tendencia "neoliberal" en los Estados Unidos, referida a un grupo de políticos e intelectuales asociados con el partido demócrata, quienes aceptan que la intervención gubernamental fue en el pasado demasiado extensa y que debería hacerse un uso mayor del mercado.

Desde entonces el término neoliberalismo cobijó una tendencia de desarrollo de las ideas liberales clásicas, tales como: el papel limitado del estado y el valor del mercado libre. De acuerdo con Andre J. (1985), el neoliberalismo puede ser definido como la creencia en que la intervención gubernamental usualmente no funciona y que el mercado sí lo hace. El fracaso del gobierno en la consecución de sus metas es predecible y según los neoliberales ha sido confirmado por la experiencia. El mercado, el intercambio voluntario de bienes y servicios, satisfará habitualmente los requerimientos de los individuos con mucha mayor eficacia que el gobierno dentro de las restricciones de recursos limitados.

Sin embargo el neoliberalismo como nueva estrategia de mercado fue puesta en marcha por gobiernos profundamente reaccionarios, el de Ronald Reagan, en los Estados Unidos y Margaret Thatcher, en Gran Bretaña, de esta forma el neoliberalismo se convierte en la búsqueda de una salida a la crisis histórica del capitalismo; una nueva estrategia de supervivencia del capitalismo en su fase imperialista (Montes P. 1996).

Así el neoliberalismo se convierte en un instrumento ideológico al servicio del capital financiero, que trata de orientar el proceso de la globalización para su beneficio. Sus propósitos son los de justificar su dominio económico y político en el mundo.

La aplicación del neoliberalismo no es igual para los países desarrollados que para las economías del tercer mundo. Ya que en América Latina, la exigencia es de privatizarlo todo, porque el fin es el de apropiarse de las principales fuentes de riqueza y para eso, como ya se mencionó, la presencia de la propiedad estatal representa un impedimento. En cambio, al interior de las grandes potencias se mantiene un grado importante de propiedad estatal. Se plantea a los países subdesarrollados desregular todo con el objeto de garantizar el libre flujo de sus capitales; en tanto ellos mantienen mecanismos proteccionistas a diversas ramas de la economía interna y frente a las importaciones.

De esta manera, como señala Chinas C. (2003), (disponible en <http://www.conairir.org/index.html>) el neoliberalismo pretende impedir que en estos países se establezcan políticas como la protección de la industria nacional; la fijación de requisitos para exportaciones e importaciones y, sobre todo, el establecimiento de condiciones estrictas a la inversión extranjera. El capital financiero transnacional exige que el estado no intervenga en la economía, no aplique una política de nacionalización de ramas básicas, no se constituya en propietario de empresas, es decir, que no sea un productor directo de los bienes y

servicios necesarios para impulsar el desarrollo económico independiente y el bienestar popular.

Por otra parte, la globalización orientada como proceso histórico capitalista consiste en la creación de un espacio único y básicamente homogéneo para el funcionamiento del capital.

Se pasa de economías nacionales conectadas por el comercio internacional a una economía de mercado global, en la cual subsisten elementos de economía nacional, pero donde lo global predomina y hegemoniza las tendencias de funcionamiento de las políticas que se desarrollan. Se trata de globalización del comercio, del movimiento de capitales y de producción. Las empresas transnacionales globalizadas son las grandes impulsoras beneficiarias del proceso. Para desarrollar sus objetivos e intereses cuentan con el respaldo de la mayoría de los gobiernos y las organizaciones internacionales, como el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional. Estas organizaciones internacionales proponen e impulsan financiando las reformas y políticas útiles y funcionales a la globalización y a las transnacionales (Arancibia J. 2002).

En el ámbito laboral, el neoliberalismo ha traído como consecuencia bajos salarios, desempleo, pérdida de conquistas de carácter laboral, aumento del trabajo infantil e incremento del empleo informal. A esto se suman las "recomendaciones" del Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial para

que los países "flexibilicen" su legislación laboral, es decir, para que se abandone en los hechos el carácter social del derecho del trabajo (Chinas C. 2003, web.cit).

Con el modelo neoliberal, los principios fundamentales de la relación jurídica laboral como el de considerar al trabajo como derecho y deber social, la libertad de trabajo, la igualdad, la estabilidad en el empleo, el contrato colectivo de trabajo, el derecho de huelga, derecho a la sindicalización y otras conquistas históricas de carácter laboral que han sido fruto de la lucha de los obreros, y que en la actualidad están siendo amenazadas e incluso abandonadas.

La llamada flexibilización laboral expresa una tendencia al deterioro de las condiciones de trabajo y de seguridad laboral, con el propósito de reducir los costos laborales.

La Organización Internacional del Trabajo en su boletín número OIT/98/3 de fecha lunes 26 de octubre de 1998, plantea que con la flexibilización laboral puede haber "un mejor funcionamiento de las empresas, aumento de la productividad y descenso de los costos salariales", así como una tendencia a acortar las horas de trabajo. Entre los aspectos negativos el informe destaca el aumento del trabajo a tiempo parcial, la reducción de la retribución de las horas extras, mayor inestabilidad en el empleo y más "horas insociables" (es decir, trabajo nocturno, trabajo durante fines de semana con largos turnos durante períodos de mucho trabajo) (citado en Chinas C. 2003, web cit).

Esto implica además que las empresas tienden a trabajar con un número básico de trabajadores de carácter permanente y relativamente especializado manejando un número variable de eventuales que entran y salen del proceso según el comportamiento de la demanda, es decir, son contratados o despedidos de manera continua, son trabajadores con un status laboral precario.

Además el empresariado ataca ideológicamente, convocando al trabajador no sólo al proceso en su aspecto físico-energético sino también en sus fases creativa y espiritual. Se le convoca a participar en la solución de problemas, en el mejoramiento de la calidad, en la elevación de la productividad, con lo cual se hace más eficiente la producción incluso la explotación. El trabajador está obligado a aceptar las condiciones más desventajosas de empleo al entregar al cien por ciento sus capacidades físicas e intelectuales.

En el plano de las relaciones laborales la tendencia flexibilizadora apunta a los siguientes aspectos:

- Facilitar y abaratar, las condiciones de contratación y despido, de manera que esto no cueste ni tiempo ni dinero.
- Flexibilizando el perfil, la descripción de los puestos de trabajo, de manera que la polivalencia sea legal y formalmente posible.

- Flexibilizar lo relativo a la jornada de trabajo, de forma que las horas extraordinarias y los trabajos en días no laborales sean viables y, si es posible, sin costo especial.
- Flexibilizar la forma de pago, abandonando crecientemente la remuneración por tiempo y mezclándola con estímulos por productividad o cambiándola por trabajo a destajo, trabajo a domicilio y sobre todo propiciando la subcontratación (Arancibia J. 2002).

Tanto la flexibilización productiva como la de las relaciones laborales han tratado de ser usadas para excluir a los sindicatos, federaciones, confederaciones de carácter sectorial, regional y nacional de los procesos de negociación de la nueva realidad.

Por otro lado el derecho a un sistema de seguridad social, donde un trabajador y su familia se encuentren asegurados ante cualquier riesgo laboral, enfermedad, urgencia médica y un retiro decoroso han sido una de las mayores conquistas de la clase obrera en el mundo; sin embargo este derecho vislumbra una clara tendencia hacia la privatización, aplicado conforme a las políticas de libre mercado o neoliberales.

La política social que propone el neoliberalismo no admite el concepto de derechos sociales, o sea, el derecho de tener acceso a los bienes sociales por el solo hecho de ser miembro de la sociedad y la obligación de ésta de garantizarlos a través del Estado. La idea liberal es, por el contrario, que el disfrute del

beneficio debe corresponder a una prestación: el desempeño del trabajo o su pago. El resultado de ello es el reforzamiento de la condición de mercancía de la fuerza de trabajo ya que la sobrevivencia y el nivel de vida están condicionados al establecimiento de la relación salarial, o sea a la venta de esta mercancía (Laurell A. C. 1992).

Esta forma del neoliberalismo de organizar la protección social tiene como efecto, por una parte constituir un mecanismo para disciplinar a los trabajadores y, por otra provocar una estratificación social importante entre los mismos, que se traduce en una significativa desigualdad social y en el consumo. No hay igual acceso a servicios de la misma calidad y en la misma cantidad; el nivel de pensiones es diverso; la protección del ingreso en caso de pérdida del empleo es dispar etc.

En el caso de México, los cambios vividos en la estructura, en la economía y por la sociedad durante la década de los ochenta, no permitió a los distintos actores, observar las mutaciones que se derivarían de la adopción del modelo económico neoliberal (García C. en Holm K, 1993).

Para la década de los años ochenta, el debilitamiento y la pérdida de centralidad de la figura sindical, fue una tendencia generalizada en la última reestructuración mundial de la economía. El proceso de ajuste en México se caracterizó por la disminución de la participación del Estado en la economía con el consecuente proceso de liberación y privatización. Se dejó la regulación de la actividad

económica abierta a los mecanismos del mercado; la función del Estado se redefinió con el propósito de favorecer la eficiencia y la eficacia así como generar confianza en los inversionistas; se decidió la disminución del gasto en infraestructura y bienestar social; se desregularizaron las actividades competentes al sector público, se optó por reducir la participación del Estado en la economía. Esta reestructuración afectó las condiciones generales de trabajo, y se dio una fractura, mutilación y en el peor de los casos, desaparición de los contratos colectivos de trabajo. Se iniciaron despidos, se dio paso al fenómeno de la subcontratación y al aumento de trabajadores eventuales así como de empleados de confianza (García C. en Holm 1993).

Las políticas neoliberales, tendieron a reconvertir a los viejos Estados nacionales, sustentados en la tutela de los derechos sociales y de las políticas de bienestar, en Estados subordinados a los centros de poder financiero internacional, funcional a las nuevas políticas que reducen al ser humano en función de los intereses económicos de las grandes corporaciones.

Tras las experiencias neoliberales de los gobiernos de Miguel De la Madrid (1982-1988), Carlos Salinas (1988-1994) y de Ernesto Zedillo (1994-2000) el nivel de vida en México fue inferior al que se tenía en 1993, según se reconoce en los medios académicos norteamericanos, y ello luego de que el Estado vendió cientos de empresas públicas obedeciendo ciegamente los dictados del Fondo Monetario Internacional y del Banco Mundial (Garrido J. en Chomsky 1999).

Con esto los balances sobre la economía latinoamericana de las últimas dos décadas comprueban el fracaso del neoliberalismo; ya que según fuentes de la CEPAL , los sectores pobres, que hace una década concentraban ya el 70% de la población, ocho años después se elevaban a más del 77% entre ellos, la indigencia paso del 30% al 38%. El nulo crecimiento de la economía ha llevado a un serio empeoramiento de las condiciones en el mercado de trabajo, ya que en 1999 la tasa de desempleo subió de 8.1% a 8.7% nivel superior a los alcanzados durante la crisis de la deuda a comienzos de los años ochenta (Chinas C. 2003, web cit).

Las reformas económicas han exacerbado asimismo ciertos problemas antiguos y creado nuevos: se han mantenido las bajas tasas de inversión y crecimiento de la productividad en muchos países y sectores económicos, ha habido escasa generación de empleos y los que se han creado son de baja calidad, existen dificultades para integrar los sectores y empresas principales en las economías nacionales, se han ampliado los déficit comerciales, los países dependen más de los volátiles capitales externos. Al lento crecimiento del empleo durante los años noventa se sumó el deterioro de la calidad de los puestos de trabajo.

La pérdida del empleo o los salarios de miseria dan lugar al colapso del estilo de vida, a la pobreza, al aislamiento, a la intensificación de los conflictos laborales, esto crea en el individuo una sensación de impotencia.

Las crisis económicas del neoliberalismo, en particular el aumento del desempleo y la proliferación de los trabajos mal pagados e inseguros, tienen múltiples efectos, que se extienden más allá de las condiciones materiales de vida y afectan tanto al ser social como a las relaciones más íntimas de los individuos que las sufren.

La dinámica en que el actual sistema político y económico neoliberal está afectando la integridad del trabajador es que al concentrar el poder monetario en manos de unos cuantos, se puede manipular deliberadamente a las personas en todos sus ámbitos, así hoy en día emplear a alguien indica, entre otras, considerarles un perfil técnico elevado o de su utilidad, pues los altos índices de desempleo, los bajos salarios y la fuerte competencia crea empleados dóciles y altamente manejables que toleren las reglas de máxima productividad, pago mínimo y competitividad constante con el único fin de mantener la seguridad que brinda un empleo.

Bajo estas condiciones aparece el acoso moral, fenómeno ampliamente estudiado por la Dra. Marie France Hirigoyen (2001), en Francia. Para quien los orígenes se encuentran directamente enlazados a la actual forma en que el sistema económico comercial organiza el trabajo ya que de esta manera se exige constantemente a los asalariados que produzcan más, con equipos que trabajan menos tiempo, de modo que hay que trabajar más aprisa y optimizar el tiempo que se dedica a cada tarea, los ritmos de trabajo están fijados, las pausas están limitadas, igual que la comunicación, al estricto mínimo. Se les pide a los asalariados que sean competentes, estén motivados, se dediquen y estén dispuestos a hacer más de lo

que está previsto en el contrato, pero ¿se les devuelven a cambio la seguridad y las buenas condiciones de trabajo que les permiten desarrollarse? la respuesta es no. Actualmente, a pesar de la recuperación económica, se sigue forzando a los asalariados con el pretexto de la mundialización y de la dinámica del mercado. Con cierto cinismo, los dirigentes de las multinacionales se comportan como los amos del mundo, por encima incluso del poder político y muy alejados del pequeño asalariado de base. Su prioridad no es otra que la de ser cada día más grandes, cada día más poderosos.

En la globalización se busca lo idéntico, sujetos interculturales e intercambiables. Se aniquila la especificidad (de carácter, de raza, de sexo, de comportamiento). Homogenizar para controlar, someter para mejorar capacidades técnicas y de rentabilidad.

En palabras de la Dra. Hirigoyen en *"El acoso moral en el trabajo"* (2001): "la perversidad del sistema consiste en arrastrar a los individuos hacia lo peor de sí mismos e inducirles a conductas perversas. En lugar de incitar a cada asalariado a dar lo mejor de sí mismo en su propio interés y en el de la empresa, exacerbando las rivalidades y conduciendo a las personas a utilizar procedimientos desleales. Eso parte de la falsa idea de que si las personas dejan a un lado su propio interés, serán más eficaces en el interés exclusivo de la empresa y también de la idea de que es mejor empujar a los

asalariados a que se marchen que asumir los despidos con el riesgo de movimientos sociales que eso provoca... (p.182).

Así es como, con motivo de fusiones o de reestructuraciones, colocan, por ejemplo a dos personas en el mismo cargo y con palabras que estimulan la rivalidad y algunas maledicencias destilan aquí o allá, esperan que una de las dos se debilite y se cree dificultades profesionales o que se hunda, caiga enferma o dimita. También se pueden sembrar los problemas deliberadamente, procurando colocar a alguien bajo las órdenes de un colega de un nivel jerárquico inferior, o no teniendo en cuenta ni la experiencia, ni la antigüedad a la hora de ascender a un asalariado. El sentimiento de inseguridad que se provoca en las personas puede suscitar conductas desleales en algunos" (p.183).

El artículo publicado en la revista francesa "*Sciences et Avenir*" (2001) denominado la ciencia del acoso, Varenne L. señala que, según un estudio llevado a cabo en 1998 por la fundación europea para mejorar las condiciones de vida y de trabajo, 12 millones de asalariados en Europa, se declaraban víctimas de violencia psicológica en el trabajo, continua exponiendo las razones sobre el continuo crecimiento de este fenómeno. Los fragmentos de respuestas expuestas concuerdan siempre con el debilitamiento de los sindicatos y la pérdida del sentido de colectividad. Se ilustra con hechos que fueron cuidadosamente analizados por un psiquiatra y un médico del trabajo especialista en salud mental. En la empresa

francesa *L'Aerospatiale* en donde poco a poco, una nueva organización del trabajo se instala en los sitios de producción. La primera gran transformación fue la selección de los mandos inferiores, salidos hasta entonces de las filas de los obreros técnicamente más competentes. Y en menos de dos años el Presidente-Director, sustituyó al 80% de esta estructura intermedia por trabajadores dóciles y sumisos. Los profesionales observaron que: "a la dirección se le vio asignarse un papel de vigilancia y de control de sus colegas, no a nivel profesional, sino a nivel de las relaciones de los operadores entre ellos, de los desplazamientos en el taller, de las ausencias en su puesto". Los hechos y gestos de cada uno son así seleccionados para ejercer una presión directa sobre los asalariados. "Las tareas que necesitan desplazamientos o numerosos contactos son confiadas a operadores considerados "confiables", con criterios más políticos (estratégicos) que profesionales". "La administración humana del trabajo fue afinada con un sistema sutil de presión que viene a través de la afiliación al sindicato de la empresa: culpabilización, amenaza sobre el empleo y el salario, chantaje sobre puntos sensibles de la vida afectiva" (p. 99).

Petras J.(2002), en el artículo "*Neoliberalismo, resistencia popular y salud mental*" (disponible en <http://www.rebelión.org/petras.htm>) señala que lo que no ha recibido una atención seria es el daño psicológico infligido a los trabajadores asalariados y eventuales, que en muchos aspectos es tan grave como las pérdidas materiales, ya que la impotencia social y política del individuo genera impotencia personal, expresada bajo la forma de pérdida de la autoestima, de trastornos sexuales y de inversión de la rabia hacia el interior, lo cual da lugar a un comportamiento

autodestructivo. La personalidad se ve afectada por el colapso provocado por el neoliberalismo, pero la respuesta varía según sean las personas y los contextos. La respuesta inicial más frecuente es un choque profundo y una depresión, en muchos casos acompañados de rabia que, si se posee conciencia de clase, se dirige contra los patrones o los políticos tradicionales. Otros, quienes confían en sus jefes, pasan a odiarse a sí mismos, pues aceptan las explicaciones que éstos les dan: son culpables de lo que les sucede. En tales circunstancias, existe una tendencia a retraerse, a sentir vergüenza, a perder la autoestima, lo cual conduce a la disminución de la libido, al insomnio, la incapacidad para dar o recibir afecto.

De esta forma se entiende que lo que está sucediendo actualmente a los trabajadores, no se puede catalogar como "normal" o producto del propio proceso evolutivo del trabajo, es innegable, que se está gestando una atmósfera de violencia impulsada, tanto por la manera en que se organiza el trabajo, debido a las políticas económicas y laborales, como al abuso de la figura de poder por parte de jefes y colegas que impulsados por la competitividad y la demanda de productividad, no se percatan de la seriedad de las consecuencias y de los daños psicológicos que trae consigo este fenómeno.

Este es el marco que sirve de referencia para comprender esta problemática en la que se pasa permanentemente de lo colectivo a lo individual y situar el actual deterioro de las condiciones que afectan psicológicamente al trabajador, bajo la denominación de acoso moral, en un contexto más amplio de un proceso de quebrantamiento laboral en la sociedad.

1.2 ACOSO MORAL Y TRABAJO

Definido acoso moral, en el trabajo por la Dra.Hrigoyen (2001), como: *“toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud...) 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”* (ob cit. p.17). La elección por parte de la autora del concepto moral obedece a una toma de postura, es decir, de lo que se hace y de lo que no se hace, de lo que se considera aceptable en la sociedad y de lo que es rechazado. Es importante tener en cuenta la perspectiva ética o moral, ya que uno de los denominadores comunes entre las víctimas es el sentimiento de haber sido maltratadas, despreciadas, humilladas y rechazadas.

En psicología industrial la moral industrial, o sea la moral en el trabajo es la amplitud con la que se satisfacen las necesidades de un individuo y el punto hasta el cual el individuo percibe la satisfacción que se deriva de su situación total de trabajo (Guion 1958, citado en James C.1996).

La alta moral bajo este concepto se reflejaría en pocos conflictos agresivos provocados por las frustraciones, en una fuerza de mano entusiasta, empleados bien ajustados que pueden involucrarse personalmente en su trabajo, actitudes

favorables y la cohesión debida al hecho de que dentro del grupo se encuentran satisfacciones para las necesidades personales (James C. 1996).

Contrario a esto, en una situación de acoso moral existen conductas abusivas, comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que pueden atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que pueden poner en peligro su empleo, y degradar el clima de trabajo.

El trabajo no es sinónimo de actividad laboral, sino que sus significaciones exceden la jornada de trabajo, pues a través de él, los individuos se insertan de manera específica en una sociedad determinada. Del trabajo y su forma particular de articulación en una formación económica social dada, surgen las condiciones económicas, culturales, de salud, etc. de los individuos y sus familias. El trabajo es el eje de inserción del individuo en la sociedad; y de dicha inserción se derivan las condiciones de existencia de los individuos y las clases (Fassler C. 1978).

El trabajo es un fenómeno social que debe interpretarse en el contexto de las instituciones y estructuras sociales. Es ejecutado por seres humanos individuales, no por sociedades, el trabajo siempre ha estado muy vinculado con la forma en que las personas se identifican a sí mismas y son identificadas por otras personas. Es uno de los principales componentes de la autoestima. También es uno de los principales terrenos para el conflicto humano. Sin embargo es también un ejemplo sobresaliente de la capacidad de cooperación humana, sin la cual la civilización no hubiera podido desarrollarse (Neff W. 1992).

Hace ya un siglo Marx (1976), al estudiar las condiciones de existencia de los trabajadores de distintos ramos de la producción, describía cuidadosamente el impacto de la actividad laboral sobre la salud de los trabajadores. Aunque eran otras las condiciones, había una preocupación por diferentes aspectos de las consecuencias que tuvieron en Europa occidental la industrialización, la urbanización y la ruptura de las instituciones feudales. En esta época básicamente se buscaba explicar cinco fenómenos: los cambios en las condiciones de trabajo, los cambios en las relaciones de propiedad, el creciente dominio de la ciudad sobre el campo, la fuerza irresistible del progreso tecnológico y la difusión del sistema fabril.

Al observar estos fenómenos, los distintos autores de la época atendieron a las influencias positivas y negativas del cambio técnico y social. Una de las grandes influencias negativas se resume en el término "alienación". El tema central de los teorizadores de la alienación, en lo que se refiere al trabajo es la industrialización y el sistema fabril que han hecho del trabajo algo cada vez más carente de significado para los individuos que deben realizarlo (Tocqueville citado en Neff W. 1992, *"El trabajo el hombre y la sociedad"*), creía que la especialización económica y la división del trabajo (especialización y separación del trabajo aplicado a la producción y al intercambio de bienes dentro del proceso de transformación que realizan diferentes trabajadores o grupos de trabajadores) estaban degradando al trabajador humano al nivel de autómatas... "En la misma medida en que se aplica más generalizadamente el principio de la división del trabajo, el trabajador se va debilitando, va estrechando su mente y se va haciendo más dependiente" (p. 47).

Pero a diferencia de Tocqueville, Marx no atribuía la pérdida de significados positivos del trabajo a la tecnología en sí misma, sino a las relaciones de propiedad características de la sociedad capitalista. Para Marx la alienación del trabajo era la separación del trabajador respecto de la propiedad de los medios de producción o del producto final.

"¿En qué consiste la alienación? En primer lugar, en que el trabajo es externo al trabajador, en que no es parte de su naturaleza, en que por consiguiente el trabajador no se realiza a sí mismo en su trabajo sino que se niega, tiene la sensación de miseria y no de bienestar, no desarrolla libremente una energía física y mental sino que está físicamente exhausto y mentalmente abatido... Su trabajo no es voluntario sino impuesto, forzado... Por último el carácter alienado del trabajo para el trabajador se manifiesta en el hecho de que no es su trabajo sino trabajo para algún otro; en el trabajo no se pertenece a sí mismo sino a otra persona". (Marx 1964 citado en Neff W. 1992, ob cit. p. 49)

Estudios más recientes muestran el paso del quebrantamiento moral del trabajo, concebido como satisfactor del individuo y en beneficio propio, al surgimiento de una patología de orden laboral, que se relaciona, como ya se mencionó, con la división capitalista del trabajo y de su racionalización, a partir de las necesidades de la acumulación del capital, ya que esta forma de acosar lleva aparejado el fenómeno del desconocimiento del hombre como tal, pues la transformación de la

fuerza de trabajo en mercancía, la reducción del ser humano al nivel de objeto, de mero factor de la producción, determina una cierta concepción del hombre en términos de máquinas (Cuellar R.1996).

Actualmente la psicología del trabajo mantiene vigente la idea de que el trabajo no puede reducirse a la relación asalariada, ni a las relaciones de poder que lo encuadran. Lo prescrito nunca es suficiente. Cuando sólo hay prescripción puede deshumanizarse, automatizarse y unirse al orden maquinal (Dessors D. y Guiho M. 1998).

Un estudio llevado a cabo en las minas de carbón por el instituto Tavistock en Gran Bretaña, (Shein, H.E.1972) donde se realizaron estudios muy amplios sobre los efectos en los mineros, de una serie de cambios tecnológicos que suponían la instalación de equipo mecánico de extracción de mineral y sistemas de conducción del mismo, el equipo antiguo exigía la presencia de grupos pequeños con una gran interdependencia, pero aislados de otros equipos similares. Los equipos gozaban de una gran autonomía, los miembros eran elegidos por el jefe del pelotón, en función de la simpatía mutua. Se establecían, pues, relaciones duraderas entre los miembros del equipo. Eran muy corrientes los conflictos y el espíritu de competencia entre los equipos. Aunque se originaban muchas "camorras" bajo la tierra y en la población de los mineros, se las consideraba como un desahogo de la agresión que compensaba las frustraciones inherentes al trabajo en sí. Este espíritu de competencia formaba parte de la existencia cotidiana, no trastocaba el sistema social básico de la población minera y del lugar

de trabajo. Como el espesor de las vetas carboníferas varía en las minas inglesas, se evidenció como un objetivo valioso desde un punto de vista técnico, el instalar un equipo mecánico que sirviera para cortar y remover el carbón. El tipo de grupo que se necesitaba para este tipo de operaciones difería tajantemente de lo que hasta entonces se había empleado en el método anterior. La organización tuvo que pasar de los equipos pequeños a grupos más grandes que se parecían a los de los pequeños departamentos de una fábrica. Estos nuevos grupos constaban ahora de 40 a 50 hombres bajo el mando de un supervisor único. Y así como antes las agrupaciones tradicionales habían consistido en pequeños equipos y en una sola población minera, ahora fue preciso estructurar un sistema social de tamaño intermedio que debía cumplir las diversas necesidades de los trabajadores.

Este sistema de tamaño intermedio produjo gran número de dificultades de tipo social, porque los trabajadores quedaban desperdigados en una extensión de a veces 190 metros en un túnel de 1.80 m. de altura y un metro de anchura. Además se les dividía en tres turnos. La tarea exigía tan alto nivel de coordinación entre los turnos y los sujetos que una tarea que no hubiese sido realizada de una manera idónea en cualquier punto de la cadena, reduciría abruptamente el rendimiento del grupo. Era especialmente importante la relación que se establecía entre aquellos sujetos que tenían que preparar la superficie de la veta taladrando y eliminando el carbón que se había desprendido y aquellos otros que debían recogerlo y colocarlo en el transportador mecánico. Fueron surgiendo nuevos grupos de pequeño tamaño y que se diferenciaban entre sí en función del tipo de

trabajo y del prestigio de que gozaban en la población total. Por eso, no sólo el nuevo método minó las comunicaciones entre los diversos turnos, sino que la organización de estos grupos pequeños fue también torpedeada de manera semejante por el prestigio diferencial que se vinculaba a cada una de las tareas.

Aparte de las represiones emotivas que se produjeron en función de la ruptura de las relaciones dentro del grupo con la llegada de unos métodos de producción masiva y mecánica que exigieron un alto nivel de diferenciación y unas secuencias muy rígidas, aparecieron otros problemas que tenían relación con la cuantía y la calidad del trabajo en sí mismo. Como los trabajadores se hallaban tan desperdigados, no era posible ninguna supervisión eficaz. A causa también de los peligros inherentes al trabajo en sí y a las dificultades de la minería (sin oportunidades para descargar la tensión mediante un tipo de relaciones emotivas e íntimas) la productividad tendía a bajar. Se engendró, una norma de baja productividad que era una vía de escape para enfrentarse con las dificultades en que se encontraban estos hombres. Desde el punto de vista psicológico, las consecuencias fueron la pérdida del sentido de la tarea, un sentimiento de no tener una relación con los demás y con la sociedad y una actitud de pasividad y de indiferencia.

Lo fundamental aquí es que un cambio tecnológico, dictado por consideraciones técnicas y racionales, quebró la estructura social de los trabajadores hasta el punto que el nuevo sistema mecánico no podía actuar con eficiencia. La nueva organización formal se hallaba estructurada físicamente de tal manera que era

imposible para los hombres formar una organización informal significativa que pudiera cumplir sus necesidades emotivas.

La situación alienante que se produjo obedece al problema sobre la división del trabajo, y de la dialéctica de su función. (Schaff A. 1979). Por una parte progresista, puesto que es un elemento necesario en el desarrollo de la producción pero por otra parte retrograda, porque se convierte en un elemento de la enajenación del trabajo, hasta el punto en que el hombre llega a ser un implemento del trabajo de la máquina, completamente subordinado a ella. No se trata solamente de lo que el hombre siente en esta situación, sino del aspecto objetivo de la deformación del carácter humano. No se trata, solamente de que el hombre éste frustrado al transformarse en una parte de la gran máquina de la producción, sino también de que con el tiempo aparecen en él síntomas de enfermedad, síntomas de una deformación psíquica y emocional.

Cuando el trabajo es alienante, el asalariado pierde algunos rasgos de su integridad, debido a un tratamiento preferencial a las instalaciones, modos de organización empresarial, instrumentos y objetos del trabajo. Todo ello provoca la aparición de alteraciones de su mentalidad y su comportamiento. Un ejemplo de esto es el trabajador que prefiere aceptar el riesgo a que está expuesto (por tanto los daños a su salud), a cambio de una compensación económica.

La integridad de cada individuo abarca tanto las capacidades y destrezas corporales (manuales) como las mentales (intelectuales, o de conciencia). Pero

esa integridad corporal y mental es rota por los modos en que los empresarios y sus técnicos organizan el trabajo, lo que a su vez genera en el trabajador una determinada cantidad de problemas. Un enorme campo de esos problemas son las manifestaciones en la estructura y el funcionamiento del cuerpo humano. Pero también están todos aquellos problemas generados en la estructura de la mente, es decir, las alteraciones del pensar y sentir (Gómez G. y Sandoval J. en Noriega M. 1989).

La situación más frecuente de acoso moral en el trabajo, es la que da a entender a los trabajadores que deben estar preparados para aceptar cualquier cosa con tal de conservar su empleo. Pero este miedo no explica del todo el sometimiento de las personas ya que se intenta desbaratar el sentido crítico del individuo, se le somete a estrés, se le riñe, se le vigila, en definitiva se le acorrala. La amenaza del desempleo contribuye de manera decisiva a que la arrogancia y el cinismo se conviertan en métodos de dirección. El miedo genera conductas de obediencia y de sumisión en la persona atacada, pero también en los compañeros que dejan hacer y que no quieren fijarse en lo que ocurre alrededor. Es el reino del individualismo, los compañeros temen que, al mostrarse solidarios, se les estigmaticen. Lo mejor es pasar desapercibidos.

La alienación en el trabajo en este sentido consiste en las actitudes y acciones de indiferencia, rechazo o aislamiento hacia las propias características del individuo, es decir, hacia los rasgos de su propia personalidad. Es el caso de la indiferencia hacia los propios propósitos por su futuro, o también rechazo, aislamiento o

indiferencia hacia su propio trabajo (objetos, instrumentos, entorno administrativo, productos o ambiente); pero también hacia las actividades del llamado tiempo libre (Gómez G. y Sandoval J. en Noriega M. 1989).

El acoso moral cada vez más identificado en el mundo laboral comienza a tener en cuenta no sólo las condiciones objetivas de los trabajadores sino también las subjetivas, lo que constituye un notorio avance. Siempre ha resultado más viable denunciar jornadas de trabajo excesivas o salarios insuficientes que maltratos psicológicos. Los abusos materiales se advierten enseguida, pero los morales requieren mayor tiempo para ser reconocidos. No obstante, el acoso moral, sólo tiene de novedad el uso de una nueva expresión puesto que la práctica en sí misma es tan antigua como las relaciones laborales.

1.2 ACOSO MORAL EN MÉXICO

Aunque en México la figura de acoso moral 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.

De acuerdo con Rodríguez M. (1997), para comprender al mexicano en el ámbito laboral hay que distinguir entre el empresario o directivo y el personal que labora

bajo la dirección de estas personas. El perfil característico que prevalece en esta interacción es: la dependencia en algunos casos, el individualismo en otros y la autodevaluación de muchos.

En el análisis de la "*Psicología del mexicano en el trabajo*", Rodríguez M. (1997) menciona que: "mantener la propia estima, es la más poderosa necesidad del trabajador mexicano" (p.85). Al contrario de lo que se menciona anteriormente debería significar el trabajo al individuo, aquí, muchos mexicanos ven en el trabajo sólo un medio para subsistir. Solicitar empleo "de lo que sea" es la petición más escuchada; se busca trabajo, es decir dinero. Por otra parte muchas organizaciones en México tienen los mismos conflictos: competencia interna excesiva que se traduce en entorpecimiento de labores, envidias y actos desleales a la empresa. 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. Sin duda alguna hablamos de acoso moral.

La siguiente estadística aplicada a la Población Económicamente Activa muestra los factores que el trabajador mexicano considera importantes en su desenvolvimiento.

1	Buenos ingresos	71.1%
2	Tener compañeros agradables	58.2%
3	Seguridad en el empleo	57.7%
4	Tener responsabilidad	52.0%
5	Que el trabajo sea útil para la sociedad	51.8%
6	Que el trabajo se adapte a la capacidad de los sujetos	51.8%
7	Que ofrezca oportunidades de ascenso	49.7%
8	Que ofrezca oportunidades de lograr algo	47.6%
9	Que ofrezca oportunidades de tratar a otros	47.1%
10	Que el trabajo sea interesante	44.1%
11	Buen horario	43.0%
12	Que sea un trabajo bien considerado	38.0%
13	Que haya lugar para la iniciativa personal	36.0%
14	Que el trabajo se pueda realizar sin demasiada presión	33.7%
15	Vacaciones amplias	27.2%

Fuente: Hernández A. y cols. 1987, "Cómo somos los mexicanos" (p. 176)

De acuerdo con estos datos se entiende lo que Rodríguez M. (1997) menciona, pareciera que el trabajador mexicano está demasiado necesitado de compañía.

En una encuesta realizada por el Centro de estudios educativos, A.C. en 1982, se

encontró que el estado anímico emocional de más de la mitad de los mexicanos es negativo o muy negativo (53%) y sólo en el 13.4% es positivo. Este estado anímico se compone, según los autores de la encuesta, del estado físico y psicológico que logra el equilibrio de la persona y que la hace sentirse tranquila, satisfecha de sus logros, valorada por los demás, interesada en las cosas, como si marcharan viento en popa y a total satisfacción.

Por otra parte se registran altos índices de ausentismo, de impuntualidad, accidentes y enfermedades de trabajo. Su actitud resignada, fatalista ante la vida, su percepción distorsionada del tiempo, unida a su sentido mágico-religioso de los acontecimientos, le hacen aceptar cualquier eventualidad de esta naturaleza, incluso el desempleo temporal o permanente a causa de incapacidades físicas parciales o totales.

Además se rehúsa a asumir el liderazgo por temor a ser rechazado (alta necesidad de ser aceptado) por considerar que no está suficientemente capacitado (escasa estimación de sí mismo) porque representa mayor responsabilidad (dependencia) porque tal vez termine siendo el único que trabaja (desconfianza).

La contraparte conforma 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,

maestro) y de éste manipular, aprovechar manteniendo la relación de dependencia.

Se abusa del poder económico, de los patrones culturales de obediencia, de la necesidad de ser aceptado, del concepto de respeto a la autoridad y sometimiento. En muchas empresas mexicanas existe un alto grado de centralización del poder, de la información, de la toma de decisiones, ya que se desconfía de la capacidad de los niveles inferiores para actuar por sí mismos. La supervisión, el control son estrechos y la participación del trabajador se limita a cumplir órdenes a menudo carentes de significado de objetivos para él (Rodríguez M. 1997, ob cit. p.94).

Las comunicaciones son descendentes y verticales, lo que incrementa la dificultad de la integración de equipos, de la percepción completa de los objetivos y el involucramiento de los trabajadores en los procesos productivos. El resultado es la competencia interna y el trabajo poco significativo, monótono y descuidado.

Al respecto la Dra Hirigoyen (1999), habla de la forma en que un superior en la jerarquía, aplasta con su poder a sus subordinados, la agresión es más evidente. Con mucha frecuencia un "jefecillo" se revaloriza de esta manera. Para compensar la fragilidad de su identidad, necesita dominar, y lo hace tanto más fácilmente cuanto que sus subordinados, temiendo el despido, no tienen otra elección que la de padecer el dominio. La pretendida buena marcha de la

empresa lo justifica todo: una ampliación de la jornada laboral que no se pueda negociar, una sobrecarga de trabajo urgente, o exigencias incoherentes.

El abuso del poder por parte de los jefes ha existido siempre, pero actualmente, aparece a menudo disfrazado de otra cosa. Los directivos hablan a sus asalariados de autonomía, de espíritu de iniciativa, pero no por ello dejan de exigir su sometimiento y obediencia.

Cuando alguien decide destruir psicológicamente a un asalariado y pretende que éste no pueda defenderse, lo primero que hará es aislarlo y romper sus posibles alianzas, se le asignan tareas inútiles o degradantes, objetivos imposibles de alcanzar. Un medio muy hábil de descalificar a alguien consiste en inducirle al error con el fin de poder criticarlo o rebajarlo, pero también para que tenga una mala imagen de sí mismo (Hirigoyen M. 1999).

En México los casos más documentados y estudiados en este sentido son los de las mujeres, quizá por tratarse de un deterioro más visible en cuanto a los trastornos que presentan, pero también existen estudios sobre obreros, choferes y otros grupos de asalariados. Una gran parte de estos estudios están documentados en la revista Salud-Problema editada por la UAM Xochimilco.

Uno de los casos más importantes es el que se refiere a la participación femenina en la maquiladora. En donde se menciona justamente que "el establecimiento de las maquiladoras en México responde a la reestructuración que ha emprendido el

gobierno mexicano del aparato productivo, articulándolo más que nunca a las necesidades del capital transnacional y particularmente del norteamericano" (Betancourt R. en Cooper 1989, *"Participación femenina en la maquiladora"* p. 409)

Según la encuesta realizada en Ciudad Juárez en 1982 por Carrillo J. y Hernández A. para la UNAM (citado en Cooper. 1989). La industria textil emplea mujeres de mayor edad, con un grado menor de escolaridad, con mayor experiencia laboral, sin otra posibilidad de ingresar al trabajo industrial, tienen mayores necesidades económicas por ser jefas de familia y por tanto soportan con mayor facilidad las arbitrariedades de la empresa.

La mayor parte de las obreras están expuestas a malas condiciones de trabajo que tienen consecuencias tales como: sordera, estrés, problemas en hígado, riñones y enfermedades provocadas por las malas condiciones de la maquinaria, como irritaciones, quemaduras, ceguera parcial y en algunos casos la pérdida de algunos miembros como dedos ó manos.

Es importante mencionar que es común a todas las trabajadoras sufrir de pesadillas, dolores de cabeza, problemas de histeria y de coordinación motriz, por las condiciones de trabajo a las que están sometidas.

Por otro lado, la falta de estudios comparativos entre la maquiladora y la industria manufacturera nacional, tiende a sesgar la opinión de que los trabajadores de las

maquiladoras están expuestos a peores condiciones de vida y de trabajo que el resto de la clase asalariada.

Cabe destacar que el terremoto que en septiembre de 1985 sufrió la ciudad de México, sacó a relucir las deprimentes condiciones en que vive la clase trabajadora; especial atención mereció el problema de las costureras y se pudo comprobar que la explotación a la que eran sometidas era prácticamente inconcebible y sus condiciones de vida y de trabajo considerablemente inferiores a las que tienen las trabajadoras textiles en la maquiladora.

Otro sector del que se ha documentado ampliamente el deterioro al que se someten día a día en su empleo, es el de las taquilleras del metro de la ciudad de México. En la tesis elaborada por la psicóloga Maria del Rocío Fonseca (2004), *"Mujeres de taquilla del S.T.C (metro) memoria de un proceso de deterioro laboral"* para la UAM Xochimilco se relatan los testimoniales de éstas.

En términos generales se menciona la relación que mantienen con la empresa es una relación de poder disciplinario. Donde algunas supervisoras, violan los derechos de las taquilleras, "cuando se han quejado con el sindicato de este maltrato no se les cree porque se les dice que muestren pruebas" (p.27).

Las taquilleras refieren que su trabajo es monótono, tedioso, repetitivo y está muy presente el aislamiento total en el que lo realizan y las grandes dificultades que

tienen para abandonar su puesto en caso de necesidades tan elementales como las de comer o ir al baño. (Palacios M. 1989).

El trabajo realizado por Palacios M. e Izco N. (1987), "Condiciones de trabajo y salud en el metro" para la UAM Xochimilco, propone que la forma en que se organiza y divide el trabajo dentro del metro, está provocando serios factores de riesgo y daños a la salud ya que en éste las taquilleras reportan sobre todo un aumento en la tensión nerviosa, irritabilidad, agudización de los dolores, así como una serie de síntomas asociados básicamente al estrés e incluso reportan cuadros de depresión, claustrofobia e histeria.

Aunado a lo anterior la mayoría de las mujeres se tienen que enfrentar a una serie de amenazas y chantajes por parte del sindicato pues en estos trabajos se evidencia que las divergencias políticas entre sindicato y empresa han tomado como "carne de cañón" al personal de taquilla que tiene que apoyar al sindicato pues las trabajadoras mencionan que el sindicato está comprado por la empresa, lo que no les impide denunciar, al contrario les da miedo actuar o pedir algo. Se indica que la mayoría de las trabajadoras se sienten amedrentadas, lo que las hace firmar cualquier oficio que se les pida incluso si está en blanco. (Fonseca M. 2004, ob cit. p. 25).

De esta manera se ilustra la situación de acoso moral en México y aun cuando no se le aborda desde la óptica del acoso, los casos están documentados ya en función de un deterioro en la salud, en la integridad de la clase trabajadora, lo cual

da lugar a indagar acerca de los casos de acoso moral propiamente dicho. Obliga a conocer a fondo de qué se trata cuando se habla de acoso moral y así detectar los casos existentes en la población de trabajadores mexicanos.

2 DEFINICIÓN Y CARACTEROLOGÍA DEL ACOSO MORAL

El término acoso moral surge a partir de la violencia que se genera en el ambiente de trabajo y que actualmente se ha dado a conocer con distintas etiquetas, según los contextos y los países donde ha sido estudiado. En los países nórdicos (Suecia, Dinamarca, Finlandia, Suiza y Alemania) se conoce como mobbing, término que introdujo el psicólogo alemán Heinz Leymann para describir las formas severas de acoso en las organizaciones. Para Leymann "el mobbing consiste en actitudes hostiles frecuentes y repetidas en el lugar de trabajo que tienen siempre a la misma persona en la punta de la mira" (Leymann citado en Hingoyen M. 2001).

Paralelamente, el concepto bullying se utiliza en Inglaterra. En Inglés bully significa ofender brutalmente, maltratar; y una persona bully es una persona tiránica que abusa de los más débiles (Hingoyen M. 2001).

En 1984 Lazarus, quien entre otros elementos de estrés reconoce el estrés social, en el que incluye el bullying, lo introduce en la psicología del trabajo (citado en Hingoyen, M. 2001).

Así pues bajo terminologías distintas, el acoso en el trabajo constituye un verdadero fenómeno social, sin embargo hay diferencias que no los hace estrictamente idénticos.

El término mobbing corresponde a las persecuciones colectivas o a la violencia que se desprende de la organización.

El término bullying que es más amplio que el de mobbing. Va desde las bromas y la marginación hasta conductas de abuso con connotaciones sexuales o agresiones físicas. Se trata en mayor medida de conductas individuales que de violencia de la organización.

El acoso moral se refiere a agresiones más sutiles y por consiguiente, más difíciles de advertir y de probar, sea cual fuere su procedencia.

Este último concede tanta importancia a la conducta psicológica como a la física y se reconoce plenamente el alcance de los actos de violencia menor, teniendo en cuenta que en algunos países las medidas de intimidación y las humillaciones en el puesto de trabajo son de uso cotidiano al grado que no se les considera hechos de violencia anormal pero que sí generan una alteración emocional.

Sin embargo, hay que ser cautos en el abuso que se puede producir de dicha figura, lo cual puede restar importancia al asunto. Dicha violencia debe ser diferenciada de conductas propias de situaciones de tensión o de un mal clima laboral, es decir, la violencia debe ser continua y prolongada. Además la finalidad del acosador debe ser dañar psicológicamente al trabajador para excluirlo de su ámbito y entorno laboral.

Como se mencionó el acoso moral se define según la psicoanalista francesa Marie France Hirigoyen (2001), como "toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud...) 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". Así el acoso moral consiste en un conjunto de actuaciones que se realizan de forma sutil, sistemática y prolongada en el tiempo y que como consecuencia provocan la destrucción psicológica de la persona.

Se puede manifestar con el rechazo de toda comunicación, la apatía, las consignas contradictorias, la privación o saturación de trabajo, tareas sin sentido o misiones por debajo de la competencia, degradación del puesto de trabajo, críticas constantes, vejaciones, humillaciones, declaraciones calumniosas, insultos, amenazas, etc.

El acoso moral dentro de un orden político laboral se da ya sea por afán de forzar una baja o renuncia, eludiendo el procedimiento de despido o incluso para crear un marco de fuerte competencia interna para mejorar la productividad.

Para el psicólogo español Iñaki Piñuel (2001), (disponible en <http://www.acosomoral.org/acoso2.htm>) el acoso moral, tiene como objetivo intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización o a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir.

Con lo anterior se puede decir que el acoso moral es una forma de violencia que se ejerce sobre una persona, con una estrategia, una metodología y un objetivo, para conseguir el derrumbamiento y la destrucción moral de la víctima. Acosar psicológicamente a una persona es perseguirla con críticas, amenazas, injurias, calumnias y acciones que pongan cerco a la actividad de esa persona, de forma que alteren su seguridad, su autoafirmación y su autoestima e introduzcan en su mente malestar, preocupación, angustia, inseguridad, duda y culpabilidad.

La Dra. Hirigoyen (2001), ha agrupado las conductas hostiles, indicadores de acoso moral, en cuatro categorías que van desde la más difícil de advertir hasta la más evidente.

Los atentados contra las condiciones de trabajo (impugnación automática de todas las decisiones tomadas por la persona que está en el punto de mira, críticas

exageradas o injustas a su trabajo, atribución sistemática de tareas superiores a sus competencias, creación de dificultades con consignas imposibles de llevar a cabo). En esos casos lo que se pretende es, encontrar en una falta a la persona designada para que aparezca como incompetente; así se le puede dirigir todo tipo de reproches y eventualmente encontrar motivos para obligarla a marcharse. Esas conductas suelen ser las que primero se evidencian cuando el acoso moral viene de la jerarquía. Cuando los procedimientos son sutiles, la mala intención es difícil de probar, ya que el agresor puede ampararse fácilmente en el interés del servicio.

El aislamiento y el rechazo de la comunicación (marginar a alguien, no dirigirle la palabra, no invitarle a convivir con los compañeros) son procedimientos que la víctima acusa dolorosamente pero que el agresor banaliza o niega. Las conductas de aislamiento pueden proceder a la vez de los colegas y de la jerarquía. No saludar o no mirar a alguien son conductas que pueden parecer insignificantes, pero que resultan un poco más hirientes según avanzan los días.

Atentados contra la dignidad (burlas, gestos despectivos, palabras descalificadoras). Son conductas muy evidentes para todos, sin embargo, en este caso se considera a la víctima la causante de la situación. Estas reacciones son más propias de colegas envidiosos que fruto de la jerarquía. Las frases hirientes, las burlas, las críticas injuriosas, raramente son objeto de respuesta por parte de las personas que se hallan en el punto de mira y que sienten vergüenza y no se atreven a reaccionar.

La violencia verbal, física o sexual (amenazas de violencia física empujones, gritos injuriosos, acoso sexual, acoso que persiste en el exterior con llamadas telefónicas nocturnas o cartas anónimas...). Dicha violencia aparece cuando el acoso está ya bien establecido y todos los han advertido. En esta etapa, ya la víctima es estigmatizada como paranoica, ya los testigos que saben lo que ocurre viven a su vez tan aterrados que no le pueden ofrecer apoyo alguno. Sin ayuda externa, es muy raro que alguien pueda soportar este trato.

2.1 LOS TIPOS DE ACOSO

Existe evidencia de que hay formas más comunes de acoso moral, se pueden distinguir entre otras, las siguientes:

a) El acoso vertical descendente (procedente de la jerarquía)

De acuerdo a las cifras investigadas por la Dra Hirigoyen (2001), y a la experiencia de quienes han trabajado con víctimas de acoso moral en Francia, se muestra que el acoso moral procedente de un superior jerárquico tiene consecuencias mucho más graves sobre la salud que el acoso horizontal, ya que la víctima se siente aún más aislada y le es más difícil hallar recursos.

b) El acoso horizontal (procedente de los colegas)

Este tipo de acoso es frecuente cuando dos asalariados rivalizan para la obtención de un puesto o un ascenso

c) El acoso mixto

Cuando una persona se halla en la posición de “chivo expiatorio” iniciada por un superior jerárquico o de los colegas, la designación se extiende rápidamente a todo el grupo de trabajo. Se le considera a esa persona responsable de todo lo que va mal. Inmediatamente ya no le es agradable a nadie y aunque algunos no se unan a la opinión del grupo, no se atreven a manifestarlo.

El síndrome de chivo expiatorio en los centros de trabajo, se refiere a la persona sobre la que se hacen recaer las culpas que comparte con otros, es decir dejar caer una culpa colectiva sobre alguien en particular aún cuando éste no haya sido responsable de tal falta. Es una tendencia endémica en los seres humanos de culpar a alguien por nuestras fallas. Es de carácter universal y trasciende culturas, razas y niveles económicos (González A. 2003 disponible en http://www.vozcatolica.org./70/archivo_new.htm).

d) El acoso ascendente

El acoso moral a un superior por uno o más subordinados se toma poco en consideración y sin embargo, puede ser igual de destructivo. Las víctimas de esos casos no saben a quién dirigirse para defenderse: no a los sindicatos, naturalmente, pero tampoco a la justicia.

Cabe mencionar la distinción por sector público y privado, ya que es uno de los propósitos llevados a cabo en éste análisis.

e) Acoso en el sector privado

Es más brutal pero dura menos y se resuelve con la marcha del acosado de la empresa.

f) Acoso en el sector público

Dura años porque ahí las personas suelen estar más protegidas y no pueden ser despedidas tan fácilmente a menos que cometan faltas graves. Por eso los métodos son más perniciosos y desembocan en resultados dramáticos para la salud y la personalidad.

Consideración aparte merecen los grupos que han sido los más vulnerables por sus características.

g) El acoso sexual

Teniendo en cuenta que el acoso sexual está dirigido generalmente hacia las mujeres, la mezcla de acoso sexual y acoso moral existe en todos los medios profesionales y en todos los escalafones de la jerarquía. Siempre es difícil de probar, a menos que se cuente con testigos, ya que el agresor lo niega. Por otro lado, la mayoría de las veces el acosador no considera que su conducta sea anormal, sólo la considera "viril".

También ocurre que los hombres de la misma empresa estiman en forma similar que dicha conducta es lo normal. El acoso sexual suele quedar en un segundo plano, ya que a las víctimas les resulta menos embarazoso nombrar la violencia moral que el acoso sexual, sobre todo si han cedido.

El acoso sexual en el trabajo incluye la adopción por parte de los hombres, de conductas que superficialmente aparentan ser sexuales pero que de hecho constituyen un ejercicio de poder.

El acoso sexual, implanta la subordinación femenina en los trabajos tradicionalmente masculinos; también tiene consecuencias similares en otras actividades laborales. Esto se debe a que el acoso sexual lleva a muchas mujeres a abandonar empleos, provocando así una alta movilidad que nada tiene que ver con el hecho de conseguir nuevos empleos y ascender en la carrera laboral. La

segregación, la subordinación femenina y la alta movilidad juntas dan lugar a bajos salarios, que a su vez las refuerzan. En suma, el acoso sexual mantiene a las mujeres fuera de los trabajos tradicionales y en cargos inferiores en los que no lo son (Wise S. Stanley L. 1992).

h) El acoso discriminatorio

Se podría afirmar que todo acoso es discriminatorio, pues señala el rechazo a una diferencia o a una particularidad de la persona. La discriminación se suele disimular ya que está prohibida por la ley y por ello, a menudo se convierte en acoso moral.

El acoso moral es una conducta discriminatoria, es una agresión a la diferencia que tiene el otro. Se discrimina la diferencia en todas sus manifestaciones, físicas y psíquicas. La conducta discriminatoria se suele disimular porque está prohibida por la ley. Leymann (1996), observó que los discapacitados sufrían acoso moral cinco veces más que los compañeros de trabajo no discapacitados. La conducta discriminatoria se suele disimular en todos los ámbitos sociales con conductas de agresión psíquica a personas que pertenecen a grupos marginados y a minorías: raza, enfermedad, orientación sexual, religión, creencias políticas, etc. Este tipo de acoso moral pretende disuadir al otro para que abandone la empresa o grupo social en el que hasta entonces estaba integrado sin que pueda probarse la

existencia de conducta discriminatoria o parezca delictivo (disponible en <http://www.acosomoral.org/acoso2.htm>).

Algunos ejemplos de acoso discriminatorio son:

i) El acoso por motivos raciales o religiosos

Debido a que en la ley se contempla la sanción a la discriminación basada en origen o pertenencia a una etnia o una nación, raza o religión determinada, este tipo de víctimas son blanco fácil de acosar e ir “desalentando” a fin de que sean ellos mismo quienes opten por marcharse.

j) El acoso en función de una minusvalía o de una enfermedad

Las prácticas discriminatorias respecto de una persona que tiene alguna minusvalía física o mental no siempre son fáciles de advertir, ya que su autor las niega sistemáticamente. El acoso dirigido a los minusválidos consiste en ocasiones en ataques humillantes que conciernen a su impedimento, pero que la mayoría de las veces se realiza con procedimientos más sutiles. Por ejemplo basta con limitarse a proponerle a esa persona tareas que le son imposibles realizar dada su minusvalía.

k) El acoso en función de las orientaciones sexuales.

El acoso que apunta a los homosexuales es, ante todo, un acoso de grupo hacia sus mismos colegas.

La homofobia es una manifestación psico-social prejuiciosa, que se define por tener odio a los hombres homosexuales. Pasiva o activamente crea y consolida un marco de referencia agresivo contra los gays y las lesbianas, identificándoles como personas peligrosas, viciosas, ridículas, anormales, y enfermas, marcándoles con un estigma específico que es el cimiento para las acciones de violencia política, (desigualdad legal) social, (exclusión y escarnio públicos) o física (ataques y asesinatos).

Los homosexuales, como toda persona, son sujetos con derechos fundamentales, como derecho al trabajo, a una vivienda, etc. Con todo, esos derechos no son absolutos ya que pueden ser limitados legítimamente por la ley, por ejemplo en nuestro país no se considera legal el matrimonio entre homosexuales y mucho menos la posibilidad de adoptar hijos. Las parejas homosexuales no pueden heredar legalmente a sus compañeros(as), etc.

La discriminación verdadera, es decir, la que afectaría a una persona con tendencias homosexuales que quiere vivir cástamente, es casi nula porque, por lo general, la mayoría de las personas con tendencia homosexual que procura llevar una vida casta no dan a conocer públicamente su tendencia; en consecuencia el

problema de la discriminación en función de empleo, vivienda, etc. normalmente no se plantea. Por el contrario, los homosexuales que declaran su homosexualidad son, casi siempre, personas que consideran su comportamiento o su estilo de vida homosexual como indiferente, y por eso digno de aprobación pública. Estos normalmente usan el lema de la “discriminación sexual” como un arma política para manipular a la sociedad y la iglesia (Boletín sobre discriminación, No. 15, 2003 disponible en <http://www.monografias.com/trabajos/discriminacion/htm>).

2.2 GÉNERO Y ACOSO MORAL

Se ha destacado en los apartados anteriores la concepción del acoso como un acto discriminatorio con base a características diversas, sin embargo, dentro de las múltiples formas de discriminación que los seres humanos practican, hay una que tiene carácter fundamental y cuya cotidianidad y naturalidad nos parece incuestionada, la discriminación hacia las mujeres.

La primera discriminación que sufren los seres humanos al nacer es aquella que distingue, discrimina e identifica como hembras o varones. Partiendo de la diferencia sexual genital, las diversas culturas generan una serie de usos, costumbres, ritos, formas de relación, concepciones ante el mundo que se asignan a unos y otras en su desarrollo y que comparten una visión binaria: hombre/mujer,

productivo/reproductivo, público/privado, la cual se nos enseña como complementaria y opuesta. Toda esta construcción social ha sido abordada a través del concepto de Género.

Género:

“Consiste en construcciones sociales creadas a partir de diferencias de sexo que distinguen culturalmente a las mujeres de los hombres y les atribuyen características distintas. Estas construcciones orientan, impulsan e inhiben determinadas conductas en conjunto o en ciertos sectores de los hombres o de las mujeres” (Rendón T. 2003, *“Trabajo de hombres y trabajo de mujeres en México”* p. 8).

En este sentido dada la naturaleza reproductiva de las mujeres, el mundo de lo privado, de la crianza y cuidado de los hijos aparece como algo lógico y natural, los hombres en cambio son ubicados de manera tradicional en el ámbito de lo público como proveedores del hogar.

Cabe aclarar que esta asignación de género no es un sello cultural idéntico en todas las personas, hay variables tales como la clase, etnia, raza que matizan la situación genérica de hombres y mujeres permitiendo expresiones diferenciadas de acuerdo con dichas variables.

El desarrollo del capitalismo, ahora en su fase globalizada, incorpora según convenga la fuerza de trabajo femenina y/o masculina, guiados por el principio de la máximo ingreso; en apartados anteriores se destacó la importancia de la mano de obra femenina en las maquiladoras y la caracterización de dicha fuerza de trabajo como: dócil, segura y nada conflictiva.

Desde esta perspectiva las mujeres se incorporan al mundo laboral no como una fuerza de trabajo indiferenciada sino como una fuerza de trabajo femenina, es decir sujeta al dominio de lo masculino, sujeta mayormente al acoso sexual. Las mujeres en este ámbito tienden a repetir conductas de sumisión ó discreción ante tales situaciones.

Las relaciones entre los géneros se caracterizan por una desigualdad en el acceso a los recursos y el grado de poder y control sobre ellos, de hecho son relaciones de poder en donde los hombres dominan, controlan a las mujeres a través de múltiples mecanismos que van desde los familiares hasta los institucionales. Este control va desde la aceptación de la norma interiorizada a través de la obediencia al padre y todo lo masculino, hasta las formas más agresivas que tienen que ver con la violencia en sus múltiples acepciones. Asimismo en este ejercicio de control algunos hombres aparecen dominados y controlados por otros con mayores recursos y poder. La violencia de género no es privativa sólo de las mujeres aunque el monto de violencia hacia ellas es mayor que en el caso de los hombres.

Se define como violencia de género:

“Todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la persona, inclusive las amenazas de tales actos, la coacción o privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como privada”. “Todo ataque material y simbólico que afecta la libertad, dignidad, seguridad, intimidad e integridad moral y/o física” (Velásquez S. 2003, *“violencias cotidianas, violencia de género”* p. 52).

“Cualquier forma de discriminación, negación, sometimiento, opresión y violación de los derechos humanos vividos tanto por mujeres como por hombres, por el hecho de estar socialmente contruidos con base en las distinciones del sexo y luego convertidas en desigualdades de género” (García C. *“Socioantropología de la violencia de género”* 1999, p. 38).

La dominación de género prescinde de cualquier justificación, se impone sin necesidad de discursos que la legitime. La división sexual del trabajo naturaliza la presencia masculina en la esfera laboral y ratifica simbólicamente su dominio.

La violencia se percibe como un fenómeno normal, inherente al medio laboral y/o social debido al carácter indefinido del concepto de violencia: la violencia es definida y comprendida en función de valores a partir de puntos de vista y de criterios particulares, los mismos hechos no son comprendidos ni juzgados según

los mismos criterios, el uso de un concepto como el de la violencia supone la referencia a normas que pueden no ser compartidas por todos; el derecho emplea definiciones estrictas a fin de tratar la diversidad de los casos de manera apropiada, los atentados a la persona humana no son llamados violencia sino que son consignados bajo categorías diversas que procuran distinguir las formas de violencia, la gravedad de sus efectos y la intención que precedió a la acción.

La violencia se crea, se nutre, se transforma y se mantiene en el ámbito de lo social, institucionalizándose a través de las estructuras con las que cuenta cada sociedad. Son las relaciones sociales de dominación, opresión y explotación las que van a crear el espacio social para la violencia.

La violencia se convierte en un factor esencial para la conservación de determinadas formas de dominación social entre las personas y los géneros. Al institucionalizarse, la violencia escapa a la conciencia de los sujetos y se inscribe en todos los ámbitos de vida.

Las relaciones de poder marcan y determinan a hombres y mujeres; sus efectos se inscriben en el cuerpo y mente de manera duradera a través de dispositivos que no pueden levantarse solamente por la voluntad o la toma de conciencia de los sometidos.

Según estudios estadísticos (disponibles en <http://www.acosomoral.org/acoso2.htm>) el acoso moral afecta por igual a los dos

géneros: 55% de las víctimas son mujeres y el 45% hombres, la diferencia entre hombres y mujeres no es estadísticamente relevante. Todos estos estudios se centran en el ámbito del trabajo. Hay que tener en cuenta que cuando el acoso moral se institucionaliza se puede usar para encubrir un acoso de género. Las empresas en tiempos de crisis pueden decidir prescindir de las trabajadoras mujeres a favor de los hombres..

Las encuestas realizadas dan los siguientes resultados: Séller (2000), en Estrasburgo 43,5% mujeres y 56,5 hombres; Leymann (1996), en Suecia 55% mujeres y 45% hombres; Piñuel (2001), en la Comunidad de Madrid 47% mujeres 53% hombres; Einarsen y Skogstad (1996), en Noruega 55,6% mujeres y 43,9% hombres. Todas estas encuestas indican que el acoso moral afecta por igual a hombres y mujeres. Todas excepto la de Hirigoyen (2001) realizada en Francia: 70% mujeres y 30% hombres (web cit).

Según observó Leymann (1996), el acoso moral suele darse frecuentemente entre personas del mismo sexo. Esto se debe a que en las empresas los trabajadores suelen reunirse en grupos del mismo sexo, aunque los puestos directivos están ocupados mayoritariamente por hombres. El acoso moral vertical (jefe a subordinados) actúa con más fuerza que el horizontal (entre compañeros). Hombres y mujeres practican acoso moral con independencia del puesto que ocupen. Leymann (1996), dice que los grupos de trabajo formados por el mismo número de hombres y mujeres están más protegidos del acoso moral

De acuerdo con Leymann (1996), las diferencias de sexo tienen relación con la frecuencia del hostigamiento y con el estilo de acosar. La mayor parte de los hombres manifiestan padecer la conducta hostigadora una vez a la semana y las mujeres manifiestan sufrirla a diario. Los hombres acosadores morales eligen formas de ataque verbalmente más pasivas que las mujeres: los hombres hacen hincapié en los cambios de tareas asignando trabajos que hieran el amor propio de la mujer, ataques a sus ideas políticas y creencias religiosas, e intentan controlar la vida privada de la víctima; las mujeres acosadoras son más activas en dañar el nombre de la persona acosada con murmuraciones e insinuaciones sobre su forma de vestir, gestos, voz -su aspecto físico- y ridiculizan su vida privada.

Por otro lado, el machismo encubre, justifica socialmente y colabora con el acoso moral. El varón que ataca mujeres se siente protegido y justificado por el machismo, y esto hace que ataque con más frecuencia y con mayor libertad a las mujeres. La mujer cuando ataca a un varón se suele escudar en el supuesto machismo, real o no, del varón al que ataca. El machismo ambiental colabora con el acoso moral.

Toda sociedad ha generado una buena y definida división del trabajo por sexos, pero considerándolo como tareas masculinas o femeninas, varía a través del tiempo entre regiones y países.

Por otra parte la división sexual del trabajo no siempre fue jerárquica, es difícil precisar en qué momento aparece la jerarquía. Según Hartmann H. 1979, (citado

en Rendón T. 2003) la base material de la dominación está en el control que ejercen los hombres sobre el trabajo de las mujeres al restringirles el acceso a determinados recursos productivos y restringir su sexualidad.

“La discriminación social de que han sido objeto las mujeres es un hecho ampliamente documentado, tales evidencias demuestran la existencia de un sistema social caracterizado por la dominación de la mujeres por el hombre, esta forma de dominación conocida como patriarcado o como sistema sexo/género es considerado como uno de los ejes principales de desigualdad social entre humanos de las sociedades contemporáneas” (Hartmann 1979, citado en Rendón T. ob cit, 2003, p.14)

No existe acuerdo acerca de los orígenes de la subordinación femenina, algunos autores la explican como diferencias biológicas, otros en estructuras sociales o institucionales y por otros más en división jerárquica el trabajo donde la mujer está subordinada (Cooper 1989 citado por Rendón T. 2003).

Violencia de género en el trabajo

El mercado de trabajo, como construcción social, expresa una forma de pensamiento colectivo que se configura a través de determinadas relaciones: (Zúñiga M. 2000, disponible en <http://www.violenciadegeneroeneltrabajo.org>)

- Pensamiento que determina la dirección de la interacción de los géneros y su lógica de funcionamiento.
- Genera asimetrías y desigualdades en los intercambios y en la distribución de poder entre hombres y mujeres.
- Crea voluntades de dominación o de resistencia.
- En el espacio empírico, los sucesos que contienen violencia sólo pueden ser nombrados como tales si se les delimita claramente, como la violación o el hostigamiento sexual.
- La violencia se presenta fragmentada en la experiencia cotidiana, ya sea bajo la forma de discriminación, segregación laboral u otras expresiones, y constituye la forma más amplia de manifestación de la dominación.

En el mundo del trabajo existen muchos acontecimientos o circunstancias que no tienen nombre y pueden ser considerados como violencia. Se expresan a través del proceso mismo de la producción y de la organización del trabajo: ritmos, horarios, distribución de tareas, movilidad horizontal y vertical, incertidumbre o estabilidad en el empleo, ingresos basados en la productividad, promociones, capacitación. Se manifiestan de manera sorda, repetitiva y anónima en todos los ámbitos de interacción como:

- Desigualdades de género, rebasan todas las fronteras nacionales y explican el confinamiento laboral de las mujeres en empleos y ocupaciones precarias.

- Legitimación a los empleos desvalorizados en todos los sentidos: precarización estructural, enraizada en la organización misma del trabajo.
- Ocupaciones en posiciones de subordinación: puestos sedentarios, aislados, remunerados según rendimiento, movilidad limitada, sobrevigilancia, trabajos repetitivos desprovistos de responsabilidad.

La Organización Internacional del Trabajo (Zúñiga M. 2000) define la discriminación como:

“Toda distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo o la ocupación” (web cit párrafo 8).

Definición sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, de la OIT:

“Toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica-social, cultural y civil o en cualquier otra esfera” (párrafo 9).

Segregación laboral

Se explica como el confinamiento de las mujeres a determinados espacios o categorías ocupacionales

Organización Internacional del Trabajo

"Describe el fenómeno por el que las mujeres y los hombres aparecen concentrados en diferentes tipos y en diferentes niveles de actividad y de empleo, estando las mujeres confinadas en una gama de ocupaciones más restringidas que los hombres (segregación horizontal) y en tareas de nivel inferior (segregación vertical)" (web cit. párrafo 10).

Juegos de poder y competitividad

Se convierten en norma de la vida social y de las empresas, pueden proceder del individuo o del sistema de organización, dentro de estos actos de poder y competitividad se tiene el acoso moral, el cual de acuerdo con la Dra. Hirigoyen (1999), es perverso y violento cuyo fin es la destrucción de la integridad de la persona hacia la cual se dirige, aunque explícitamente se oculte a través del discurso de aumentar la productividad y eficiencia laboral.

La violencia en el trabajo es más insidiosa cuanto menos perceptible es frente a otras formas de violencia.

Las diferentes violencias se interiorizan porque son percibidas como más o menos naturales y en cierta forma inevitables, mas tienen oportunidad de ser ocultadas detrás de discursos y de ideologías que las vuelven presentables o las justifican.

La violencia real no puede ser percibida en su desnudez: se le condena al aparecer bajo otras categorías. Se interioriza como parte de la cotidianeidad de las relaciones laborales, volviéndose intrínseca a ese espacio, como una forma de pensamiento colectivo. La sociabilidad del trabajo se exagera por las relaciones de competencia.

3 CONSECUENCIAS EN LA SALUD

Como se ha mencionado, los actos de violencia provenientes del acoso moral en el trabajo, provocan alteraciones en las relaciones interpersonales, la organización del trabajo y el entorno laboral en su conjunto.

Los efectos que provoca son de deterioro general en la persona, de su vida familiar, laboral y social hasta llegar a la enfermedad e incapacidad física. Al hablar de los efectos de este problema se distingue entre víctimas primarias y secundarias.

Las primarias son las que sufren directamente la violencia mientras que las secundarias son los testigos de ésta. Las primarias suelen experimentar una pérdida de autoconfianza en sí mismas y en su competencia profesional, cierto sentimiento de culpa por provocar la agresión o no haberla previsto, resentimiento, y desconfianza hacia los compañeros y superiores, que puede afectar el rendimiento en el trabajo (Barling 1998 citado en Buendía y Ramos 2001).

Las víctimas pueden advertir una sensación de soledad porque sería difícil explicar algo cuando no se está seguro de lo que se siente, pues se trata de una violencia impensable, algo para lo cual no se está preparado. Para ello, aún faltaría reconocer que dicho problema pueda existir. Tal vez sin darse cuenta varios casos pasen ante todos y no se les da la importancia que merecen.

Hacer dudar de la propia integridad mental es un acto lesivo que se agrava con la conducta inconsciente de los colegas y los testigos (víctimas secundarias) que se comportan como si no hubiera ocurrido nada o por el contrario, dan a entender que algo se habrá hecho para que se le trate de esa manera, es intolerable. Es por esto que los trabajadores de uno u otro modo se desequilibran.

En realidad, el fenómeno, aunque escasamente estudiado, en particular en México, es conocido desde hace tiempo como síndrome del chivo expiatorio y síndrome del rechazo de cuerpo extraño (Shuster 1996, citado en González de Rivera, 2002 disponible en

<http://www.acosomoral.org/grivera5.htm.sindromedelchivoexpiatorio>). Considera que el acoso es una de las experiencias más devastadoras que puede sufrir un ser humano en situaciones sociales ordinarias. Lo define como "ser objeto de agresión por los miembros del propio grupo social" (párrafo 3) y lo distingue de dos situaciones próximas:

1.- El rechazo social, en el que el individuo puede ser excluido por sus iguales de contactos e interacciones, pero no perseguido.

2.- La desatención social, en la que el individuo es, simplemente, ignorado.

Más específicamente se puede definir el acoso como: "el deliberado y continuado maltrato moral y verbal que recibe un trabajador, hasta entonces válido, adecuado, o incluso excelente en su desempeño, por parte de uno o varios compañeros de trabajo (incluido muy frecuentemente su propio jefe), que buscan con ello desestabilizarlo y minarlo emocionalmente con vistas a deteriorar y hacer disminuir su capacidad laboral o empleabilidad y poder eliminarlo así más fácilmente del lugar y del trabajo que ocupa en la empresa" (González de Rivera, 2002, web cit párrafo 4).

Desde el enfoque que se centra en la persona objeto del acoso, este continuo conflicto en el que se ve inmersa, atraviesa tres periodos totalmente enlazados y vivenciados con una carga tan elevada de sentimientos de impotencia, que conduce en gran medida a poner en peligro la salud, llegando en casos extremos

a un final autolesivo, con consecuencias irreparables para la víctima (Barón D. 2001, disponible en <http://www.lexjurídica.com>).

Primer periodo. Se inicia el acoso

Ante las presiones iniciales de acoso en el trabajo, el primer síntoma de la víctima es "la desorientación". La persona que espera el apoyo y el acogimiento de la organización, de "su empresa", no se explica el "por qué" de la presión, pero no actúa contra ella, confiando en que más tarde o más temprano la presión pasará y contará con la buscada integración en el proyecto de la empresa.

Si el hostigamiento o acoso continúa, la persona comienza a preguntarse en: qué ha fallado, qué tiene que hacer para que el hostigamiento cese. Empieza a analizar sus errores y a insistir reiterativamente en el análisis de los mismos. La excesiva preocupación suele llevar a "trastornos del sueño" e "ideación recurrente". En este punto puede que se manifiesten los primeros signos de "ansiedad" en relación con el mantenimiento del estatus laboral y algunas "alteraciones de los hábitos alimenticios".

A estas alturas, la víctima ya ha identificado a su acosador, aunque no necesariamente a la verdadera fuente de influencia. En un intento de cese de la presión, casi con toda probabilidad se ha dirigido a dicha figura, esperando un entendimiento, una rectificación o una solución no demasiado llamativa, con idea de no verse perjudicada por una especie de pulso o juicio público contra el acosador.

En su encuentro con el acosador se verá sometida al dilema de ceder a las seguramente inadmisibles pretensiones del acosador o tener que enfrentarse a un acoso de mayor intensidad y persistencia, con frecuentes amenazas condicionadas por parte del hostigador ante una denuncia pública del asunto.

La víctima se encuentra en un proceso de "espera" buscando la manera de resolver el problema, sin que se perjudiquen sus intereses con la empresa, esto es, su puesto de trabajo o estatus laboral y para ello suele recurrir a sus relaciones más cercanas esperando la ayuda necesaria y encontrando lamentablemente una incompreensión del problema o una falta de contribución en la dirección resolutive del mismo. En este momento se siente totalmente aislada, ante el acosador y ante su responsabilidad para con la organización laboral, temiendo además que dicha relación con su empresa se deteriore, con el consiguiente perjuicio que ello puede ocasionarle (Barón D. 2001, web cit).

La persona acosada se debate por un lado entre la negación del problema, por su todavía incredulidad "¿Cómo me está pasando esto a mí?", "¿Será cuestión de dejar pasar un tiempo?..." con una fuerte tendencia a no exponer su problema hacia un círculo de personas más extenso del que considera exclusivamente necesario, que normalmente se podría cifrar en los mínimos posibles; y por otro lado decidirse a un enfrentamiento abierto hacia su acosador, con el riesgo de que el conflicto se generalice a la opinión pública del resto de la empresa.

Segundo periodo. Se abre el conflicto

Suele pasar que el acosador, no cede en su empeño y mantiene el acoso, si puede con una graduación más incisiva para intimidar a la víctima y hacerle notar que a cualquier movimiento de defensa de su acosador sólo conseguirá acrecentar el hostigamiento, a veces estas reacciones de incremento de la presión, se acompañan incluso de amenazas condicionadas, de carácter correctivo, dirigidas explícitamente hacia el estatus o la seguridad laboral del acosado.

El acosado recurre a algunas personas de la empresa que pudieran ayudarle a afrontar el problema, generalmente personas con cierto nivel ascendente o capacidad de influencia en la empresa (otros mandos superiores, representantes sindicales, etc.). Todavía y con el objeto de que no le reporte perjuicios laborales, busca que el asunto no se popularice lo que suele ser argumento justificativo suficiente como para que las respuestas de estos nuevos participantes del problema sean de acogida positiva, pero inoperantes.

Comienzan los primeros "sentimientos de rechazo" y de "marginación", el acosado comienza a "sentirse aislado", a los síntomas de ansiedad inicial se suceden los primeros "sentimientos de culpa" y con ellos algunos "brotos depresivos". Paulatinamente se va minando su fortaleza ante la persistente presión del acoso incluyendo la falta de medios para afrontarlo.

Si la persona afectada se repliega en sí misma y se dispone a "aguantar todo lo que sea necesario", se puede decir que se ha dejado atrapar en un más profundo

problema, que con ello ha entrado directamente a lo que se llama "la espiral del Mobbing" (Leymann 1996, citado en Barón D. 2001. web cit), o sea un torbellino de retroalimentación negativa en el que la presión del acoso, incidiendo en los síntomas patológicos y estos en la ineficacia de la respuesta laboral, justifican y refuerzan el hostigamiento de manera progresiva, llegando a agravar el problema hasta hacerlo insostenible.

En esta etapa, la persona comienza a "perder interés por su tarea", precisamente aquello que le ha hecho aguantar el acoso, permutando este interés por la preocupación por su salud e iniciando un "vía crucis" por las consultas de los diversos profesionales de la salud, comenzando normalmente por el médico de familia, el médico de empresa o algún conocido que pueda proporcionarle "algún remedio para una crisis inmediata" y acabando en la consulta del psiquiatra o del psicólogo, dado lo habitualmente impreciso del cuadro psicossomático presentado.

Ya se tiene a estas alturas un perfecto candidato para la elaboración de síndromes psicopatológicos (trastornos obsesivos, bipolar, depresión, ansiedad,...), provocados o reactivados por el acoso.

La persona acosada u hostigada, sin fuerzas ya para afrontar el problema, comienza a preocuparse por un problema mayor, "su deteriorado estado de salud", cuya evolución se hace casual con el comienzo del "deterioro de su plano social" (conflictos familiares, pérdida de amistades,...), además de manifestar un rendimiento laboral o profesional totalmente inadecuado a lo que se espera de su puesto de trabajo y una cierta "propensión a conductas de tipo distractor y

adictivo" (abuso del consumo de alcohol, del tabaco, consumo de drogas y psicofármacos, etc.). La recurrencia a una incapacidad laboral transitoria es casi inevitable.

Llegados a este punto, se puede decir que el acosador dispone de una oportunidad perfecta para conseguir su objetivo de perjudicar a la víctima, ya que el acosado se está "autolesionando", sin que éste primero tenga que desgastarse personal o públicamente. En este momento del acoso, la víctima, que ya lo es, necesita verdadera ayuda, de impacto y urgente, ya que de no producirse, las consecuencias llegan en el mejor de los casos al abandono del puesto de trabajo con el agravante de una enfermedad añadida, o a consecuencias todavía más graves, debido a ese progresivo deterioro físico, psíquico y social que produce la "espiral del Mobbing" en la que está atrapado (citado en Barón D. 2001, web cit).

Tercer periodo. La huida

Tanto la presión, como el deteriorado estado de salud del acosado, pueden llegar a hacer insostenible su presencia en el entorno laboral. La simple idea de volver al contexto laboral después de una baja medica, de volver a experimentar las presiones que le llevaron a su estado actual, se convierte en temible. La víctima del acoso opta ya, cada vez más por buscar soluciones fuera del dominio de la organización laboral a la que todavía pertenece y si su historia laboral refleja una dedicación de bastantes años a su empresa, su oficio o su profesión, o bien considera que ya es tarde para volver a empezar un nuevo camino profesional,

concluye en una amarga prejubilación del mundo del trabajo, que durante un largo tiempo la deja prácticamente sin identidad social. En otros casos, de personas más jóvenes, éstos siguen soportando la presión algún tiempo, hasta que su trabajo se vuelve puramente instrumental y se mantienen en la organización de una manera "cuasi-vegetativa" en tanto les llega una oportunidad para poder marcharse lo que suele ser infrecuente dadas las condiciones de precaria salud en las que suelen encontrarse (Barón D. 2001, web cit).

Nos encontramos de hecho ante:

- Una pérdida de la persona para el mundo laboral.
- Un daño difícil de reparar del estado de salud de la víctima
- Un probable deterioro de sus relaciones personales y familiares
- Un gran costo de atención médica y de pensiones asociadas.

No cabe duda de que las diversas formas de acoso cobran forma en este fenómeno que se produce en la organización o la empresa.

En el ámbito laboral, donde transcurre una buena parte de la vida, el acoso moral es una de las grandes amenazas individuales a la que todos están expuestos. En los grupos de trabajo pueden surgir confrontaciones entre sus integrantes, pero ello no constituye el acoso. Para que se constituya como tal, es necesario que se ejerza sobre el o los acosados un tipo de violencia extrema, sistemática (al menos una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (más de seis meses). Este

fenómeno es importante porque produce graves consecuencias sobre las víctimas y su entorno. Sin embargo, el abordaje del problema no resulta fácil porque el acosado calla, el acosador no siente culpa y por lo tanto no cambia, el entorno se muestra indiferente, y no existe legislación adecuada para resolver esta problemática (Boletín científico, Asociación de Médicos municipales de la CBA, Instituto para el desarrollo humano y salud, 2003 (disponible en <http://www.medicalaboral.com/guia/guia018.htm>).

En la sociedad actual gran parte del tiempo diario es dedicado al trabajo. El trabajo no es una mera actividad dirigida a ganar dinero sino que constituye una parte primordial de la propia identidad. Por lo que la realización de un trabajo es imprescindible para integrarse en el medio sociocultural, para ser aceptado por los demás como un sujeto de pleno derecho y para conquistar la libertad personal a través de la independencia económica (Fernández-Moltalvo y Garrido 1999).

Las condiciones en las que se desempeña un puesto de trabajo son un factor importante de la integridad mental del trabajador.

3.1 SALUD Y TRABAJO

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 (Fernández-Montalvo y Garrido 1999).

La salud en el trabajo se caracteriza por un grado razonable de armonía entre las necesidades y expectativas del trabajador, por un lado, y las exigencias y oportunidades del entorno, por otro.

Un aspecto muy importante en relación con la "integridad mental" en el trabajo es la satisfacción laboral. La satisfacción laboral es la medida en que la persona obtiene placer por su trabajo (Boggy y Cooper 1995; Muchinsky 1994, citados en Fernández-Montalvo y Garrido 2001).

Locke (1976), la definió como "un estado emocional positivo e agradable que resulta de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales" (p.23). En cualquiera de los casos, la satisfacción laboral se relaciona con las condiciones de trabajo (situación laboral y salario, primeramente) y con el comportamiento en el trabajo (absentismo y rotación de puestos) (citado en Fernández-Montalvo y Garrido, 2001).

Se puede decir entonces que el acoso moral también ocurre cuando los requerimientos o demandas laborales (de jefes inmediatos; asignando tareas rutinarias y sin sentido alguno, que puedan ir en contra de los principios y la ética,

* NOTA: se ha preferido manejar el término de integridad mental en lugar de salud mental, pues salud mental implica la necesidad de ubicar un ente físico enfermo y la mente no es un órgano es una función del cerebro.

etc.), exceden de las capacidades o necesidades del trabajador; también 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).

Para ilustrar este tipo de situaciones se mencionó el caso de las trabajadoras que atienden las taquillas en el metro de la ciudad de México, esto es una pequeña muestra de lo que sucede en otros grupos de trabajadores. Estas trabajadoras están sometidas a condiciones laborales que no dejan de ser igual de importantes que el "acoso moral", pues su salud es la que está en riesgo. Más que nada por las características del proceso laboral, los principales factores de riesgo y daños a la salud, están relacionados con la forma de organizar y dividir el trabajo (Palacios M. 1989).

Tradicionalmente se ha planteado la relación trabajo y salud como un fenómeno de causas únicas y efectos específicos, reduciéndola a una situación limitada al ambiente laboral, en donde los agentes (físicos, químicos etc) causan enfermedades y accidentes que sólo en parte son reconocidas legalmente como del trabajo.

Sin embargo, la forma en que se organiza socialmente el proceso de trabajo en el modo de producción capitalista, determina un proceso de daño en los trabajadores que potencia y condiciona no sólo las enfermedades profesionales y accidentes de trabajo sino un perfil patológico característico (Palacios M. 1989).

Las enfermedades relacionadas en estos casos pueden ser: neurosis, jaquecas, colitis y gastritis etc. El trabajo en estos lugares indudablemente es fuente de alguna de las tantas formas de acoso, esto es por el aislamiento en que se encuentran las trabajadoras, pues el espacio es reducido y cerrado por lo que no hay convivencia con otras compañeras, monótono al ver que su trabajo es rutinario, aún cuando se les asigne la taquilla de otra línea; en suma, es sedentario, aunado a la supervisión estrecha por parte de sus superiores, y el tener que soportar en ocasiones -sino es que a diario- el trato agresivo de los usuarios etc. (Garduño M. A. y Rodríguez J. 1986)

3.2 ESTRÉS LABORAL

Se habla de estrés laboral, en situaciones en que las demandas propias del trabajo superan los recursos del trabajador para hacerles frente, lo que produce en éste una serie de consecuencias fisiológicas y psicológicas sobre su salud. En el caso del acoso, lo que supera los recursos del trabajador no son las características propias del trabajo sino los ataques repetidos sobre su persona, que van produciendo un progresivo daño psicológico.

Las emociones y conductas de los trabajadores influyen en su bienestar personal y el desarrollo de su trabajo. Los diversos estresores que padecen los

trabajadores incluyen: ejecución de tareas en forma repetitiva, rol ambiguo y conflictivo, malas relaciones con los jefes, supervisores y compañeros, expectativas no satisfechas, sentimientos experimentados en cuanto a la competencia personal, autonomía, identidad profesional, etc.

Ya sean estresores provenientes de fuentes externas o internas o por una situación de acoso moral, la satisfacción laboral disminuye y se desarrollan actitudes negativas hacia los demás y hacia uno mismo, por tanto, el rendimiento laboral va en detrimento.

En la sociedad moderna tanto a nivel individual como organizacional el estrés laboral es un fenómeno cada vez más importante. A nivel individual se produce un aumento de las enfermedades por motivos de adaptación.

Desde la perspectiva organizacional, el estrés puede deteriorar la propia competitividad organizacional entendida en sus componentes de eficacia, viabilidad de futuro y capacidad para ofrecer calidad de vida laboral a sus empleados y de calidad de producción a la comunidad (Buendía J. 1998).

Hay que tomar en cuenta que no es posible efectuar cualquier labor sin que haya estrés y que la actividad ocupacional cuando se desempeña bien puede tener un efecto positivo. No es fácil realizar la actividad profesional en condiciones que no proporcionen a las personas oportunidades de desarrollar la propia autoestima.

Las experiencias de estrés provocan en el individuo respuestas fisiológicas, cognitivo-afectivas y conductuales, que si se mantienen en el tiempo, ocasionan alteraciones en su adaptación. Estas respuestas al estrés son consideradas mediadores en la relación estresor-salud, atribuyéndoseles un papel importante en las consecuencias a largo plazo del estrés. Según Peiró y Salvador (1993), esas consecuencias son generalmente conceptualizadas en términos de enfermedad, pero no hay que dejar aislada la salud mental, así como otros aspectos relacionados con la vulnerabilidad a los accidentes y el absentismo laboral (citado en Gil-Monte y Peiró 1997).

El estrés es una respuesta de carácter psicofisiológica e inespecífica que se presenta ante determinadas circunstancias externas al individuo y que es resultado de la valoración cognitivo-emocional de la situación por parte del sujeto; dicha respuesta tiene una finalidad adaptativa y de emergencia necesaria para la supervivencia. Esto es, el estrés presupone una relación entre el entorno y el individuo en donde el entorno es evaluado por el trabajador como amenazante o desbordante de sus recursos y que puede poner en peligro su bienestar o su integridad psicofísica (Fernández-Montalvo y Garrido 1999).

Cuando se ha producido una inadaptación al estresor y las respuestas de estrés son mantenidas de forma crónica, la salud se ve afectada, o se favorece el desarrollo de diversas alteraciones. "El estrés se define en términos de demandas (estresor) y recursos. Cuando un individuo pierde sus recursos internos o externos, se encuentra a merced de la demanda y entonces experimenta estrés"

(p.271) Teniendo en cuenta las condiciones que favorecen a éste se puede decir que el estrés es una sobrecarga que exige un esfuerzo adaptativo por parte del individuo, sobrecarga que interactúa con una serie de variables modificadoras (capacidad del individuo, personalidad, estilo de afrontamiento, soporte social, etc) (Guillen C. *"Psicología del trabajo para relaciones del trabajo"*, 2000).

3.3 LA INTEGRIDAD MENTAL EN EL TRABAJO

El concepto de salud mental, al igual que el concepto general de salud, no hace referencia únicamente a la ausencia de sufrimiento psicológico. La Federación Mundial para la Salud Mental la define en *"Psicopatología laboral, trastornos derivados del trabajo"* como "un estado que permite el desarrollo óptimo, físico, intelectual y afectivo del sujeto en la medida en que no perturbe el desarrollo de sus semejantes" (p.21). La salud mental es un concepto positivo en sí mismo, que incluye sentimientos de satisfacción y de plenitud (Urbaneja et al., citado en Fernández-Montalvo y Garrido 1999).

De esta manera, el concepto de salud mental en el trabajo hace referencia al bienestar personal durante el desarrollo de una actividad laboral. En la actualidad el trabajo es un elemento determinante de la integridad mental de la persona. Además de ser una fuente de ingresos, Hayen y Nutman, (citados en Fernández-

Montalvo y Garrido 1999) mencionan que el trabajo proporciona una serie de elementos que influyen en la integridad mental:

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 periodos de tiempo dedicados al descanso y al 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 o de la empresa que complementan las relaciones afectivas que se establecen en el seno de la familia.

Una identidad personal.- La ocupación que una persona posee le confiere un determinado estatus en la sociedad. Una persona es identificada y valorada en función del empleo que ocupa.

Un sentido de utilidad.- Quizá sea ésta una de las funciones más importantes del trabajo que satisface la necesidad de la gente de sentirse útil y de contribuir mediante la producción de bienes a la sociedad.

El funcionamiento psicológico adecuado, así como el resto de sistemas que forman el organismo, es el fruto del mantenimiento de la homeostasis o equilibrio entre el ser humano y el medio que lo rodea (Fernández y Garrido 1999).

Pero el trabajo real y cotidiano no cumple necesariamente con los elementos mencionados arriba. A continuación se verá lo que sucede cuando se trabaja bajo las condiciones del acoso moral.

3.4 EFECTOS DEL ACOSO MORAL

El acoso moral tiene efectos y consecuencias en cinco niveles diferentes:

1.- Físico:

a) Síntomas psicósomáticos.- La angustia relacionada con el trabajo puede ser asimilada por el paciente a cambio de un buen estigma, no importando la debilidad personal, en una época en la que, al parecer, el trabajo y el éxito son lo único

importante. Por lo anterior, no sólo bastará con una prescripción médica al azar sino que es recomendable una intervención terapéutica eficaz.

Tras un determinado tiempo de evolución de los procedimientos de acoso, los trastornos psicosomáticos están casi siempre en primer plano. El cuerpo acusa la agresión antes que el cerebro, que se niega a reconocer lo que no consigue comprender. Más tarde el cuerpo será también conciente del traumatismo y los síntomas corren el riesgo de venir seguidos del estrés postraumático, "lo que proviene de un estrés postraumático es impresionante y de una gravedad que crece aceleradamente. Así se ven adelgazamientos acelerados, o gente que sube de peso de pronto, problemas digestivos (gastritis, colitis, úlceras de estómago), hipertensión arterial alta o incontrolable a pesar de tratamiento, malestares, vértigos, enfermedades de la piel, etc..." (Hirigoyen M. 2001, ob cit. p. 141).

"Un traumatismo físico puede tener repercusiones psíquicas del mismo modo que un traumatismo emocional puede tener incidencias somáticas. Así se pasa de lo físico a lo psíquico y viceversa. La representación y el miedo al hecho en sí ya crean a su vez, el mismo síndrome" (Hirigoyen M. 2001, ob cit. p.142).

b) Trastornos musculoesqueléticos.- son todos los padecimientos del sistema óseo y muscular, tal vez derivados de la actividad laboral, como lo son la fatiga muscular: que es la aparición de dolor y contracturas en diversos músculos, producto de la carga estática como dinámica (esto para las personas que se

dedican particularmente a la tarea de carga), junto con factores psíquicos y orgánicos del trabajador, (Nataren j. 2002).

2) Psicológicos como:

Estrés postraumático. Ciertamente es que el acoso moral ocasiona traumatismo, como lo puede ser un asalto o una violación. De acuerdo con la Dra. Hirigoyen, (2001) "los cuadros traumáticos más graves se encuentran esencialmente en los casos de acoso moral en que la persona está aislada, "sola contra todos", y mucho menos cuando consiste en un maltrato de la empresa en el que la solidaridad permite distanciarse de la situación" (ob cit. p.146)

El acoso moral entonces, puede dejar huellas imborrables que van desde el estrés postraumático hasta una vergüenza recurrente o incluso hasta cambios en la personalidad. La desvalorización persiste aunque la persona se aleje de su agresor. Esta persona lleva una cicatriz psicológica que la hace frágil, la lleva a vivir con miedo y dudar de todos y todo el mundo.

Los hechos en sí provocan una ruptura, nunca nada será igual. De acuerdo con esto se tiende a evolucionar según dos registros:

a) La desvitalización. La persona que ha sido acosada puede instalarse en una neurosis traumática y, en ese caso, su estado depresivo se puede hacer crónico.

Es como si no pudiera desprenderse de su empresa. Se siente aplastado y pierde el ánimo y la ilusión de vivir, a veces por mucho tiempo. Ya no hay movimiento en ella porque la persona queda fijada, en ocasiones de manera definitiva. Ese sería el caso en que se puede hablar de un "asesinato psíquico": sigue con vida, pero se ha convertido en un "zombi" (Hirigoyen M. ob cit. 2001, p.154).

b) La rigidificación. Las personas acosadas en ocasiones, evolucionan hacia una rigidificación de su personalidad y aparecen rasgos paranoicos. Es fácil pasar de una desconfianza legítima a una paranoia inducida. El límite es sutil y en ocasiones, falsea de diagnóstico. Cuando se han burlado de la confianza de la persona, cuando se ha manipulado o traicionado, es normal que se vuelva desconfiado. Cuando ha caído en una trampa y le controlan, es inevitable que a partir de entonces tome precauciones. La experiencia suele enseñar a ser prudentes, pero las experiencias traumatizantes pueden llevar a ser muy desconfiados.

"Cualquier situación profesional en la que se tiene que estar en guardia permanente puede generar una desconfianza generalizada y una rigidificación de la personalidad" (Hirigoyen M. ob cit. 2001, p.155).

El acoso moral, así como otros tipos de humillación o agresiones, como también los traumatismos más violentos, puede causar una fractura en el psiquismo y llevar a una persona a delirar de una forma más o menos temporal.

c) Síndrome de fatiga crónica o agotamiento. La fatiga puede considerarse como un cambio en el organismo, que tiene como resultado un declive en el rendimiento físico, mental y el sentimiento de fatiga (Schidtke citado en Buendía. J. 1998).

El cansancio resultante de la tensión psicológica por el trabajo, puede dar como resultado sentimientos más crónicos y generalizados de fatiga. En general, un estado de agotamiento resultante de un estrés prolongado (agresiones o altas exigencias que rebasan su potencial) se experimenta como una pérdida de energía, que no se repone después de unos pocos días de descanso. Este sentimiento de pérdida de energía forma parte de los síntomas clave del "Burnout".

Para Maslach, (citado en Buendía J. 1998) el burnout es "un síndrome de agotamiento emocional", despersonalización y una realización personal reducida que puede ocurrir entre varios individuos que de alguna manera "trabajan con personas". El aspecto clave es despersonalización, es decir, actitudes y sentimientos cínicos, negativos sobre los propios clientes.

También señala que las consecuencias del síndrome de quemarse por el trabajo, (como es otra manera de llamarle) no terminan cuando el sujeto deja su trabajo, por el contrario afectan a su vida privada, pues las actitudes cínicas y de desprecio impactan fuertemente sobre su familia y amigos. Pues el sujeto se muestra irritable e impaciente (Maslach 1982, citado en Gil-Monte y Peiró, 1997).

Para autores como Pines y Aronson (1988), (citados en Buendía, J. 1998) los síntomas de burnout pueden observarse también en personas que no trabajan en el sector salud o asistencial. Pues lo definen como "un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por una implicación durante un tiempo prolongado en situaciones que son emocionalmente demandantes".

Entonces, a partir de los antecedentes del acoso se puede estar de acuerdo con las anteriores definiciones más aproximadas a nuestro objeto de estudio, y así entablar una relación con este síndrome y no descartar que tienen características parecidas tanto en sus síntomas como en sus consecuencias y que no están lejos de ser realmente un problema de salud para todas las personas que trabajan.

d) Cambios en la personalidad.- Como lo es la depresión, pues con todo, si el acoso perdura un tiempo y se refuerza, se llegará a establecer un estado depresivo mayor. La persona que es víctima de acoso muestra un estado de ánimo triste, un sentimiento de desvalorización o de culpabilidad excesiva o inapropiada, pérdida de todo deseo y una falta de interés por todo lo que le importaba entonces.

A menudo el trabajador depresivo oculta sus síntomas a su entorno e incluso al médico- si es que lo ha consultado- ya que se culpabiliza por no estar a la altura de las ofensas de su superior.

Es de suma importancia que no se pasen por alto los estados depresivos, pues el riesgo suicida es importante (en un estudio realizado en la región de PACA en Francia, de los 517 casos de acoso moral reconocidos por el médico de la empresa, 13 desembocaron en una tentativa de suicidio) (citado en Hirigoyen M. 2001).

e) Desilusión.- Hechos de la vida como el acoso moral consiguen desgastar, usar, minar a las personas, éstas pierden toda ilusión y anhelo. La pérdida narcisista es tanto más fuerte cuando la persona se había vinculado en el trabajo. Se da entonces una situación de fracaso, de existencia deteriorada, del paraíso perdido.

Las agresiones que se viven en el lugar de trabajo son eco de otras incertidumbres de las historias privadas de las personas. Pueden ser la tiranía o la perversidad de un padre o una madre u otras agresiones y humillaciones de la infancia. Las escenas violentas despiertan una angustia pasada, que puede haberse olvidado. Una humillación evoca todas las humillaciones anteriores de un progenitor, dentro de la familia, en la escuela o incluso en otro trabajo. Efectivamente, ciertas conductas abusivas hacen resurgir violentamente heridas pasadas que se prefieren olvidar, pero no son estos traumatismos antiguos los que están en el origen del acoso moral (Hirigoyen M. 2001).

f) Ansiedad.- Una serie de comportamientos deliberados del agresor están destinados a desencadenar la ansiedad de la víctima, lo que provoca en ella una actitud defensiva que a su vez genera nuevas agresiones. Esta actitud será

utilizada posteriormente por el acosador como una coartada para justificar su agresión, porque la víctima reacciona normalmente de un modo vehemente y confuso en la mayoría de los casos. Cualquier cosa que emprenda o que haga se vuelve contra ella gracias a la mediación del resto del grupo. El objetivo: desconcertarla, confundirla e inducirla al error (en este caso incluso se le esconderán las cosas, se le hará desaparecer información, etc. con la intención de hacerle dudar de sí misma) (Martos I. 2000, disponible en <http://www.acosomoral.org/acosomoral2.htm>).

Este tipo de problema puede dar lugar a que el trabajador afectado, con el objeto de disminuir la ansiedad, desarrolle comportamientos sustitutivos tales como drogodependencias y otros tipos de adicciones, que además de constituir comportamientos patológicos en sí mismos, están en el origen de otras patologías. La excesiva duración o magnitud de la situación de acoso puede dar lugar a patologías más graves o a agravar problemas preexistentes. Así, es posible encontrar cuadros depresivos graves, con individuos con trastornos paranoides e, incluso suicidas (González de R. 2002, web cit).

3) Familiar, social y de las Inter-relaciones:

"Exclusión y rechazo de los compañeros, intentos de convencerlo para aceptar la situación, incompreensión familiar, ruptura de las relaciones, abandono del cónyuge, aislamiento total en lo familiar y social" (Boletín científico. Asociación de

médicos municipales de la CBA, 2003, disponible en <http://www.medicalaboral.com/guia/guia018.htm>).

Al llegar la hora de afrontar lo que sucede, la víctima se siente sola. Sus amistades no pueden imaginar lo que ocurre, porque la violencia sólo se ejerce sobre las víctimas. Los allegados prefieren mantenerse al margen. Las víctimas dudan de su propia percepción y sospechan que están exagerando.

Lo que singulariza los cuadros de acoso moral con relación a otras formas de sufrimiento en el trabajo es el predominio de la vergüenza y la humillación. Eso suele ir a la par de una ausencia de odio hacia el agresor. Las víctimas sólo quieren ser rehabilitadas y recuperarse.

La vergüenza expresa la dificultad que tienen las víctimas de explicarse, sobre todo cuando el acoso es individual. Como en los casos de abusos sexuales, a menudo la realidad es peor de lo que las víctimas cuentan en un primer momento, ya que no se encuentran palabras. La vergüenza surge entonces, de no saber (o poder) reaccionar (Hirigoyen M. 2001).

Frente a esta violencia percibida pero verbalmente negada, las víctimas intentan comprender y justificarse en vano. Buscan explicaciones lógicas, pero el proceso es autónomo y no tiene nada que ver con ellas.

Al limitar el contacto social de la víctima: el acosador evita comunicarse con el acosado, no se dirige a él ni permite que éste hable con él. Este comportamiento supone una descalificación y una negación de la víctima como persona, se le trata como a un objeto. No se permite que el resto de los compañeros hable con el acosado, produciéndose un progresivo aislamiento social. Barroso, (citado en Gómez E. 2003) señala algunas conductas típicas que persiguen la finalidad de aislar socialmente a la víctima mediante medidas de organización del trabajo: cambiarle de mesa o departamento para evitar contacto con sus compañeros, restringir sus posibilidades de hablar o defenderse, prohibir a otros trabajadores que hablen con él... etc.

Se sabe que la sociedad tiene una visión errónea de la culpabilidad: no hay que mostrar estados de ánimo; hay que parecer el más fuerte, la sociedad tiende a pensar que no hay culpa sin que haya una falta. A los ojos de los observadores externos, los agresores le endosan la culpa a su víctima.

A un nivel social, es posible que estos individuos lleguen a ser muy susceptibles e hipersensibles a la crítica, con actitudes de desconfianza y con conductas de aislamiento, evitación, retraimiento o, por otra parte, de agresividad u hostilidad con otras manifestaciones de inadaptación social. Son comunes sentimientos de ira, rencor, y deseos de venganza contra el agresor ó los agresores (González de R. 2002, web cit). En general, la salud social del individuo se encuentra profundamente afectada pues este problema puede distorsionar las interacciones

que tiene con otras personas e interferir en la vida normal y productiva del individuo.

Por lo anteriormente expuesto resulta evidente que la prevención del acoso moral es un elemento básico para mejorar la vida laboral y evitar la exclusión social.

4) Laboral:

"Su ámbito se encuentra minado por el acosador, no puede desempeñar su trabajo adecuadamente, pedir un traslado o buscar otro. Queda atrapado en una situación profesional imposible; se reduce su autoestima y se merma la calidad del trabajo por las continuas manipulaciones y acusaciones" (Boletín científico 2003, web cit párrafo 9).

Según Leymann 1996, (citado en Gómez E, 2003) hay acciones que restringen o alteran los procedimientos de comunicación de la víctima, por ejemplo:

a) Se restringen los canales de comunicación de las víctimas tanto con el acosador como con el resto de los compañeros, se le impide expresarse, se le amenaza verbalmente o por escrito, se realizan ataques verbales contra él a través de gritos o insultos.

b) El acosador se niega a explicar su comportamiento, lo que impide que la víctima pueda defenderse, manteniéndole en una situación de ambigüedad respecto al

conflicto, con lo que no puede encontrar una solución dialogada hacia el problema, haciendo que aumente su tendencia a culpabilizarse de la situación.

c) Otra forma de impedir la comunicación es negarle el acceso a los medios de comunicación que hasta entonces utilizaba: ordenador, fax, teléfono...

d) La manipulación de la información se puede producir de distintas formas: manteniéndole en una situación de ambigüedad de rol e incertidumbre: no informándole sobre los diversos aspectos de su trabajo, sus funciones y responsabilidades, etc.

e) También utilizando la comunicación de forma hostil, de forma explícita mediante amenazas, críticas, reproches..., o de forma implícita, no dirigiéndole la palabra, ignorando sus opiniones e incluso su presencia.

Así como también contra la reputación y la dignidad de la víctima.

f) Acciones cuya finalidad es desacreditar al trabajador y dañar su dignidad y reputación personal.

g) Se realizan ataques contra la vida privada y las características personales del acosado, mediante comentarios injuriosos, ridiculizándolo en público, riéndose de su aspecto físico, e incluso de sus creencias, políticas, religiosas o de diversa

indole, poniéndole mote ó apodos... Aprovecha cualquier rasgo distintivo como su sexo, condición social, apariencia, raza para burlarse.

h) El acosador puede mentir sobre la vida personal del trabajador, inventando o insinuando aspectos vergonzosos, o haciendo circular rumores acerca del mismo. Como lo son las acciones o conductas contra el ejercicio de su trabajo y la desacreditación profesional.

i) Pueden ir desde asignarle una cantidad de trabajo excesiva o difícil de realizar o tareas para las que el individuo no está calificado, hasta asignarle trabajos que requieren una capacidad inferior a la que posee la víctima, o que son monótonos, repetitivos, o innecesarios o absurdos, e incluso privarle de la realización de cualquier tipo de trabajo.

j) Otra forma de atacar el ejercicio de su trabajo es inducirle a error, negándole u ocultándole los medios para realizar su trabajo, solicitándole demandas contradictorias o excluyentes, manipulando la información,... con lo que se consigue descalificarle y contribuir a la autoimagen negativa de la víctima.

Cuando la presión para producir laboralmente es constantemente alta, las personas pueden ser agredidas en cualquier nivel pues sienten que no pueden lograr las demandas exigidas: los superiores pueden acosar bajo la presión ejercida sobre ellos por los altos mandos y los trabajadores pueden participar en el

acoso, si se rebelan contra la persona que piensan es responsable de su estrés (Buendía J. y Ramos F. 2001).

Desde este punto de vista laboral posiblemente resultarán individuos desmotivados e insatisfechos que encontrarán el trabajo como un ambiente hostil asociado al sufrimiento y que no tendrán un óptimo rendimiento. La conducta lógica de un trabajador sometido a una situación de acoso sería el abandono de la empresa, sin embargo, en muchos casos éste no se produce debido, de un lado, a la difícil situación del empleo que predomina en nuestro país, a la economía actual y, de otro lado, a que, a medida que el trabajador se va haciendo mayor, ve disminuida su propia capacidad para encontrar nuevos empleos.

Psicotrastornos laborales: "los cambios en la organización del proceso de trabajo cambian no solamente la vida del obrero al interior de la empresa, sino también su vida cotidiana, el descanso, la recreación (la reproducción social); en todos los espacios se reproduce la ideología; hay continuamente choques entre lo que el sujeto es, necesita y lo que el trabajo, el sistema político, la familia, la escuela y la sociedad civil le imponen" (Campillo M. 1986, *"proceso de trabajo y salud mental"* p. 32).

La organización capitalista del trabajo al alienar el producto del trabajo, aliena el saber, aliena el control, aliena las relaciones, aliena la conciencia.

El trabajador al que se le subutiliza intelectualmente sufre de aburrimiento, tedio y fatiga mental. La consecuencia inevitable de esta imposibilidad de realización, es un empobrecimiento psíquico que se puede expresar en ausentismo, fatiga, accidentes o depresión. "La patología industrial" es, desde este punto de vista, la base material de la psicopatología de la vida cotidiana (capitalista) (Campillo M. 1986, ob cit. p. 33).

5) Económico:

Reducción del salario por permisos prolongados, renuncia, retiro voluntario, despido, incapacidad laboral parcial o total; dificultad para conseguir otro empleo y hacer frente a los compromisos económicos y gastos de procesos legales, etc. (Boletín científico 2003, web cit).

Para la empresa, los costos del acoso pueden generar un mayor ausentismo y rotación de personal, pérdida de efectividad y productividad, no sólo respecto a las víctimas del acoso moral, sino a otros compañeros que sufren el clima psicosocial negativo en el trabajo.

Un ambiente de inseguridad en el lugar de trabajo podría ocasionar o ser detonante de un trastorno delirante. Para la psiquiatra Marie France Hirigoyen (2001), y a partir de su experiencia clínica, observa que "el trabajador al sentirse amenazado, su equilibrio psíquico se ha quebrantado y lo que ha vivido es una desestabilización grave como para hacerlo caer en psicosis" (p.129). Afirma que

la inseguridad personal es un elemento muy perturbador, aunque no esté en el origen del trastorno.

No hay que pensar el paso a la paranoia como un fracaso. Puede ser ésta una manera de proteger el psiquismo para poder resistir.

Entonces se verá que el acoso moral es un proceso particular en el que el trabajador acaba convirtiéndose en lo que realmente se le dice que es. Le señalan: "Eres un o una inútil" y el trabajador se queda sin recursos y siente efectivamente que se ha vuelto un inútil. Por esto, el poder de las palabras adquiere valor de facto y, por ende, transforman al mismo.

Sobre el impacto económico de este problema para la comunidad, no hay que menospreciar las consecuencias que a este nivel se producen, por mencionar: la pérdida de fuerza de trabajo, costos de asistencia médica a enfermedades, costos de las pensiones de invalidez, etc.

Debe resaltarse aquí que resulta trivial discutir quién causó el conflicto, o quién está en lo cierto, incluso aunque tenga interés práctico. Por el contrario, el quid está en otro sitio: estamos discutiendo un tipo de ataque sociopsicológico que puede llevar a profundas consecuencias legales, sociales, económicas y psicológicas para el individuo. Tales consecuencias son tan graves e impagables que debería estar muy claro que tal fenómeno, a pesar de cualquier otra área de

interés, debería ser considerado básicamente como una privación de los derechos humanos y civiles.

Estos acontecimientos desencadenan destinos trágicos, incluyendo, como se ha mencionado, la pérdida de derechos humanos y civiles, que desde hace mucho tiempo están garantizados en la mayoría de las sociedades. En los países occidentales altamente industrializados, el lugar de trabajo es el último reducto de los "campos de batalla" donde la gente puede "aniquilarse" mutuamente sin correr riesgo de penalización.

Por todo lo expuesto hasta aquí, resulta de interés, explorar la situación de acoso moral en la población mexicana, ya que muchas de las conductas típicas de la burocracia coinciden profundamente con todo lo aquí descrito y de pronto parece tan natural, y tan propio en el trabajo, donde la agresión, el conflicto y la "mordida" son los elementos diarios. Asimismo, el contrastar esta exploración con el ámbito laboral privado resulta tentador. Habrá diferencias, serán iguales, habrá diferencias entre hombres y mujeres. En cuanto al acoso moral en dichos ámbitos, estas cuestiones esperan ser respondidas a través de esta investigación.

OBJETIVOS

El objetivo principal de este análisis es identificar el fenómeno de acoso moral en trabajadores y trabajadoras de los sectores público y privado de la Ciudad de México.

De acuerdo al objetivo anterior, conocer quién percibe más este fenómeno las mujeres o los hombres, el sector público o el sector privado en la Ciudad de México.

METODOLOGÍA

1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿El acoso moral se presenta en los trabajadores y trabajadoras de los sectores públicos y privados en la Ciudad de México?

2.- DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES

2.1.- DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE ATRIBUTIVA

Acoso Moral. Toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud...) que atenta por su repetición o sistematización contra la dignidad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo (Hirigoyen M. 2001).

2.2.- DEFINICION OPERACIONAL DE LA VARIABLE ACOSO MORAL

ATENTADOS CONTRA LAS CONDICIONES DE TRABAJO: Críticas exageradas o injustas al trabajo, atribución sistemática de tareas superiores a sus competencias, creación de dificultades con consignas imposibles de llevar a cabo.

FACTOR 1.- reactivos: 18,21,28,6,14,29,1,7,13,11,5,20,26

ATENTADOS CONTRA LA DIGNIDAD: Burlas, gestos despectivos, palabras descalificadoras, frases hirientes, críticas injuriosas. **FACTOR 2.- reactivos:**

15,25,32,23,22,3,9,16,8,2,12,17,24,34,35

VIOLENCIA SEXUAL: Acoso sexual que persiste en el exterior con llamadas telefónicas nocturnas, o cartas anónimas. **FACTOR 3.- reactivos:** 19, 27,31

AISLAMIENTO Y RECHAZO DE LA COMUNICACIÓN: Marginar a alguien, no dirigirle la palabra, no invitarle a convivir con los compañeros, no mirar o saludar a alguien. **FACTOR 4.- reactivos: 4, 10, 30, 33,**

3.- TIPO DE ESTUDIO

Exploratorio. Se efectúa cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. En este no hay control de variables, se conoce la presencia de ésta, sin embargo, no se opera en la misma. Los estudios exploratorios nos sirven para obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores (Hernández Sampieri 1982).

4.- DISEÑO

De una sola muestra, con comparación intra grupo (Siegel, 1982).

5.- MUESTRA

300 individuos trabajadores asalariados, de los cuales 150 son hombres y 150 mujeres, de los sectores público y privado.

5.1.- MUESTREO: no probabilístico ya que no se empleó la extracción aleatoria, es intencional pues se eligieron en base al criterio de ser trabajadores asalariados pertenecientes al sector público y privado.

6.- INSTRUMENTO

Cuestionario elaborado con base en la encuesta realizada por la Dra. Marie-France Hirigoyen (2001), para la detección del acoso moral en el trabajo. El cual fue aplicado a trabajadores franceses y ajustado a la población de trabajadores del D.F. Consiste en cuatro categorías o factores denominados "lista de conductas hostiles". 1) Atentados contra las condiciones de trabajo 2) Atentados contra la dignidad 3) Violencia sexual 4) Aislamiento y rechazo de la comunicación. Cada categoría varía en su número de preguntas, en función de sus características como ya se mencionó anteriormente.

Se realizó la confiabilidad del mismo por medio de un análisis factorial de componentes principales con rotación varimax y el alfa de cronbach para obtener una validez de constructo (que busca conocer con precisión las propiedades que están siendo evaluadas más que en la prueba misma, es decir, buscan explicar las propiedades psicológicas que puedan explicar la variabilidad de las pruebas).

7.- PROCEDIMIENTO

Se aplicó el cuestionario (ver anexo) a 150 mujeres y 150 hombres de los sectores público y privado de algunas empresas de la ciudad de México.

Dado que el instrumento a aplicar no había sido utilizado con población mexicana fue preciso confiabilizarlo, con una muestra de 300 personas (150 hombres y 150 mujeres) que de acuerdo con el criterio estadístico es el necesario para confiabilizar.

Se realizó la confiabilidad por medio de un análisis factorial de componentes principales, el cual sirve para reducir la multiplicidad de datos y simplificar análisis posteriores, su objetivo es asegurar la generalidad de los resultados a la población. Ayuda a localizar e identificar las unidades o propiedades básicas que fundamentan las pruebas y medidas (Kerlinger 1976 *"investigación del comportamiento"* p. 648).

Las investigadoras pidieron a los trabajadores su colaboración para participar en la realización de un cuestionario para fines de investigación, argumentando querer conocer ¿cuál es el ambiente laboral que viven en su trabajo?, al tiempo que se proporcionó un cuestionario en el cual se encontraron las siguientes instrucciones:

"La Universidad Nacional Autónoma de México pide de tu colaboración para la elaboración del siguiente cuestionario para fines de investigación. La información proporcionada será confidencial. Por tu participación "Gracias".

8.-TRATAMIENTO ESTADÍSTICO

Se realizó un análisis de frecuencias que permite obtener una descripción de la distribución de la variable mediante tablas de frecuencias, para ver la presencia de acoso moral en la muestra. Se llevó a cabo un análisis factorial de componentes principales con rotación varimax (método de rotación de factores, en el cuál tiende a haber altas cargas factoriales – cercanas a +1 ó -1 – y algunas cargas cercanas a 0 en cada columna de la matriz, cargas cercanas a 0 indican ausencia de asociación) para detectar la presencia de más indicadores en la muestra y para obtener el índice de confiabilidad en el instrumento se obtuvo el alfa de cronbach (medida de consistencia interna de una prueba, coeficiente de confiabilidad).

La validez de constructo, procura corroborar modelos, teorías, o hipótesis acerca de fenómenos no observables o medibles fácilmente y que requieren un constructo (concepto que se una en esquemas teóricos y se define de tal manera que sea susceptible a ser observado y medido) para explicar las relaciones entre los factores estudiados.

Se aplicó la prueba t de student para comparar los puntajes obtenidos entre hombres y mujeres, sectores público y privado. Las diferencias fueron trabajadas con un estadístico paramétrico, pues dado el tamaño de la muestra no era posible hacerlo con un estadístico no paramétrico, aunque el estudio fuese exploratorio. El requisito de muestreo probabilístico no fue cubierto debido a las dificultades de acceso a la muestra y a la escasez de datos fidedignos respecto al total de

trabajadores del D.F. Con las características requeridas, se consideró que una muestra grande podría cubrir este requisito, sobre todo cuando se trata de un estudio exploratorio que no pretende generalizar resultados, sino más bien detectar la presencia y características del acoso moral.

El tipo de estadígrafo utilizado supone el planteamiento de una hipótesis nula (H_0) y una hipótesis alterna (H_A) quedando de la siguiente manera;

H_0 : No habrá diferencias estadísticamente significativas en la percepción del acoso moral entre hombres y mujeres, trabajadores de los sectores público y privado del D.F.

H_A : Habrá diferencias estadísticamente significativas en la percepción del acoso moral entre hombres y mujeres trabajadores de los sectores público y privado del D.F.

RESULTADOS

Inicialmente se muestra la encuesta realizada por la Doctora Marie-France Hirigoyen y la forma en que sus datos se agrupan.

ATENTADOS CONTRA LAS CONDICIONES DE TRABAJO.

Se refiere a la contestación automática de todas las decisiones tomadas por la persona que esta en el punto de mira, críticas exageradas o injustas en su trabajo, atribución sistemática de tareas superiores a sus competencias, creación de dificultades con consignas imposibles de llevar a cabo.

Reactivos:

1. Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo
7.- Me impiden el acceso a los instrumentos de trabajo como: teléfono, fax, computadora etc.
10.- Mi jefe se niega a hablar o reunirse conmigo
11.- Me asignan trabajos que van contra mis principios o mi ética
13.- Utilizan estrategias para que cometa errores y después acusarme de ello
14.- Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno
18.- Me ordenan trabajos por debajo de mi capacidad con el objeto de agobiarme
20.- No se me permite adoptar las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo
21.- Me asignan trabajos absurdos y sin sentido
25.- Me hacen sentir culpable por los problemas que hay en el trabajo
26.- Me ordenan nuevos trabajos sin permitir que termine los anteriores
28.- Me ordenan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud
29.- Me atribuyen tareas humillantes

AISLAMIENTO Y RECHAZO DE LA COMUNICACIÓN.

Marginar a alguien, no dirigirle la palabra, no invitarle a convivir con los compañeros.

Reactivos:

2.	Me interrumpen constantemente cuando hablo
4.	Me aíslan de mis compañeros alejándose de ellos
5.	No toman en cuenta mis problemas de salud
6.	Me excluyen
8.	Fingen no verme
12.	Mis compañeros y jefes me ignoran
33.	Prohíben a mis compañeros y jefes hablar conmigo

ATENTADOS CONTRA LA DIGNIDAD.

Burias, gestos despectivos, palabras descalificadoras.

Reactivos:

3.	Utilizan gestos de desprecio para dirigirse a mí
9.	Me desmoralizan empleando todo tipo de artimañas
16.	Se atacan mis creencias religiosas o mis convicciones políticas
17.	Inventan o difunden rumores y calumnias acerca de mí
23.	Me critican cualquier decisión que tome en mi trabajo
24.	Critican mi vida privada
32.	Me desacreditan ante mis compañeros
34.	Se burlan de mi físico
35.	Me atribuyen problemas psicológicos (se me tacha de enfermo mental)

VIOLENCIA VERBAL, FÍSICA O SEXUAL.

Amenazas de violencia física, empujones, gritos injuriosos, acoso sexual, acoso que persiste en el exterior con llamadas telefónicas nocturnas o cartas anónimas.

Reactivos:

15.	Me amenazan verbalmente o mediante gestos
19.	Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio
22.	Me empujan, me cierran la puerta en la cara o me agreden físicamente.
27.	Me lanzan propuestas sexuales directas o indirectas
30.	Me gritan cuando se dirigen a mí
31.	Me hacen propuestas indecorosas

Caracterización de los datos levantados en la muestra. **Tabla inicial**

Sector		Edad		Sexo		Puesto		Edo. civil	
Público	150	18 a 28	110	femenino	150	jefe	50	soltero	134
		29 a 39	97					casado	143
		40 a 50	78					divorciado	11
Privado	150	51 a 64	23	masculino	150	empleado	250	separado	2
								unión libre	5
								madre	5
								soltera	
Total	300		300		300		300		300

El análisis de los datos presentó otra dimensión a partir de los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario a los trabajadores en la Ciudad de México.

A continuación se presentan las tablas de resultados con sus respectivos reactivos, su peso factorial y alfa de cronbach obtenido.

ANÁLISIS FACTORIAL

FACTOR 1: ATENTADOS CONTRA LAS CONDICIONES DE TRABAJO. TABLA 1

REACTIVOS	PESOS FACTORIALES	ALFA DE CRONBACH
18 Asignación de trabajos por debajo de su capacidad	.673	.8113
21 Asignación de trabajos absurdos y sin sentido	.749	
28 Tareas que ponen en peligro la integridad y la salud	.644	
6 Exclusión	.414	
14 Asignación de tareas rutinarias y sin sentido	.621	
29 Tareas humillantes	.523	
1 Privación de información para hacer el trabajo	.593	
7 Prohibición a los instrumentos esenciales de trabajo	.579	
13 Estrategias para que se cometan errores	.540	
11 trabajos que van en contra de los principios y ética	.389	
5 No se toman en cuenta los problemas de salud	.789	
20 No hay medidas de seguridad	.635	
26 Se asignan nuevos trabajos sin permitir que se termine el anterior	.643	

En este factor se agrupan trece reactivos con un peso factorial máximo de .789, que presenta alta carga factorial en el reactivo 5 y se refiere a que los problemas de salud de los trabajadores no son tomados en cuenta y un mínimo de .389, en el reactivo 11 que indica una baja carga factorial en la

asignación de trabajos que van contra los principios y la ética de los trabajadores. La semántica de los reactivos indican que los atentados contra las condiciones del trabajo que se entienden como: críticas exageradas o injustas al trabajo, atribución sistemática de tareas superiores a sus competencias, creación de dificultades con consignas imposibles de llevar a cabo. Con un alfa de Cronbach de .8138

FACTOR 2: ATENTADOS CONTRA LA DIGNIDAD. TABLA 2.

REACTIVO	PESO FACTORIAL	ALFA DE CRONBACH
15 Amenazas verbales o mediante gestos	.694	.8134
25 le culpan por los problemas en el trabajo	.618	
32 le desacreditan ante los compañeros	.561	
23 Críticas a las decisiones tomadas en el trabajo	.476	
22 agresiones físicas intencionales	.463	
3 le desprecian mediante gestos	.441	
9 atentados contra la moral	.607	
16 críticas a las creencias religiosas o convicciones políticas	.621	
8 fingen no verle	.489	
2 le interrumpen constantemente	.605	
12 le ignoran	.724	
17 calumnias y rumores	.780	
24 críticas a la vida privada	.740	
34 burlas a su persona	.714	
35 se le tacha de loco	.764	

En este caso los datos obtenidos por el alfa de Cronbach son de .8134 lo que muestra que las propiedades de los atentados contra la dignidad, que se definen como: burlas, gestos despectivos, palabras descalificadoras, frases hirientes, y críticas injuriosas están siendo evaluadas en este instrumento. En este factor se agrupan quince reactivos con un peso

factorial máximo de .780 en el reactivo 17 que se refiere a las calumnias y rumores y un peso factorial mínimo de .441 en el reactivo 3 que presenta una baja carga factorial en el desprecio que perciben los trabajadores mediante gestos.

FACTOR 3: VIOLENCIA SEXUAL. TABLA 3

REACTIVO	PESO FACTORIAL	ALFA DE CRONBACH
27 Propuestas sexuales directas o indirectas	.761	.5981
31 propuestas indecorosas	.742	
19 Amenazas escritas o por teléfono	.461	

Se observa en la tabla que el alfa de Cronbach es de .5981, demostrando la consistencia que evalúa la violencia sexual, entendida como: acoso sexual que persiste en el exterior con llamadas telefónicas nocturnas o cartas anónimas. En este factor se agrupan tres reactivos con dos de ellos que presentan un alto peso factorial y que se refieren a las propuestas sexuales directas o indirectas con un peso factorial de .761 y el de propuestas indecorosas con un peso factorial de .742

FACTOR 4: AISLAMIENTO Y RECHAZO DE LA COMUNICACIÓN. TABLA 4

REACTIVO	PESO FACTORIAL	ALFA DE CRONBACH
33 Prohiben a sus compañeros dirigirle la palabra	.779	.6844
4 le aíslan	.716	
30 le gritan	.511	
10 su jefe se niega a hablar con Ud.	.465	

En este factor el alfa de cronbach es de .6844, lo que revela que existe consistencia en los reactivos referentes a aislamiento y rechazo de la comunicación que se entiende como: marginar a alguien, no dirigirle la

palabra, no invitarle a convivir con los compañeros, no mirar o saludar a alguien. El reactivo con mayor carga factorial es el 33 que se refiere al hecho de prohibir a los compañeros de trabajo se le dirija la palabra al trabajador acosado.

A continuación se presentan las tablas con los resultados obtenidos por la prueba t de student para comparar los puntajes de las medias entre los sectores público y privado.

PUNTAJE TOTAL Y POR FACTORES ENTRE SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO

TABLA 5

	SECTOR	N	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	ERROR ESTÁNDAR DE LA MEDIA
FACTOR1	público	150	1.8426	.19613	.01601
	privado	150	1.8144	.21651	.01768
FACTOR2	público	150	1.8796	.17675	.01443
	privado	150	1.8747	.16474	.01345
FACTOR3	público	150	1.9311	.19804	.01617
	privado	150	1.9378	.17004	.01388
FACTOR4	público	150	1.8833*	.22373	.01827
	privado	150	1.9417*	.17479	.01427
TOTAL	público	150	1.8707	.16434	.01342
	privado	150	1.8653	.15605	.01274

* Se observa una diferencia significativa entre las medias obtenidas con un nivel $p=.012$ véase continuación de tabla 5 en el factor 4.

Tabla 5 continuación

		F	Sig	t	df	Sig (2-tailed)	Diferencia de la media	Diferencia de error estándar	bajo	alto
FACTOR1	igualdad de las varianzas asumidas igualdad de la varianzas no asumidas	4.267	.040	1.182	298	.238	.0282	.02385	-.01874	.07515
				1.182	295.136	.238	.0282	.02385	-.01874	.07515
FACTOR2	igualdad de las varianzas asumidas igualdad de la varianzas no asumidas	.109	.741	.248	298	.804	.0049	.01973	-.03394	.04371
				.248	296.535	.804	.0049	.01973	-.03394	.04371
FACTOR3	igualdad de las varianzas asumidas igualdad de la varianzas no asumidas	.545	.461	-.313	298	.755	-.0067	.02131	-.04861	.03528
				-.313	291.335	.755	-.0067	.02131	-.04861	.03528
FACTOR4	igualdad de las varianzas asumidas igualdad de la varianzas no asumidas	15.092	.000	-2.516	298	.012	-.0583	.02318	-.10395	-.01271
				-2.516	281.516	.012	-.0583	.02318	-.10395	-.01270
TOTAL	igualdad de las varianzas asumidas igualdad de la varianzas no asumidas	.037	.848	.288	298	.773	.0053	.01850	-.03108	-.4175
				.288	297.205	.733	.0053	.01850	-.03108	-.4175

Los datos obtenidos indican que sólo en el factor cuatro existen diferencias significativas dado que se obtuvo una $t=-2.516$ con un $p=.012$. Lo cual indica que el sector público percibe con mayor agudeza el aislamiento y rechazo a la comunicación en su trabajo, en forma de marginación, no dirigirle la palabra al trabajador, no invitarle a convivir con los compañeros, no mirarle ni saludarle. Lo que no es observado en el sector privado.

TABLA 6 continuación

		F	Sig.	t	df	Sig.(2-tailed)	Diferencias de la media	Diferencia de error estándar	bajo	alto
FACTOR1	igualdad de las varianzas asumidas	3.165	.076	1.495	298	.136	.0356	.02382	-.01125	.08250
	igualdad de las varianzas no asumidas			1.494	293.216	.136	.0356	.02384	-.01129	.08254
FACTOR2	igualdad de las varianzas asumidas	15.239	.000	3.035	298	.003	.0590	.01943	.02073	.09722
	igualdad de las varianzas no asumidas			3.028	262.601	.003	.0590	.01948	.02062	.09733
FACTOR3	igualdad de las varianzas asumidas	.000	.997	-.063	298	.950	-.0013	.02132	-.04330	.04060
	igualdad de las varianzas no asumidas			-.063	295.047	.950	-.0013	.02133	-.04332	.04063
FACTOR4	igualdad de las varianzas asumidas	17.948	.000	2.275	298	.024	.0528	.02323	.00713	.09854
	igualdad de las varianzas no asumidas			2.269	253.813	.024	.0528	.02329	.00697	.09870
TOTAL	igualdad de las varianzas asumidas	7.491	.007	2.424	298	.016	.0444	.01833	.00836	.08049
	igualdad de las varianzas no asumidas			2.420	278.319	.016	.0444	.01836	.00829	.08057

Los datos obtenidos indican que en los factores dos y cuatro existen diferencias significativas dado que se obtuvo una $t=3.035$ con un $p=.003$, en el factor dos y una $t=2.275$ con una $p=.024$ para el factor cuatro. En el factor 2 de Atentados contra la dignidad, entendidos como: burlas, gestos despectivos, palabras descalificadoras, frases hirientes, críticas injuriosas, etc. son los hombres quienes mayormente perciben esta situación como una expresión del acoso moral en el trabajo. En el factor 4 Aislamiento y rechazo a la comunicación en su trabajo, entendido como: marginación, no dirigirle la palabra al trabajador, no invitarle a convivir con los compañeros, no mirarle ni saludarle nuevamente los hombres quienes perciben dicho aislamiento como una forma de acoso moral en su trabajo.

PUNTAJE TOTAL Y POR FACTORES ENTRE HOMBRES Y MUJERES

TABLA 6

	SEXO	N	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	ERROR ESTÁNDAR DE LA MEDIA
FACTOR 1	MUJER	150	1.8462	.19420	.01580
	HOMBRE	150	1.8105	.21885	.01785
FACTOR 2	MUJER	150	1.9064*	.13536	.01102
	HOMBRE	150	1.8474*	.19610	.01607
FACTOR 3	MUJER	150	1.9338	.17647	.01436
	HOMBRE	150	1.9351	.19249	.01577
FACTOR 4	MUJER	150	1.9387*	.15537	.01264
	HOMBRE	150	1.8859*	.23874	.01956
TOTAL	MUJER	150	1.8901	.13729	.01117
	HOMBRE	150	1.8456	.17781	.01457

* Se observa una diferencia significativa entre las medias obtenidas entre hombres y mujeres en los factores 2 y 4. En el factor 2 con un nivel $p=.003$, en el factor 4 con un nivel $p=.024$. Véase continuación tabla 6.

DISCUSIÓN

Los datos de caracterización de la muestra que aparecen en la tabla inicial, se tomaron para conocer cuáles podrían ser relevantes en el análisis de los datos sin embargo los que resultaron significativos en este estudio fueron: sexo y sector. Con otras características estos otros datos pueden ser usados en estudios posteriores.

Aunque el confiabilizar el instrumento no formó parte de los objetivos, se realizó en la medida en que se requería garantizar que los resultados fuesen lo más precisos posible y cercanos al concepto de acoso moral manejado para la población mexicana.

Al efectuar el análisis factorial de los componentes principales y la manera en que los datos se distribuyeron empíricamente, se encontró que los reactivos se reordenaron de manera diferente, quedando cuatro factores de los cuales algunos presentan hasta quince reactivos agrupados factorialmente y otros solamente tres, obtenidos en la validación del instrumento.

El análisis indica la presencia de violencia sexual (tabla 3) particularmente, excluyendo los otros dos indicadores del instrumento original (violencia física y verbal). Lo cual quiere decir que si bien se manifiesta en los trabajadores

mexicanos el acoso moral, no llega a extremos de violencia física y verbal, más bien se acosa por métodos más sutiles, en este caso atentando contra la dignidad, (tabla 2, es el factor que presenta mayor número de reactivos) el ejemplo que ilustra esto es el de las taquilleras del metro, (Fonseca M. 2004) y de la participación femenina en la maquiladora (Cooper J. 1989). Casos en los que aún tratándose de mujeres en su mayoría, la situación que más se denuncia es precisamente el maltrato por parte de sus superiores. “La mayor parte de las mujeres se queja del trato que se les da cuando van a solicitar algún servicio a las oficinas; en general se quejan de recibir un trato de indiferencia y despótico”. (Fonseca M. 2004, ob cit. p.23).

En los atentados contra la dignidad (tabla 2) se observa un mayor peso factorial en los reactivos que corresponden a: las calumnias y rumores que se difunden de las personas, seguido de las críticas a la vida privada, ser ignorado por su jefe y sus compañeros y las burlas que se hacen de su físico. Métodos conocidos por todos en el ámbito laboral. Cabe indicar que el reactivo que presenta menor peso factorial es el que se refiere a las agresiones físicas intencionadas. Esto no quiere decir que no se presenten en el contexto de acoso moral. Sin llegar a ser una manifestación abierta de violencia, estas agresiones se disfrazan sutilmente.

El factor que presenta trece reactivos es el que corresponde a los atentados contra las condiciones de trabajo, (tabla 1) lo cual indica que otra de las formas en que en la Ciudad de México se llega a acosar al trabajador es dificultando las tareas que le son asignadas. Teniendo así que los reactivos que presentaron un

mayor peso factorial fueron: el que al trabajador no se le toman en cuenta sus problemas de salud, que le sean asignados trabajos absurdos y sin sentido seguido de la atribución de trabajos por debajo de su capacidad, que se les ordenen trabajos nuevos sin permitir que terminen los anteriores y que no les permitan adoptar las medidas de seguridad necesarias para realizar su trabajo.

Rodríguez M. (1997), menciona que muchos mexicanos ven en el trabajo sólo un medio para subsistir. Solicitar empleo "de lo que sea" es la petición más escuchada; se busca trabajo, es decir dinero. Por otra parte muchas organizaciones en México tienen los mismos conflictos: competencia interna excesiva que se traduce en entorpecimiento de labores, envidias y actos desleales a la empresa. 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. Sin duda alguna hablamos de acoso moral.

Por otra parte, se registran altos índices de ausentismo, de impuntualidad, accidentes y enfermedades de trabajo. Su actitud resignada y fatalista ante la vida, su percepción distorsionada del tiempo, incluso el desempleo temporal o permanente a causa de incapacidades físicas, parciales o totales.

La poca estimación de sí mismo también contribuye a sus frecuentes inasistencias. Falta porque no se siente útil o valioso; llega tarde por lo mismo. Este desprecio a sí mismo se revierte en desprecio a los demás. Además se

rehúsa a asumir el liderazgo por temor a ser rechazado (alta necesidad de ser aceptado) por considerar que no está suficientemente capacitado (escasa estimación de sí mismo) porque representa mayor responsabilidad (dependencia) y porque tal vez termine siendo el único que trabaja (desconfianza).

Aislamiento y rechazo de la comunicación (tabla 4) es el factor que presentó cuatro reactivos, destacando la prohibición de la convivencia con los compañeros por parte de sus jefes y el aislamiento. De esta forma se desestabiliza al trabajador para que no pueda quejarse ante los demás y no consiga hacer alianzas que llegaran a tener roces con los superiores, ni convocar a movimientos que afecten a la empresa.

Finalmente el factor que presentó solamente tres reactivos es el que pertenece a la violencia sexual, (tabla 3) obteniendo un puntaje mayor en los reactivos que corresponden a: propuestas sexuales de forma directa o indirecta y propuestas indecorosas, los cuales nos hablan claramente de la presencia de acoso sexual que sólo es un paso hacia el acoso moral.

Wise S. Stanley L. (1992) lo explica de la siguiente forma: el acoso sexual en el trabajo incluye la adopción, por parte de los hombres de conductas que superficialmente aparentan ser sexuales pero que de hecho constituyen un ejercicio de poder.

El acoso sexual, establece la subordinación femenina en los trabajos tradicionalmente masculinos; también tiene consecuencias similares en otras actividades laborales. Esto se debe a que el acoso sexual lleva a muchas mujeres a abandonar empleos, provocando así una alta movilidad que nada tiene que ver con el hecho de conseguir nuevos empleos y ascender en la carrera laboral. La segregación, la subordinación femenina y la alta movilidad juntas dan lugar a bajos salarios, que a su vez las refuerzan. En suma, el acoso sexual mantiene a las mujeres fuera de los empleos tradicionales y en cargos inferiores en los que no lo son.

En ambos casos se trata de humillar a la persona y considerarle como un objeto que está a la disposición del otro. Es probable que este factor se haya formado con sólo tres reactivos, debido a que el acoso sexual suele quedar en un segundo término, ya que a las víctimas les resulta menos vergonzoso nombrar la violencia moral que el acoso sexual, sobre todo si han cedido.

En cuanto a la confiabilidad del instrumento el alfa de cronbach que se obtuvo finalmente es de .9022 indicando que es altamente confiable lo cual demuestra que éste sí evalúa el acoso moral y por lo tanto en la ciudad de México el fenómeno es percibido por los trabajadores y trabajadoras de los sectores público y privado.

Los casos documentados en México no se conocen aún bajo la denominación ni de acoso moral, ni de mobbing. Sin embargo, ha sido abordado en

investigaciones realizadas en psicología del trabajo en México de la siguiente manera:

Entre los psicotrastornos más frecuentes en los trabajadores se encuentran la neurosis que ha sido reconocida como enfermedad de trabajo entre pilotos aviadores y telefonistas. De acuerdo con el IMSS, los criterios para calificar una neurosis de trabajo son los siguientes:

- Comprobar la existencia del agente que la causa en el ambiente de trabajo.
- Establecer la relación causal del agente con el trastorno en el tiempo
- Descartar la existencia anterior de la neurosis
- En el caso de neurosis de trabajo provocada por factores específicos deberá comprobarse la desaparición de los síntomas mediante la separación temporal del trabajador de su ambiente de trabajo.
- Descartar una causa orgánica que no tenga relación con el trastorno.

En la tabla de enfermedades de la Ley Federal del Trabajo el apartado 161 del artículo 513, como se mencionó arriba, se reconoce la neurosis como enfermedad de trabajo de pilotos aviadores, telefonistas "y otras actividades". Aunque en ningún lugar se sugiere cuáles son esas otras actividades (Gómez G. y Sandoval J. en Noriega M. 1989).

De la misma manera que la Dra. Hirigoyen (2001), señala como consecuencia del acoso moral, la ansiedad, depresión y trastornos psicosomáticos. En México, Gómez G. y Sandoval J. (en Noriega M. 1989) reconocen que la ansiedad la depresión y los trastornos psicosomáticos son tipos de alteraciones psíquicas muy comunes entre la clase trabajadora y se encuentran en gran medida asociados a las condiciones laborales. El proceso de trabajo se encuentra ligado con una serie de riesgos y exigencias que sumados dañan poco a poco la subjetividad de los trabajadores. Este proceso origina un psicotrastorno que altera toda la vida emocional y de relación con los individuos.

Generalmente a estos trastornos de la subjetividad no se les reconoce como enfermedades de trabajo por las leyes o por las instituciones médicas, ya que las causas que las originan no son únicas ni exclusivas del trabajo. Ello reforzado por la falsa dicotomía entre vida pública y privada de estos trabajadores.

Pero más allá de los psicotrastornos que se han mencionado existe otra serie de alteraciones que de igual manera están asociadas a las condiciones de trabajo y que interfieren negativamente en la vida cotidiana, son los trastornos del sueño, de la actividad sexual, las adicciones y la irritabilidad.

Por lo tanto, (y, a partir de los resultados) este instrumento puede emplearse en investigaciones posteriores, pues como se observa, la estrategia del mundo laboral parece seguir una línea de acuerdo a la manera en que se conduce el actual sistema económico-laboral: los cambios continuados en el mundo de la

producción orientados a la calidad, la presión de la economía, el mercado laboral flexible, las demandas de actualización, la competencia, la consecución de la máxima productividad, las fusiones y reestructuraciones para ahorrar puestos de trabajo, el ritmo de actividad desenfrenado, la flexibilidad e inmediatez para cambiar de un sitio a otro o el cambio de funciones y responsabilidades, la precariedad o el paro, por poner solamente algunos ejemplos. No especifica las competencias ni los objetivos de las personas porque, así, a un trabajador se le retribuye como un subordinado y ha de hacer de responsable y tomar decisiones que corresponden al jefe. Nada es a largo plazo, ni tampoco a corto o a medio plazo, de hoy a mañana se le puede trasladar o encargar una nueva tarea o despedirle. Esto crea inestabilidad, desconfianza y falta de compromiso. Es un momento de cambio para el cual la mayoría no está preparado porque se tiene la idea de que la vida laboral se termina en la empresa hasta que se jubila. Con este marco laboral es fácil que se produzcan situaciones de abuso de poder (Laurell C. 1985).

Por otra parte al aplicar la prueba t de student para conocer las diferencias de los puntajes obtenidos entre los sectores público y privado de la Ciudad de México, se eligieron por el lado del sector público instituciones como: La Universidad Nacional Autónoma de México en particular la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza, compañía de Luz y Fuerza del Centro, Instituto Politécnico Nacional, la Delegación Gustavo A. Madero y estancias infantiles de la misma dependencia.

Por el lado del sector privado se acudió a empresas como: VIPS, ELEKTRA, centros comerciales (Perisur y Centro Coyoacán) tiendas SANBORN'S, banco SANTANDER y una fábrica dedicada a la construcción de tubos de cobre.

En los resultados obtenidos por esta prueba, (tabla 5) demuestran que: únicamente el factor cuatro que se refiere al aislamiento y rechazo de la comunicación presentó diferencias significativas entre sectores $t = -2.516$, y $p = .012$. Siendo más percibido por los trabajadores del sector público. Debido a que en este sector la competencia por el ascenso es muy marcada y la forma de acosar cuando dos asalariados rivalizan para la obtención de un puesto es conspirando contra el propio compañero por los métodos que describen los reactivos de este factor.

En México, los trabajadores del sector público han sido quienes han gozado durante un mayor tiempo de los beneficios de contar con el apoyo de un sindicato y por este hecho han recibido mejores prestaciones y un mejor trato, es claro que ante el desmantelamiento de este sistema por parte de la cultura neoliberal, sea la "burocracia" quien perciba de manera más abierta este cambio. De acuerdo con lo expuesto en el libro *"Modelo neoliberal y sindicatos en América Latina"*:

"Para la década de los años ochenta, el debilitamiento y la pérdida de centralidad de la figura sindical, fue una tendencia generalizada en la última reestructuración mundial de la economía. Para el caso de México, la situación cobró dimensiones especiales, los vicios que nacieron con el corporativismo así como la dependencia

del liderazgo sindical frente al gobierno fueron el terreno propicio para responsabilizar a los contratos colectivos de trabajo y al derecho de huelga de los problemas financieros y de la ineficiencia de las empresas. Estas deformaciones de la vieja relación entre sindicatos y el Estado fueron vistas como lo que debía dejarse atrás para colocar al país en condiciones favorables para su inserción al mercado mundial" (García V. en Holm D. 1993, p.168).

En el sector privado poco es percibido ya que en este sector los sindicatos están casi ausentes de las empresas y no siempre cuentan con la confianza del trabajador. En ocasiones éstos temen que la dimensión individual de la agresión que sufren no se tome en cuenta. Los asalariados del sector privado desconfían de los sindicatos pues éstos no les brindan la protección que se requiere, ya que temen que su situación pueda utilizarse como excusa para ajustar unas cuentas más generales con la patronal.

De acuerdo a un estudio realizado por el Centro Nacional de Información y Estadísticas del Trabajo (CENIET) 1982, la población sindicalizada asciende a 7 y medio millones (6 en el Congreso del Trabajo, 1.2 fuera de éste y 0.2 no registrados). La tasa de sindicalización en nuestro país sigue siendo muy baja, más baja incluso que en países menos desarrollados: mientras que en México estaba sindicalizada cerca del 21% de la población ocupada en 1978, en Perú lo estaba el 30% en 1974, en Colombia el 42% en 1964, en Chile el 46% en 1971 y en Argentina el 47% en 1970 (Basaglia F. et al, 1978).

Cabe señalar que al momento de aplicar el instrumento al sector privado, las personas mostraron renuencia a participar. Lo cual puede ser a causa de que en este sector no se cuenta con garantías como; contratos de trabajo que los protejan de un despido injustificado, temor a que se conozca la situación laboral de la empresa o a represalias por parte de los superiores.

Con el desprestigio de los líderes se afectaron también los sindicatos y con ellos los trabajadores quienes vieron cómo se afectaba no sólo el empleo, las prestaciones, el salario y sus condiciones de vida al quedar en entredicho la eficiencia del sistema de protección de los asalariados; frente a la adopción de las políticas de austeridad y modernización, el sindicalismo perdió legitimidad en el campo laboral en México (García V. en Holm D. 1993).

Las diferencias que arrojó la prueba t student en cuanto a los puntajes obtenidos por hombres y mujeres (tabla 6) se tiene que: en el factor dos que corresponde a los atentados contra la dignidad $t=3.03$ $p=.003$ y el factor cuatro que se refiere al aislamiento y rechazo de la comunicación $t=2.42$ $p=.016$, fueron los hombres quienes percibieron más estos tipos de acoso de acuerdo a la distribución que presentaron sus respuestas.

En la muestra realizada a los trabajadores de la Ciudad de México las mujeres parecen no percibir de forma muy directa este fenómeno, lo cual puede deberse a varios factores:

Las situaciones que parecen producir mayor tensión en ellas, de acuerdo a un estudio realizado sobre mujer trabajo y salud mental, es el sentirse llenas de responsabilidades, sentir que es difícil y problemático educar a los hijos y las complicaciones que se les presentan por enfermedad de alguno de ellos. Se encontró que muchas mujeres sienten conflicto entre su trabajo y su casa porque ellas mismas no se dan cuenta de que su trabajo trae beneficios a sus hijos. Cuando se sienten muy agobiadas por sus funciones maternas es más frecuente que presenten síntomas depresivos y somáticos (Lara M. y Acevedo M. 1994).

Esto indicaría que la situación de la mujer en México, culturalmente hablando, aun se inclina a anteponer cualquier situación al beneficio del hogar y de la familia, y subordinar su actividad ocupacional, entendiéndola sólo como un medio de subsistencia, y no tomando en cuenta los alcances y perjuicios que pudieran estar alterando psicológicamente su estabilidad emocional.

Rodríguez M. y Ramírez P. (1997) en *"Psicología del mexicano en el trabajo"*, mencionan que en México la mujer vive una situación asimétrica y desigual respecto al hombre de generaciones atrás, aunque últimamente muestra un deseo de cambio y liberación, todavía débil, desarticulado y sólo en algunos sectores. "Tradicionalmente se le ha inculcado a la mujer que su papel principal en la vida es ser madre. Más que compañera o esposa, debe ser buena madre, lo que significa tener hijos, amarlos, alimentarlos, cuidar de su salud, preocuparse por ellos y hacerles la vida fácil" (p.88).

Por otro lado es claro que en los países latinos aún impera una atmósfera machista, y de cierta forma es el hombre quien ha estado más involucrado en movimientos de tipo laboral y actualmente un gran número de ellos continúan siendo los proveedores de sus familias lo que los mantiene más en contacto con el mundo del trabajo y esto hace que sean más sensibles a detalles como amenazas, desacreditación y críticas a su desempeño, burlas y ataques a su persona y la incomunicación.

Sin embargo cabría ser cautos en el abuso que se pudiera hacer de la figura de acoso moral, pues se puede malinterpretar y dar origen a una descalificación del mismo, ya que acoso moral no es estrés aunque atraviere por una etapa de este, ya que por estrés se comprende las sobrecargas y las malas condiciones de trabajo.

Asimismo es esencial distinguir el acoso moral del conflicto. Un conflicto es una fuente de renovación y de reorganización que obliga a cuestionarse y a funcionar según formas nuevas. A diferencia del conflicto el acoso moral es una manera de bloquear cualquier cambio. Las malas condiciones de trabajo no constituyen por sí solas un acto de acoso, salvo si ese trato lo recibe específicamente sólo uno de los empleados o si lo que se pretende con ello es desanimarlo. Lo mismo ocurre con las sobrecargas de trabajo: no son acosadoras más que si se desvían de lo normal y si su objetivo es hacer que el trabajador se derrumbe. El acoso moral no es un hecho aislado más bien engloba una serie de características descritas ya en

el instrumento y que se ampliarían a la situación de los trabajadores mexicanos en función de nuevos estudios que se efectuaran.

Tratando de obtener información acerca de la protección que se brinda al trabajador en México en materia laboral y a raíz de la visita de la Dra. Marie-France Hirigoyen (1º de octubre 2001) a este país para dar a conocer sus investigaciones sobre el acoso moral ignorado hasta entonces, se encontró vía internet (stps.gob.mx/cultura_laboral/cultura_lab.htm) que:

En México la Nueva Cultura Laboral reconoce el valor del trabajo y la dignidad de las personas que lo realizan, tanto de los trabajadores como de los empresarios. El trabajo contribuye a la realización personal y a logro del bien común familiar y nacional, por lo que debe valorarse mediante un salario justo, tomando en cuenta la situación del trabajador y su familia, así como la posibilidad de la empresa y las condiciones económicas del país.

La Nueva Cultura Laboral busca mejores condiciones de vida para los trabajadores mexicanos, a través de una mayor y mejor capacitación, **“que les permita ser más productivos y participar más activamente en su empresa,** para que las ganancias generadas se traduzcan en salarios más justos y en condiciones laborales más dignas” (párrafo 4). Lo cual no contempla una situación de acoso moral, que aunque existe, y que las autoridades tienen conocimiento de la problemática, es mejor ir introduciendo la idea de que se trata de mejorar el ambiente laboral de la empresa y en beneficio de ésta.

Las acciones que se deberían llevar a cabo para tratar de mejorar la problemática sólo pueden darse de manera multidisciplinaria dado que el fenómeno abarca tantos aspectos como profesionales que pueden involucrarse en ello.

Los médicos de la empresa (cada empresa debe contar con el servicio) deben desempeñar un papel preventivo, evitando que el trabajo altere la salud tanto física como mental de los trabajadores. De esta manera tienen la facultad de alertar acerca del sufrimiento psicológico vinculado al trabajo.

En países como Francia y España han sido los abogados laboristas los primeros en reaccionar. En México de acuerdo a la nueva cultura laboral que rige y que se ha anunciado recientemente en los medios de comunicación, proporciona a los trabajadores el derecho de asesorarse acerca de las violaciones que pudieran estar alterando su salud mental.

Los psicólogos juegan un papel determinante en la detección de un caso de acoso moral, como se ha mencionado, las víctimas están muy confusas y a menudo se sienten culpables de la agresión que sufren. El psicólogo debe reconocer que se trata de agresión externa proveniente del ámbito laboral, independiente de su historia y de otros agentes estresantes. Es importante que el psicólogo que se desenvuelve en las empresas, conozca e identifique el fenómeno del acoso moral, y que en general los profesionales de la salud tengan conocimiento acerca de la

violencia en el trabajo, ya que en el desconcierto que genera este síndrome, las personas habitualmente piensan en acudir a psicoterapia.

La Dra. Marie-France Hirigoyen (2001) señala algunas medidas en la atención a víctimas de acoso como:

- Primero escuchar el sufrimiento, por más que se tenga la impresión de que no se trata propiamente de acoso, sino de alguna otra forma de sufrimiento en el trabajo.
- Incitar al paciente a pedir una opinión jurídica de la inspección del trabajo o de un abogado.
- No vacilar en darles algunas recomendaciones para que se protejan. Hay que enseñarles a mantener la calma ante las afrentas, a no decir nada pero anotar las observaciones hirientes, las humillaciones y las ofensas contra el derecho al trabajo.
- Cuando la salud de la persona corre un peligro demasiado evidente, se impone la baja laboral en conjunto con el médico que presta la seguridad social.

Sin embargo hay que considerar prioritario que algunas falsas alegaciones de acoso moral desacreditan la realidad que sufren las verdaderas víctimas, pues esta postura representa muchas veces una oportunidad de tomar revancha de alguna situación que se considere injusta o para obtener ventajas materiales. Pero a diferencia de las víctimas de acoso moral, las “falsas víctimas” son mucho más visibles e incluso espectaculares, ya que no dudan en hacer un escándalo, no buscan arreglo alguno y lo único que les interesa son las ventajas económicas que pueden sacar de la situación.

El victimismo desmedido termina por perjudicar la causa que la misma persona pretende defender. Si se habla demasiado de acoso moral y se aplica el término a la ligera, el concepto corre peligro de perder credibilidad.

En México existen instituciones como la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, el Congreso del Trabajo y distintos sindicatos, que en conjunto con otras instituciones deberían proporcionar seguridad y protección a los asalariados, lo cual es sólo en teoría. Pero para que el caso particular del acoso moral tenga eco en estas instituciones, es necesario primero hacer difusión de la problemática y que el trabajador identifique si es víctima de este tipo de maltrato y si esto está alterando su salud.

Finalmente cabe señalar que en México es escasa la información al respecto, principalmente por el desconocimiento del tema en el contexto oficial y formal y no

como desconocimiento de la técnica, la cual se ha aplicado indiscriminadamente y soberbiamente depurada.

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Como se ha observado en el desarrollo de esta investigación, particularmente en la muestra que se utilizó, el acoso moral provoca como en la mayoría de los casos de violencia y maltrato, una grave desestabilización o incluso la destrucción psíquica de las víctimas, para lo cual es necesario que dicho fenómeno sea estudiado ampliamente en lo que corresponde al terreno psicológico. Ya que si bien difícilmente se puede intervenir en la actual política económica que arrastra a la sociedad a sistemas de convivencia por demás quebrantados, el dar difusión ó alertar a las personas del peligro de no manifestar este tipo de violencia, contribuye a que tanto la organización del trabajo como las directivas gubernamentales permitan la elaboración de una reglamentación específica para el acoso moral, tomando en cuenta todos los sectores y estratos en que se desenvuelven los trabajadores en México.

Se sugiere en lo posterior se continúen las investigaciones en torno al fenómeno, ya sea con muestras más grandes o con sectores más vulnerables como: las maquiladoras, las fábricas, las empresas de limpieza y los grandes emporios comerciales que presentan altos índices de deserción laboral.

Este tipo de estudio se puede correlacionar con índices de desempleo, de deserción laboral, de estrés laboral e incluso de depresión.

En cuanto al instrumento se puede ampliar en función de un grupo en particular o de las características de la población a la que se desee estudiar. Sobre todo se sugiere ampliar la categoría del acoso sexual ya que al evaluar el acoso moral, el factor de la violencia sexual se agrupó con muy pocos reactivos, lo cual indica que aunque en menor grado, sí forma parte importante del contexto de las formas en que se hostiga en el trabajo.

Las sugerencias para intentar evitar el acoso moral por parte de la empresa, pueden ser:

- Buscar una organización transparente.
- Un código ético de la empresa.
- Jefes con capacidad mediadora y con habilidades de comunicación interpersonal.
- Medidas legales.
- Medidas de detección.
- Diseño de las relaciones sociales en la empresa.
- Servicio de asistencia a los trabajadores y apoyo psicológico.
- Impedir la violencia en el trabajo es responsabilidad de la dirección de la empresa. La violencia es perjudicial para su funcionamiento eficiente.

Cualquier estrategia para combatir la violencia en la empresa debería poner remedio a las raíces que pueda tener en la propia organización, dirección y relaciones interpersonales, aumentar la seguridad de los trabajadores y proporcionar rehabilitación y consejo psicológico, cuando sea necesario, para ayudar a las víctimas a superar las consecuencias de la violencia.

Las acciones preventivas para evitar la aparición de la problemática psicosocial por parte de la víctima:

- Buscar las diferentes alternativas psicoterapéuticas profesionales como psiquiatras o psicólogos.
- La psicoterapia, al menos al principio, debe resultar reconfortante y tiene que permitir a la víctima liberarse del miedo y de la culpabilidad.
- Una psicoterapia tiene que permitir que la víctima tome conciencia de que su vida no se reduce a su posición de víctima. El paciente debe reconocer su sufrimiento como parte de sí mismo que es digna de estima y que le permitirá construir un porvenir.
- Una vez instaurada la problemática trabajar para modificar la situación que la provoca.
- Buscar apoyo social como amistades, familia, grupo de ayuda etc.
- Vigilar la trayectoria de la empresa respecto a los trabajadores: si provoca el despido de la mayoría, haciéndoles la vida imposible o si aparta a los que muestran un grado de compromiso elevado.

Como propuesta para los psicólogos laborales, se sugiere:

- Capacitar a todo el equipo de salud, mediante charlas, talleres, jornadas, folletería, etc.
- Implementar estrategias de prevención y educación continua.
- Mejorar los sistemas de liderazgo y conducción.
- Facilitar la formación de los jefes en la mediación y el manejo de la dinámica grupal.
- Asesorar a jefes y afectados sobre la mejor manera de resolver situaciones violentas o agresivas.
- Abordar los conflictos en forma inmediata o a corto plazo través de la intervención de un equipo multidisciplinario o terapia grupal.
- Crear la interrelación con comités de otros hospitales, autoridades de Salud Pública, gremios y directivos del hospital.

La aportación de este análisis dentro de la psicología social, incluye el manejo de un nuevo elemento o categoría como lo es el acoso moral, el cual se presenta en los ámbitos de interacción laboral y que se vincula con conceptos básicos de la psicología social como son: ambiente grupal, presión social, persuasión y coerción, cuyo objetivo en este contexto es el de poder detectar un fenómeno que han venido experimentando las personas en sus trabajos a medida que la presión dentro de esta esfera de "sutil violencia" avanza.

En términos de la psicología en general se está hablando de la propia interpretación del individuo y de la realidad en el trabajo.

La problemática en general y sus consecuencias, no se desprenden de la psicología clínica, ya que tiene características particulares que podrían sensibilizar la detección de los psicólogos clínicos de este fenómeno y dar alternativas terapéuticas al acoso. Sería interesante combinar el área laboral con la psicología clínica y de esta manera alcanzar una mejor calidad de vida y de dignidad en los trabajadores

En el estudio del acoso moral intervienen un gran número de profesionales, como: médicos, abogados, psiquiatras, etc. El caso particular del psicólogo es de suma relevancia en este ámbito, pues a éste corresponde; ya sea desde la óptica de la psicología clínica, de la psicología social o de la laboral. Detectar y ser especialmente meticuloso en las sutilezas de la violencia en general, por más ambiguas que estas parezcan, pues de un adecuado manejo de la identificación, de su estudio y de su mejor encause, se logrará concientizar y al menos disminuir el acoso y otros problemas como la discriminación.

Sería deseable que en la formación del psicólogo a nivel curricular se incluyesen temas tales como la perspectiva de género y cuestiones de acoso moral en ámbitos laborales, fortalecer los temas de entrevista y construcción de instrumentos, tratar de que la teoría y la práctica estadística en investigación social no aparezcan tan separadas.

A partir de la experiencia de la presente investigación se logró obtener una panorámica más amplia de lo que es el fenómeno del acoso en general en el trabajo, y detectar los casos más sensibles de acoso al que se denomina como acoso moral, hasta ahora no reconocido totalmente como tal por los trabajadores. Por lo que este estudio será un precedente para análisis posteriores para las personas interesadas en la investigación de este tema. Dado que ya que se aportó una primera caracterización y un instrumento adaptado a la población mexicana.

Es de suma importancia que esta problemática no quede en el abandono por una parte por quienes la sufren y por otro lado, por los profesionales que pueden dar continuidad y cause a este asunto. Esencialmente los psicólogos, considerando que es en quienes se deposita en alto grado la confianza sobre la participación y posible solución en estos temas.

Las limitantes del trabajo fueron en función de la escasa literatura que existe en México acerca del tema e incluso la desinformación por parte de las instituciones involucradas en las reformas laborales.

Otra limitación fue el temor lógico de los entrevistados de poner en peligro su empleo al responder el cuestionario aplicado, pues podría pensarse que esta investigación era promovida por la propia empresa en que laboraban, cuestión que se atenuó con la presentación de las credenciales universitarias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arancibia J. (2002), Globalización: Cómo crean su red los nuevos movimientos sociales, México: Vita Pérez. Pp. 335,345, 346

Basaglia F et; al (1978), La salud de los trabajadores aportes para una política de la salud, México: Nueva Imagen.

Buendía J. Ramos Francisco (2001), Empleo, estrés y salud, Madrid: Ediciones Pirámide. Pp. 200

Buendía J. (1998), Estrés laboral y salud, Madrid: Edit. Biblioteca Nueva, S.L. Pp. 19,20,51,61,121

Campillo M. (1986), Proceso de trabajo y salud mental, Propuesta Metodológica. Universidad Nacional Autónoma Metropolitana Xochimilco. Maestría en medicina social. México. Pp.32-34,37

Chomsky N. (1999), La sociedad global, México: Ed. Contrapuntos. Pp. 10

Cuellar R. (1996), Racionalidad capitalista y medicina del trabajo, en salud-problema UAM Xochimilco, rector: Dr. Luis Mier y Terán Casanueva, México. Pp. 42

Cooper J. et;al. (1989), Fuerza de trabajo femenina en México, México: UNAM. Pp. 409,406

Dessors D. Guiho M, Bailly Comp.(1998), Organización del trabajo v salud, Buenos Aires: Ed. Lumen. Pp. 37,38

Fassler C. (1978), "Humanizar el trabajo" en salud-problema UAM-Xochimilco, rector: Dr. Luis Mier y Terán Casanueva, México.

Fernández- Montalvo Javier, Garrido Landívar Emilio (1999), Psicopatología laboral, trastornos derivados del trabajo, España: Editorial Universidad Pública de Navarra, Pp. 13-31

Fonseca M. R. (2004), Mujeres de taquilla del S.T.C. (Metro) memoria de un proceso de deterioro laboral, Tesis UAM Xochimilco México. Pp. 20,26

García A. (2001) "El acoso moral, por su repetición, pasa de lo anodino a lo destructivo, dice Hirigoyen" en La jornada Dir. Carmen Lira Saade, año V No. 5427, México.

García C. Y Blanca T. (1999), Socioantropología de la violencia de género, México: La ventana, Universidad Autónoma de Guadalajara.

Garduño M.A y Rodríguez J. (1986), "Salud y doble jornada de las taquilleras del metro". Revista Salud Problema. UAM Xochimilco México. No. 16, Pp.44,45

Gil- Monte Pedro, Peiró Silla José (1997), Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse, Madrid: Editorial. Síntesis, S.A. Pp. 81-83,89-94

Guillen C. (2000), Psicología del trabajo para relaciones del trabajo, España: Editorial Trillas.

Hernández A. y Cols (1987), Cómo somos los mexicanos, México: Crea. Pp. 175

Hernández S.R. Fernández C.C Baptista L.P. (1991), Metodología de la investigación, México: Mc. Graw-Hill.

Hirigoyen Marie-France (2001), El acoso moral en el trabajo, distinguir lo verdadero de lo falso, Barcelona: Editorial Paídos. Pp. 99,141,142,146,149,154,155,183-187

Hirigoyen Marie-France (1999), Acoso moral, el maltrato psicológico en la vida cotidiana, Barcelona: Editorial Paídos. Pp. 60

Holm D. et;al (1993), Modelo neoliberal y sindicatos en América latina, México: fundación Friedrich Ebert. Pp. 165-173

Jardín A. (1985), Historia del liberalismo político. De la crisis del absolutismo a la constitución de 1875, México: Fondo de Cultura Económica.

Lara M. A. y Acevedo M. (1994), "Mujer, trabajo y salud menta" en Salud-problema. UAM Xochimilco, rector: Dr. Luis Mier y Terán Casanueva, México.

Laurell A. C. (1992), Estado y políticas sociales en el neoliberalismo, México: Fundación Friedrich Ebert Stiftung. Pp. 128

Laurell A. C. y Marbuez M. (1985), El desgaste obrero en México, proceso de producción y salud, México: Era

Lazarus R.S. (1986), Estrés y procesos cognitivos, Barcelona: Martinez Roca.

Nataren J. (2002), Trastornos musculoesqueléticos y fatiga asociada a un inadecuado diseño ergonómico en una empresa farmacéutica de la ciudad de

México, UAM. Xochimilco. Maestría en ciencias de la salud en el trabajo, división de ciencias biológicas y de la salud. Departamento de atención a la salud, México. Pp. 4,5,13,14

Neff W. (1992), El trabajo, el hombre y la sociedad, Buenos Aires: Paidós.

Noriega M. Coord. (1989), En defensa de la salud en el trabajo, México: SITUAM. Pp. 112, 113.

Matrajt M. (1994), Estudios en salud ocupacional, México: Ed. Taller Abierto.

Marx K. (1976), El capital, capítulo VIII tomo I. PAIS Siglo xxi, 4ª. Edición.

Milton L. James C. (1996), Psicología industrial, México: Trillas.

Montes P. (1996), El desorden neoliberal, Madrid: Trotta.

Palacios M. (1989). "Condiciones de trabajo y salud en el metro". en Salud Problema No. 16, UAM Xochimilco, rector: Dr. Luis Mier y Terán Casanueva México Pp. 27,39

Rendón T. (2003), Trabajo de hombres y trabajo de mujeres en México En El Siglo XX, México: UNAM. Programa universitario de estudios de género. Pp. 8-20

Rodríguez M. Ramírez P. (1997), Psicología del mexicano en el trabajo, México: Mc Graw Hill.

Shein H. E. (1972), Psicología de la organización, Madrid: Ed Prentice/May. Pp. 46

Schaff A. (1979), La alienación como fenómeno social, Barcelona: Critica. Grijalbo. Pp. 148

Velasquez S. (2003), Violencias cotidianas, violencia de género; escuchar, comprender, ayudar. Buenos Aires: Paidós.

Varenne L. (octubre del 2001) "La ciencia del acoso", Revista Sciences et Avenir, traducido al español por la profesora Lilia Lima Trujillo de FES Zaragoza.

Wise S. Stanley L. (1992), El acoso sexual en la vida cotidiana, México: Paidós. Pp. 58, 59

REFERENCIAS WEB

Chinas Salazar Carmen. (2003), "El deterioro de las condiciones de vida de la clase trabajadora en América latina". México, editado por Teoría y práctica,

órgano de teoría y política del comité central del partido popular socialista. En: <http://www.conainr.org/indexes.html>.

Petras James (2002), "Neoliberalismo, Resistencia popular y salud mental". En: <http://www.rebellion.org/petras.htm>

Boletín Científico (2003), Asociación de médicos municipales de la CBA, Instituto para el desarrollo humano y la salud, "Mobbing, Un nuevo reto para el equipo de salud" Año 8, No. 36. En <http://www.medicalaboral.com/guia/guia018.htm>

González Adele (2003), "La voz católica" Periódico de la arquidiócesis de Miami. En:<http://www.lavozcatolica.org/70/archivonew.htm>

Boletín sobre discriminación, No. 15, (2003) "Trabajos sobre discriminación" en <http://www.monografias.com/trabajos/discriminacion.htm>

La nueva cultura laboral. Secretaría del trabajo y previsión social. en stps.gob.mx/cultura_laboral/cultura_lab.htm

El acoso moral en el trabajo desde la óptica social (2000), en <http://www.acosomoral.org/acoso2.htm>

Piñuel Y Zavala I. (2003), "Mobbing: Como sobrevivir el acoso psicológico en el trabajo". en: <http://www.mobbing.nu/questionpinuel.htm>

Barón Duque Miguel (2001). Artículos en Lexjurídica, "La espiral del mobbing". Acoso moral en el trabajo. En: <http://www.lexjurídica.com/boletin>

González de Rivera (2002), Mobbing. "Asesinato psicológico en el lugar de trabajo". en: <http://www.acosomoral.org/grivera5.htm>síndrome del chivo expiatorio.

Gómez E. et;al. (2003), "Acoso psicológico en el trabajo: características de la víctima, consecuencias psicológicas e implicaciones para la terapia". Boletín de noticias sobre acoso psicológico. Hospital general de Mósteles, área 8. Madrid. en: http://www.mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/article_759.shtml

Martos Isabel (2000), Riesgos psicosociales del comité de salud laboral del departamento de economía y finanzas de Cataluña y miembro del observatorio catalá del mobbing. en: <http://www.acosomoral.org/acosomoral2.htm>

Zuñiga M. (2000), "Violencia de género en el trabajo". en: <http://www.violenciadegeneroeneltrabajo>

ANEXO

LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO PIDE TU COLABORACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DEL SIGUIENTE CUESTIONARIO PARA FINES DE INVESTIGACIÓN. LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA SERÁ CONFIDENCIAL. POR TU PARTICIPACIÓN "GRACIAS".

DATOS GENERALES

Edad _____ Edo. civil _____ Ocupación _____
Puesto _____ Sexo _____

- | | |
|--|-------|
| 1.-Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo | SI NO |
| 2.-Me interrumpen constantemente cuando hablo | SI NO |
| 3.-Utilizan gestos de desprecio para dirigirse a mí | SI NO |
| 4.-Me aíslan de mis compañeros alejándome de ellos | SI NO |
| 5.-No toman en cuenta mis problemas de salud | SI NO |
| 6.-Me excluyen | SI NO |
| 7.-Me impiden el acceso a los instrumentos de trabajo como: teléfono, fax, computadora, etc. | SI NO |
| 8.-Fingen no verme | SI NO |
| 9.-Me desmoralizan usando todo tipo de artimañas | SI NO |
| 10.-Mi jefe se niega a hablar o reunirse conmigo | SI NO |
| 11.-Me asignan trabajos que van en contra de mis principios o mi ética | SI NO |
| 12.-Mis compañero o mis jefes me ignoran | SI NO |
| 13.-Utilizan estrategias para que cometa errores y después acusarme de ello | SI NO |
| 14.-Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno | SI NO |
| 15.-Me amenazan verbalmente o mediante gestos | SI NO |
| 16.-Se atacan mis creencias religiosas o mis convicciones políticas | SI NO |
| 17.-Inventan o difunden rumores y calumnias acerca de mí | SI NO |
| 18.-Me ordenan trabajos por debajo de mi capacidad con el objeto de agobiarme | SI NO |
| 19.-Recibo amenazas escritas o por teléfono | SI NO |
| 20.-No se me permite adoptar las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo | SI NO |
| 21.-Me asignan trabajos absurdos y sin sentido | SI NO |
| 22.-Me empujan, me agreden físicamente y me cierran la puerta en la cara | SI NO |
| 23.-Me critican cualquier decisión que tome en el trabajo | SI NO |
| 24.-Critican mi vida privada | SI NO |
| 25.-Me hacen sentir culpable por los problemas del trabajo | SI NO |
| 26.-Me ordenan nuevos trabajos sin permitir que termine los anteriores | SI NO |
| 27.-Me lanzan propuestas sexuales directas o indirectas | SI NO |
| 28.-Me ordenan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud | SI NO |
| 29.-Me atribuyen tareas humillantes | SI NO |
| 30.-Me gritan cuando se dirigen a mí | SI NO |
| 31.-Me hacen propuestas indecorosas | SI NO |
| 32.-Me desacreditan ante mis compañeros | SI NO |
| 33.-Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo | SI NO |
| 34.-Se burlan de mi físico | SI NO |
| 35.-Me atribuyen problemas psicológicos (se me tacha de loco) | SI NO |