



---

---

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE  
MÉXICO**

**Facultad de Psicología**

**División de Estudios Profesionales**

**Tesina**

**ANTECEDENTES HISTORICOS Y LA ACTUALIDAD  
DEL MOBBING.**

**Que para obtener el Título de:**

**Licenciado en Psicología**

**Presenta:**

**José Alberto Díaz Rosas**

**Directora:**

**Dra. María Del Carmen Gerardo Pérez**

**México D.F.**

**2014**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**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.

**MTRO. RICARDO TRUJILLO CORREA**

**ASESOR METODOLÓGICO**



## **AGRADECIMIENTOS**

**Mi total Agradecimiento a la Dra. María del Carmen Gerardo Pérez, a la Mtra. María de la Luz Javiedes Romero, la Mtra. Silvia Vite San Pedro, al Maestro Rafael Luna Sánchez y El Dr. Francisco Javier Fernández Díaz, por sus opiniones, enseñanzas y sobre todo por sus consejos en este proyecto final de mi carrera.**

**Al Mtro. Ricardo Trujillo Correa por su apoyo, asesoría y calidad de ser humano que me apoyó y coordinó durante todo el proceso de este proyecto.**

**A mis padres: Por todo el infinito apoyo otorgado durante mis errores, aciertos y logros, por su inagotable fuerza de estar presentes en las adversidades que he afrontado y su enorme paciencia para darme ánimo.**

**A mis Hermanos: por sus enseñanzas, alegrías y discusiones que solo los hermanos pueden tener, pues gracias a ello he crecido con ellos.**

**A mi querida Familia:**

**Mis Abuelos (Q.E.D) por sus enseñanzas y experiencias de vida compartidas, gracias ellos tengo los valores que rigen parte de mi vida.**

**Mis abuelas: Que sin su incomparable cariño no podría haber seguido adelante durante varias etapas de mi vida.**

**A mis Tías: Elena, Lucha, Sol, Lupe, Lupita, Gaby, Pili y Lilí, por su apoyo, ánimo y alegrías brindadas durante todos los años de mi vida, su cariño siempre es motivo para seguir adelante.**

**A mi tíos Pedro y Toño por su apoyo y ayuda en momentos difíciles.**

**A mi tío Rafael, Jorge y Cornelio por su apoyo y ayuda siempre.**

**A mis Primos: Martha, Homi, Claudia, Abelito, Geno, Angy, Vero, Rufio, Chanu, Manolin, Dana, Chabela, Lau, Moni, Mariana, Gabo y Yoda. Dani, Chucho, Adrián, Nati, Karen, Diana, Raque y Pedrín.**

**Muy Especialmente a mis 4 Fantásticos:**

**Tío Lucio: Por su enorme ejemplo de honestidad y rectitud, un ejemplo a seguir como todo lo que es para mí hoy y siempre.**

**Tío Quintín: Por su apoyo incondicional en todos los aspectos, por nunca escatimar en cualquier tipo de recurso o tiempo con la finalidad de que llegara este día.**

**Tío Alfonso: Por su apoyo, críticas y enseñanzas, mi maestro de Historia, Biología, Geografía, etc...por mostrarme la contra historia de muchos países y enseñarme a cuestionar.**

**Tío Daniel: Por ser mi amigo, mi maestro de inglés, tecnologías y música, por tus enseñanzas y toda tú inconfundible influencia para ser lo que soy. Porque sé, que ustedes no necesitan un título para demostrarme lo grandes que son....**

**A ti Laura por tu Amor, tu paciencia y esa inigualable nobleza que te caracteriza, por ser quien me motivo a terminar con este proyecto y motiva a seguir por más...**

**A mis amigos:**

**Ulises (Q.E.D.) Por ser quien fuiste y haber dejado esas grandes lecciones en mí.**

**Nadia (Q.E.D.) por tu nobleza y amistad, que nunca serán borradas de mi memoria.**

**Los Malandrines (Victor, Daniel, Ricardo, Edgar) por las innumerables tonterías que vivimos e hicimos juntos, por su inigualable amistad durante la mitad de mi vida.**

**A todas y cada una de mis grandes amigas, por su cariño, amistad, consejos y regaños de siempre. Alejandra, Silvia, Nora, Adriana, Lulú, Nata, Rake mi joven padawan, Odi, Alma, Naye, Lili, Karlita y todas las que faltan.**

**A Jose Manuel Rodríguez, el Jefe más humano que he tenido. A mi amigo Oscar Barrera por su incomparable compañía.**

**A Roy, Vakero, Hugo y Charly Brown por su visita en el hospital y grata amistad.**

**A la familia Vázquez Villegas porque todos y cada uno son mis amigos. Sra. Nata, Rooney, Cuate, y Van. Siempre agradecido por su tiempo y consejos, su espacio para tener un lugar y amigos con quienes platicar.**

**A Mónica López S. Mi maestra por enseñarme lo que es la diplomacia y sus experiencias, para ejercer como un profesionalista.**

**A todos los que faltaron por que podría hacer otra tesis con sus nombres...**

**A las instituciones a quienes debo lo que tengo y soy, el Consejo Tutelar para Menores Infractores y su personal por permitirme hacer mis prácticas y conocer otro punto de vista de la sociedad.**

**Al Hospital General de México y su personal, por su trabajo y profesionalismo que me ayudaron para curar la enfermedad y el día de hoy seguir aquí.**

**A mi *Alma Mater* la UNAM, los maestros, personal en general. Por todo lo que es y representa para mí y mi familia.**

**A todos los que nunca creyeron en mí, porque gracias a ellos puedo decir que siempre seré de sangre azul, piel dorada...**

## ÍNDICE.

1. Definición y concepto de Acoso Laboral (Mobbing)	
1.1. ¿Qué es Mobbing? Definición del concepto-----	1
1.2. Los Tipos de Mobbing-----	6
1.3. Factores y causas que conforman el mobbing-----	15
1.4. Fases que lo conforman-----	28
1.5. Comportamientos que no se deben considerar como mobbing. (Lo que no es mobbing)-----	30
2. Perspectiva del Acoso Laboral (Mobbing) desde las organizaciones Internacionales.	
2.1 Antecedentes-----	39
2.2 El Mobbing de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, (OMS)-----	42
2.3 Visión del Mobbing desde la Organización Internacional del Trabajo (OIT)-----	45
2.4 Consideración del Mobbing desde la Unión Europea (UE)-----	55
3. Estudios, Casos e investigaciones sobre Mobbing en el mundo y en México.	
3.1 Efectos y consecuencias del mobbing en la salud-----	61
3.2 Efectos y consecuencias del mobbing en las organizaciones-----	67
3.4 Legislación del mobbing en México y Sudamérica-----	71
3.5 Investigaciones y la actualidad del Mobbing en México-----	90
4. Conclusiones-----	106
5. Anexos.	



## RESUMEN

La presente investigación cuenta como tema central el Acoso Laboral en las organizaciones. Partiendo de los antecedentes históricos se amplía un panorama del desarrollo y actualidad de este fenómeno en diferentes partes del mundo, así como en el ámbito institucional y legal, hasta la actualidad del fenómeno en México.

Tomando en cuenta que en la actualidad, la competencia, individualismo y necesidad de mantenerse en un ambiente de trabajo como una persona competente, genera un demandante ritmo de vida en el ambiente laboral. Esto ha provocado que desde hace unas décadas los investigadores pusieran especial atención a los incidentes o acciones en la cuales se tiende a ejercer presión sobre un trabajador, motivado por la falta de equidad, falta de valores o ética profesional, así como también los intereses de las empresas. Conocido como *Mobbing* o Acoso Laboral se reconoce hoy en día como un fenómeno que afecta mundialmente de manera negativa la salud del trabajador y las organizaciones.

Los registros indican que cada vez va en mayor aumento las malas prácticas y ejercicio de este fenómeno contra una persona o grupo, cuya finalidad es dañar las redes de comunicación, perturbar el ejercicio de sus labores para lograr finalmente el abandono de su puesto de trabajo.

El principal objetivo de esta investigación es ampliar el panorama del Mobbing, desde los antecedentes históricos, la intervención de las instituciones a nivel mundial y el panorama legislativo en su actualidad.

## INTRODUCCIÓN

El primer capítulo de la presente investigación muestra y explica el origen del concepto Mobbing como un término a emplear en el ámbito laboral, conocida como la enfermedad del siglo XXI, se emplean diferentes términos y definiciones por los investigadores ya que su complejidad aborda diferentes aspectos a considerar. Así mismo se hace una referencia de la tipología del Mobbing, los factores que le conforman y causas que le originan. Se explican las fases que el individuo experimenta y se hace una distinción entre los comportamientos que son propios del fenómeno y aquellos que no lo son, distinguiendo aquellos que están estrechamente relacionados y por ende pueden ser confundidos con el mismo fenómeno.

El segundo capítulo aborda los antecedentes históricos, fundamentados con cifras y datos de la repercusión en la población, así como la perspectiva y postura de la Organización Mundial de la Salud (OMS) la participación para afrontar el problema como un problema de salud mundial y su intento por incluirle en la lista de enfermedades profesionales. De igual manera se aborda la perspectiva y acciones que ha tomado la Organización Internacional del Trabajo (OIT) para erradicar cualquier tipo de violencia en el ámbito laboral dentro de ella figura el Mobbing o violencia psicológica, para lo cual ha dictado normas y directrices en las cuales los empleadores están obligados a garantizar la salud tanto física como psicológica de sus empleados. Por último la participación de la Unión Europea (UE) como ente regulador en la legislación Europea, encargada de establecer acuerdos de aplicación internacional, así como Normas y leyes, dentro de las cuales aparece la de la erradicación de cualquier tipo de violencia en el trabajo en conjunto con la OIT.

El tercer capítulo aborda desde el punto de vista psicológico los efectos y consecuencias del fenómeno tanto en la salud, como en la empresa y sociedad, los costes estimados y aquellos que no son contemplados por los empresarios. Así como el daño que genera en todos los ámbitos. Partiendo desde lo individual, físico

y psicológico, a nivel familiar, organizacional y social. También se hace mención de que todas las partes sin distinción son afectadas, poniendo atención incluso a los observadores que siendo o no participes en el fenómeno también son afectados de manera negativa. Posteriormente se hace una revisión para ampliar el panorama legislativo en Sudamérica, los avances y aportaciones que han logrado los países principales y aquellos que realizan un intento por tomar en cuenta este fenómeno como un grave problema de salud y social, dentro de los cuales se encuentra México en el intento de propuesta para que el Mobbing sea legislado y se cuente con leyes que sancionen las malas prácticas y ejercicio de éste. Por último se hace una revisión de las investigaciones realizadas en México sobre el fenómeno, sus aportaciones, hallazgos y propuestas para contar con fundamentos científicos y datos estadísticos que ayuden a lograr que el Mobbing sea considerado como un grave problema social y tenga la atención necesaria para lograr conocerlo, abordarlo y erradicarlo.

Para concluir este trabajo se hace notar que uno de los propósitos principales es apoyar a la investigación con la recopilación de los estudios realizados en la última década por investigadores e instituciones reconocidas en la población mexicana, esperando que en prospectiva sea considerada para fundamentar otros trabajos y se cuente con mayor panorama que soporte con datos científicos una consolidación del tema, para poder reconocer, prevenir y afrontar el problema, partiendo principalmente, del reconocimiento y difusión del fenómeno para que los trabajadores en México tengan una herramienta en contra de las malas prácticas en el trabajo. Así como el avance legislativo que se tiene para poder actuar de manera legal ante la violencia o abuso en el lugar de trabajo.

## **CAPÍTULO I.**

### **DEFINICIÓN Y CONCEPTO DE ACOSO LABORAL (MOBBING).**

## 1.1. ¿QUÉ ES *MOBBING*? DEFINICIÓN DEL CONCEPTO.

Desde hace ya unas décadas el concepto de acoso laboral en el trabajo (*Mobbing*) se estableció en la comunidad académica europea como una descripción adecuada de un serio e importante estresor social. Hasta el día de hoy se han acuñado diferentes términos y conceptos para describir las situaciones en las que jefes, subordinados y compañeros de trabajo sistemáticamente hostigan o acosan a otros empleados.

El etólogo Konrad Lorenz, fue el primero en estudiar el *Mobbing* al observar el comportamiento de ciertas especies animales constatando que en ciertos casos los individuos más débiles del grupo se aliaban para atacar a otro más fuerte. (Hirigoyen, 2001; en Unión Sindical de Madrid, 2002p.7).

La expresión Acoso Laboral, indica la presión obstinada que sufre un trabajador en su empresa. El sustantivo **<mob>** procede del inglés y significa algo así como “Gentuzá, cuadrilla, chusma”. El verbo **to mob** puede traducirse por “Arremeter o lanzarse contra alguien, injuriar groseramente”. En el contexto anglosajón se utiliza con frecuencia en sentido positivo, por ejemplo: cuando una estrella de cine o rock es asediada por sus fans. (Ausfelder, 2002 p.15).

Este término inglés puede traducirse como acoso u hostigamiento, y al aplicarse al ámbito laboral se usa para describir situaciones en las que un sujeto se convierte en el blanco del grupo al que pertenece, siendo sometido por éste o por alguno de sus miembros a una persecución que le va a producir importantes trastornos en la salud, tanto física como psíquica. (Hirigoyen, 2001; en Unión Sindical de Madrid, 2002p.7).

Heinerman (1972, pag. 63; en Ovejero, 2002 pag.195) médico sueco, realizó estudios en el ámbito escolar y recogió este concepto de Lorenz para aplicarlo a la

conductas destructivas que empleaban un grupo de niños contra otro en el patio de recreo.

En la década de los 80, el profesor Heinz Leymann define al Mobbing, como: El fenómeno en que una persona o grupo, ejerce violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente, a menos una vez por semana y durante más de seis meses, sobre otra persona en un lugar de trabajo. Estas acciones son llevadas a cabo con la finalidad de destruir la comunicación y reputación de la víctima, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que esta persona, acabe abandonando el trabajo. (Hirigoyen, 2001; en Unión Sindical de Madrid, 2002p.7).

Después de una década, la Comisión Europea en 1995, en un primer intento de llegar a un acuerdo sobre el término genérico de violencia en el lugar de trabajo daba la siguiente definición: “*incidentes de abuso hacia una persona, con amenazas o asalto en circunstancias relacionadas con su trabajo que implican un desafío implícito o explícito a su seguridad, bienestar o salud.*”

La Comisión definía concretamente algunos de los términos claves de la definición:

a) Abuso: comportamientos que se apartan de lo que se entienda por conducta razonable y que significan un uso inadecuado de la fuerza física o psicológica, b) Amenazas: el anuncio de intención de causar daño a la persona o a sus propiedades y c) Asalto: cualquier intento o acción que busca causar daño físico.

Cabe señalar que esta definición supuso el primer intento de delimitar lo que se podía entender como violencia en el trabajo, aunque no distinguiera entre las distintas formas de violencia: física, sexual o de acoso moral (*mobbing*). (Instituto de Estudios Laborales-Randstad, 2003. P.10)

Para Hirigoyen (1999; en Rojo y Cervera, 2005. P.16) esta acción significa: “Cualquier manifestación de una conducta abusiva y especialmente, los

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 puedan poner en peligro su empleo, o denigrar el clima de trabajo”.

Por su parte Einarsen (2000; Einarsen y Stugstad, 1996) afirma que el Mobbing se genera cuando alguien es sujeto de acciones negativas por parte de uno o varias personas, de manera persistente y durante un cierto periodo de tiempo, siendo una situación en la que el blanco de estas acciones, se encuentra en dificultades para defenderse de las mismas. (Ovejero 2002, p.195).

Para Mayo del 2001 la Comisión Europea lo definió como:

“Comportamiento negativo entre compañeros, superiores e inferiores jerárquicos, en el cual el afectado es objeto de acoso y ataque sistemático durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas con el objetivo o efecto de hacerle el vacío”. (Rojo y Cervera, 2005 p. 17).

Actualmente Berndt Zuschlag, Psicólogo y especialista en Acoso Laboral ha acuñado el concepto así: “El acoso laboral designa actitudes vejatorias de una o varias personas dirigidas contra un individuo o un grupo”. Las actitudes vejatorias, se repiten una y otra vez durante un largo espacio de tiempo, estas implican la intención de perjudicar a la víctima o desprestigiarla y en caso necesario expulsarla de su puesto. (Ausfelder, 2002. P.15).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), en su Convenio colectivo sobre prevención y solución de reclamaciones en materia de acoso, firmado en Ginebra, el 26 de febrero de 2001 lo define como: Acoso abarca todo acto, conducta, declaración o solicitud que resulte inoportuna para una persona y que pueda considerarse como un comportamiento con carácter discriminatorio, ofensivo, humillante, intimidatorio o violento, o una intrusión en la vida privada”. (Ferrer, Figaldo, Gallego, García, Nogareda y Pérez, 2009, p.2).

Uno de los autores que más han estudiado el tema en España es el Dr. Iñaki Piñuel (2001; en Bermúdez y Cervantes, 2009 p.3) quien define el *Mobbing* como:

“el continuo y deliberado maltrato verbal que se produce cada semana y al menos durante seis meses, que recibe un trabajador por parte de otro y otros, los cuales le dan un trato cruel con el objetivo de aniquilarlo o destruirlo psicológicamente y así obtener su salida de la organización a través de procedimientos ilegales, lícitos o ajenos a un trato respetuoso o humanitario y que atenta contra la dignidad del trabajador”.

Sin embargo a pesar del esfuerzo de los diferentes autores, existe un gran problema para la traducción y definición del concepto, por lo que se emplean expresiones como *Mobbing, Bullying, Bossing o Stalking* en países de habla inglesa. Y acoso moral, psicológico, psicosocial, terror psicosocial y medioambiental en donde se habla español. En diferentes países se han adaptado otros términos para indicar comportamientos similares en el lugar de trabajo *Bullying Work o Employee Abuse, Mistreatment, Emotional Abuse, Bossing, Victimization, Intimidation, Psychological terrorization, Psychological violence, Harcèlement Moral, Harcèlement Psychologique, Assédio no Local de Trabalho, Assédio Moral, Acoso Moral, Maltrato psicológico*. (Ces, Eva. 2002 Pag. 210).

Algunas de estas palabras se usan como sinónimos, pero a veces no lo son. Por ejemplo, el término “*intimidación*” o “*Bullying*” se usa para estudiar el fenómeno entre niños en el ámbito escolar, mientras que el término acoso o “*mobbing*” es aplicado para investigar en los lugares de trabajo.

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el 2004, en su documento *Sensibilizando sobre el acoso psicológico*, dice que “el *mobbing* se aplica al ambiente de trabajo para indicar el comportamiento agresivo y amenazador de uno o más miembros de un grupo, el acosador, hacia un individuo u ocasionalmente hacia un grupo, denominado objetivo o víctima”. (Ferrer, et. al. 2009, p.2).



Según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, no hay una definición única de este fenómeno sobre la cual haya un acuerdo internacional. Por tanto, ellos proponen la siguiente definición en la que el acoso psicológico, se define como *acoso moral*, que sería la siguiente:

- “El Acoso Moral en el lugar de trabajo es un comportamiento irracional repetido, con respecto a un empleado, o a un grupo de empleados, creando un riesgo para la salud y la seguridad”.

Donde explica que por “comportamiento irracional” se entiende el comportamiento de una persona razonable, que teniendo en cuenta las circunstancias, discrimina, humilla, debilita o amenaza; El “Comportamiento” incluye las acciones de un individuo o un grupo, y los “Riesgos de salud y seguridad” incluyen riesgo para la salud mental o física del trabajador. (Organización Mundial de la Salud, 2004).

De acuerdo a la Real Academia Española, en su 23 edición del Diccionario, se define al acoso moral o psicológico como: “Práctica ejercida en las relaciones personales, especialmente en el ámbito laboral, consistente en un trato vejatorio y descalificador hacia una persona, con el fin de desestabilizarla psíquicamente” (Pares, 2006 pag.3).

De acuerdo con Bermúdez y Cervantes (2009 pag.8) es importante señalar que para los términos utilizados anteriormente, diversos autores han establecido algunas diferencias entre ***Bullyng y Mobbing***, por lo que a continuación se describen:

1. El *Bullyng*, proviene de superiores jerárquicos (Einarsen, 2000, citado en Mikkelsen & Einarsen, 2001; Morant, 2002, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España citados por Martínez, 2004) Mientras que el *Mobbing* es un fenómeno grupal (Zapf, 1999).

2. El *Bullying* incluye violencia física que el *mobbing* no; el primero se utiliza para definir agresiones entre niños y adolescentes en la escuela, el segundo para referirse a la conducta adulta, la cual es más sofisticada y cuidadosa, ya que no deja pruebas tangibles (Hirigoyen, 2001; Leymann citado por Hayes & Harvey, 2006).
3. El comportamiento de *Bullying* es el comportamiento de acoso a uno o varias personas, mientras que el *mobbing* se refiere a dos o más perpetradores contra un individuo. (Hayes & Harvey, 2006).

De acuerdo con los diferentes autores podemos concluir que el *Mobbing* está compuesto por acciones, actitudes, gestos o ataques verbales que buscan dañar psicológicamente a la víctima, estas se centran en un individuo y se presentan continuamente, prolongándose durante un periodo de más de 6 meses y su finalidad es quebrantar el equilibrio psicológico del acosado con la intención de que renuncie a su puesto de trabajo o lo abandone.

## 1.2 LOS TIPOS DE MOBBING

Desde sus primeros años de estudio se ha visto que el *mobbing*, puede producirse en diferentes direcciones dentro de un grupo social que constituye el conjunto de personas que se relacionan o trabajan dentro de una misma organización.

Para muchos investigadores y estudiosos del tema existen cuatro tipos de Acoso laboral o *Mobbing*. Sin embargo los más prevalentes son tres tipos, que de acuerdo con Abajo (2006 Pag.24) también están relacionados al poder ejercido dentro de la organización, estos son: Descendente, Ascendente y Horizontal.

### **Tipología de acuerdo al Poder ejercido dentro de la Organización.**

El *mobbing* dentro de las organizaciones puede presentarse en distintas formas, los investigadores propusieron una tipología del acoso basándose en el poder que tienen los actores principales del fenómeno, la víctima y el acosador dentro de la organización. Ya que se considera que las organizaciones laborales tienen un esquema o estructura por lo general piramidal, las personas en la cúspide tienen el “poder de decisión” (Abajo, 2006; en Rangel, 2011); y los trabajadores se centran en algún nivel de esa pirámide estructural.

### **Acoso o Mobbing Descendente.**

De acuerdo con Abajo (2006 Pag.24), se trata de una situación en la cual un individuo que se encuentra en una situación de poder dentro de la escala jerárquica y acosa a uno o varios individuos que se encuentran subordinados a él.

Hirigoyen (1999 en Abajo, 2006. Pag. 24); la describe como la más frecuente, en que esta situación da a entender a los trabajadores que deben de aceptar cualquier cosa con tal de conservar su empleo. Pues no parece algo importante que la empresa permita un trato tiránico o perverso, ya sea por conveniencia para ésta. Sin embargo considera que las consecuencias son graves y debe ponerse a tención a que:

A) Se puede tratar simplemente de abuso de poder; un superior hace un uso desmesurado de su posición jerárquica y acosa a sus subordinados por miedo a perder el control. Se trata del poder de los directivos intermedios.

B) Se puede tratar también de una maniobra perversa de un individuo que necesita aplastar a los demás para destacar, o que simplemente para existir necesita destrozar a un individuo al que elige como chivo expiatorio.

Una de las posibles causas, según la autora, es que el acto del superior venga determinado por órdenes e instrucciones expresas de la organización o de personas con poder de decisión dentro de esta. (Hirigoyen 1999 en Abajo, 2006 pag. 25)

De acuerdo con Barón Duque (2003 pag.76) apoyado en estudios de French y Raven (1959), los hallazgos de Munduante y Dorado (1998) y Rahim y Psenicka (1996); encontró que se pueden identificar cuatro bases del poder en las que se asienta el Acoso Psicológico, estos son:

**Poder coercitivo:** Se basa en el miedo, el temor a las consecuencias negativas de la desobediencia. Su aplicación descansa en las amenazas, sanciones físicas, la producción de satisfacción y control y restricción de esta. En las organizaciones laborales se manifiesta a través de la sanción, despido y degradación funcional.

**Poder de premio:** Las personas se someten ante los deseos de otros porque esto les traerá beneficios, fundamentalmente materiales, como: ascensos, promociones, gratificaciones o la negación de desarrollo profesional.

**Poder persuasivo:** Descansa sobre la base de la concesión y manipulación de premios simbólicos y la capacidad de decisión, de manipulación de información, control de la asignación de emblemas de status o intervenir en normas de grupo. Es la más frecuente cuando el hostigador utiliza a terceras personas para conseguir con impunidad sus objetivos.

**Poder de Conocimiento:** Se basa en el acceso o control de información necesaria para la correcta toma de decisiones en el grupo u organización. Se usa cuando se le da intencionalmente a la víctima, información errónea o incompleta, para que fracase en sus tareas.

Por su parte Robbins (1978; en Abajo 2006 pag. 26) también identificó otras cuatro bases que son:

**Poder Derivado de la Posición:** De acuerdo al Rol que ocupa el sujeto dentro del organigrama, este es el acceso más común a una o varias de las bases del Poder.

**Poder Personal:** Está en función de las características personales del individuo (físicas o de personalidad), o el “carisma” del sujeto. Cualidad que puede ser atractiva para la organización, a la que sirve de modelo y ejemplo o lo contrario, puede convertirse en un líder que se dirija al abismo.

**Poder de Experto:** Su base está en la experiencia o competencias del sujeto, ya que domina información y habilidades especializadas, ocupando un lugar privilegiado en la organización. Se utiliza para cerrar el paso a personas brillantes y potencialmente profesionales, convirtiéndose en un peligro para el acosador, ya que pueden escalar la pirámide jerárquica.

**Poder de Oportunidad:** Consiste en estar en el lugar y en el momento adecuado; así como estar en puntos clave o de paso necesario de información o de acceso a las fuentes de información.

### **Acoso o Mobbing Ascendente.**

Según muchos de los investigadores es el menos frecuente pero aun así existente. Es la situación donde una persona de mayor rango jerárquico es acosada por uno o varios subordinados.

Abajo (2006 pag. 27) describe varios supuestos en los que se produce este tipo de mobbing:

- Y éste... ¿qué nos viene a enseñar?

Ocurre cuando se incorpora alguien externo a la organización y ocupa un puesto de mayor jerarquía, este individuo trae sus propias ideas, métodos y estilos que pueden o no coincidir con la dinámica de trabajo anterior en la organización o el grupo de trabajo y por lo tanto son rechazados por los subordinados. El desarrollo del acoso dependerá de la capacidad de

adaptación o imposición del recién llegado. En situaciones en las que el nuevo carece de habilidades sociales y muestra un estilo autoritario, el grupo de subordinados se unirá para atacarle.

➤ El portador de Apellido.

Esta situación se da cuando el recién llegado ocupa una posición jerárquica de “privilegio” ayudado en que “porta el apellido” de alguien influyente en la organización y no con base a sus capacidades personales o profesionales,

➤ Primus inter pares.

Tiene origen cuando se asciende a alguien del grupo de iguales, convirtiéndose en su superior jerárquico con poder sobre los que antes eran sus compañeros. Cabe mencionar que la decisión será correcta y mejor aceptada si se basa en el liderazgo y trayectoria del recién ascendido, más no en la lealtad y servilismo, ya que esto solo desencadenará el acoso.

➤ La serruchada de piso.

Se da cuando un trabajador desea un puesto de mejor jerarquía y se siente dueño de este puesto, hasta que llega el nuevo jefe. Entonces sus acciones se centrarán en hacer caer de su posición al nuevo jefe, valiéndose de cuantas estrategias y artimañas estén a su alcance, incluso será capaz de influenciar a otros para que también lo hagan, con el objetivo de que el jefe decline de su posición.

### **Acoso o Mobbing Horizontal**

Leymann (1996), considera que el Mobbing Horizontal, se caracteriza porque el trabajador se ve acosado por un compañero de su mismo nivel jerárquico, el ataque puede producirse por problemas personales o porque algún miembro del grupo no acepta las pautas de funcionamiento aceptadas por el resto. (Corella, 2009; citado en Bermúdez y Cervantes, 2009 p.29).

Según Leymann (1996; en Bermúdez y Cervantes, 2009 pag. 30) contempla las siguientes razones por las cuales esto se puede producir: Forzar a otro trabajador renuente a comportarse de acuerdo a las normas implícitas fijadas por el resto o la mayoría del grupo, enemistad personal o aversión de uno o más compañeros, por falta de trabajo o aburrimiento, por debilidad, enfermedad, minusvalía o defectos físicos del acosado y por características consideradas diferentes, que posee la víctima (sexo, raza, apariencia física etc.).

De igual manera, Abajo (2006 pag. 21-23) señala que esto ocurre cuando uno o más trabajadores se ven acosados por uno o varios compañeros que ocupan un puesto similar a nivel jerárquico, por lo que se trata de acciones llevadas entre iguales, por lo que considera importante tener en cuenta las seis posibles causas que se dan en este nivel que son:

*El síndrome del cuerpo extraño.*

Se da cuando en una organización, tomando en cuenta su cultura (pautas de conducta, costumbres y hábitos y comportamiento), ingresa un elemento nuevo (extraño) que no actúa conforme al estatus quo, o se iguala con la conducta esperada por el grupo. Lo cual trae como consecuencia aislar al elemento (extraño) diferente, buscando eliminarlo del área de trabajo o de la organización.

*La existencia de conflictos o problemas personales no resueltos.*

Se da por problemas o conflictos generados en el ámbito laboral o fuera de él. El problema de su continuidad no solo radica en la personalidad del acosador o el acosado, sino en la capacidad de la organización para solucionar los conflictos interpersonales. Sin embargo desafortunadamente muchas empresas no cuentan con acciones adecuadas en la resolución de conflictos por lo que optan por hacer caso omiso de estas situaciones, cambiar de departamento al personal o despedir al más “conflictivo”.

*Las competencias internas dentro de la organización.*

En un mercado laboral con escasas posibilidades y en organizaciones con esquemas cerrados, cualquier compañero de trabajo es un competidor dentro de la estructura organizacional.

#### *El sentimiento de Envidia.*

Ya sea de bienes materiales o características del acosado.

#### *La personalidad psicopática.*

Hay individuos con la necesidad de hacer daño a otros para sentirse mejor ellos mismos, por lo que siempre estarán al asecho de una nueva “víctima”.

#### *Mitigar el aburrimiento.*

Los entornos con actividades rutinarias, sistemáticas o aburridos suelen ser el terreno fértil para la aparición de acoso, pues en el encuentran una salida a su frustración. Se presenta bajo el lema del acosador “una broma no le hace daño a nadie.

### **Acoso o Mobbing Mixto.**

Esta es la situación en la cual pueden participar tanto superiores como compañeros, es una combinación de las propuestas anteriores, de acuerdo con Marisa Bosqued (2005 pag.47) lo describe así:

Si las acciones han sido iniciadas por un superior este pronto hace lo necesario para que los compañeros de la víctima o al menos, algunos de ellos participen, ya sea activa o pasivamente. Si ha sido un compañero el que ha comenzado a acosar, resulta un tanto difícil que la situación pueda sostenerse si la jerarquía se opone, por lo que acaba convirtiéndose en cómplice cuando menos por omisión, por no hacer nada para que el acoso cese. Según Leymann este tipo de acoso supone el 10% de los casos.



En la actualidad se puede decir que nadie está a salvo del Mobbing, y este puede afectar indistintamente a cualquiera de los niveles jerárquicos de la empresa, tanto hombres como mujeres. (Unión Sindical de Madrid, 2002).

Por otro lado, Sáez (2004; en Carrasco, 2005 pag.2) no hace una clasificación, sino una descripción, ya que las conductas de acoso para él, están determinadas en grados, dependiendo de la duración y efectos con que aparece el acoso en los que se puede distinguir el mobbing, estos son:

**Primer grado:** En esta situación el trabajador aun es capaz de afrontar los ataques y mantenerse en su puesto de trabajo. Dependiendo del trabajador hay quienes evaden los ataques y quienes encaran al agresor. Sin embargo el acosado experimenta desconcierto, ansiedad e irritabilidad ante lo que sucede. En este grado, las relaciones personales de la víctima no suelen verse afectadas.

**Segundo grado:** En esta situación es difícil que el trabajador pueda eludir los ataques, por lo que su permanencia o reincorporación al puesto es más difícil. Algunos de los síntomas característicos de esta etapa son: síntomas depresivos, problemas gastrointestinales, insomnio, abuso de sustancias, conductas de evitación de toda situación relacionada con el tema.

**Tercer grado:** Es la situación en la que ya es imposible que el trabajador se reincorpore al trabajo por el daño psicológico que padece y requiere del tratamiento de un especialista. Los síntomas claves son: depresión severa, ataques de pánico, conductas agresivas, intentos de suicidio. La familia y amigos son conscientes de la gravedad del problema.

### **1.3 FACTORES Y CAUSAS QUE CONFORMAN EL MOBBING.**

De acuerdo con muchos investigadores existen causas y factores que favorecen la aparición de conflictos o conductas que posteriormente se convierten en Mobbing.

Leymann (1996), propuso como causas posibles del origen del acoso psicológico o psicoterror como él le llamó, tres como las más comunes:

### **La Organización del Trabajo como un factor**

Becker, 1995; Kihle, 1990; Leymann, 1992; Niedl, 1995 (en Leymann, 1996. Pag. 18). Encuentran una organización de la producción y de los métodos de trabajo extremadamente improvisada, y en casi todos, un personal responsable impotente o negligentemente despreocupado. Ello no debe sorprender, teniendo en cuenta la predominancia de pobres condiciones organizativas de trabajo que se encuentra entre los empleados acosados en hospitales, escuelas, y organizaciones religiosas. Para ello refiere un ejemplo en el cual, en la dirección u organización en un hospital, en el cual pocas de las enfermeras (empleadas) conocen realmente quién es su jefe inmediato o superior, ya que un hospital tiene al menos dos jerarquías: una representada por el grupo médico responsable del diagnóstico y la determinación de los tratamientos, y otra representada por una jerarquía de enfermeras encargadas de su aplicación. En este caso, ambos mandos tienen la autoridad para ordenar qué hacer o no hacer. Con frecuencia surgen sobrecargas de trabajo, debido a la falta de personal, así como la mala organización. Por lo que a menudo, la institucionalización de liderazgos informales o espontáneos es necesaria para que el trabajo se realice de alguna manera, esto provoca situaciones en las que una enfermera puede asumir el liderazgo dentro de un grupo, sin tener la autoridad oficial para ello, para que el trabajo se lleve a cabo. No existen reglas para estos procedimientos oficiosos, ni el reconocimiento de hasta dónde las compañeras deben aceptarlos lo cual propicia situaciones que conducen fácilmente al conflicto. En este caso dependerá de la dinámica propia del grupo, que el conflicto se prolongue o se solucione fácilmente y no de hasta dónde los gestores están entrenados y motivados para resolver conflictos.

### **Deficiente gestión del conflicto como segunda causa**

Leymann suponía que el conflicto se agrava cuando la dirección de una de estas jerarquías decide ser parte de la situación social. Si el supervisor, en lugar de aclarar el problema, toma parte activa en la dinámica grupal, en el acoso, él o ella tienen que posicionarse. Como hemos podido observar en muchos casos, esto intensifica la situación. Adicionalmente a la reacción de la dirección, se ha encontrado casi siempre que cuando un directivo simplemente ignora negligentemente “la disconformidad”, el conflicto toma alas para empeorar y escalonarse. La intervención de la dirección es deficiente cuando:

1.- Se ve envuelta en la dinámica del grupo sobre una base de igualdad y por lo tanto calentando más la situación (con mayor frecuencia con mujeres directivas).

2.- Negando que existe conflicto (con más frecuencia con hombres directivos) Ambos tipos de conductas son intrínsecamente peligrosos, y son, conjuntamente con la pobre organización del trabajo las causas principales del desarrollo de un proceso de psicoterror laboral (Adams, 1992; Kihle, 1990).

### **Personalidad de la víctima**

Un puesto de trabajo está siempre regulado por reglas conductuales. Una de estas reglas trata de la cooperación efectiva, controlada por los supervisores. Los conflictos pueden surgir en cualquier momento; pero, de acuerdo con tales reglas, debe buscársele la solución. Si un conflicto ha degenerado en un proceso de acoso, la responsabilidad recae en la dirección, tanto si es debido a deficiencias en la gestión del conflicto en una situación concreta, como si se debe a una falta de políticas organizacionales acerca de la gestión de situaciones conflictivas (Leymann, 1993; en Leymann, 1996 pag.21).

Leymann estaba convencido de que debido a un proceso de acoso, el individuo podía desarrollar importantes cambios de personalidad, a lo cual atribuyo el síndrome de estrés postraumático (SEPT) como una causa. Dado que los síntomas de este síndrome son muy típicos y distintos, es comprensible, pero no por ello falso, que incluso los psiquiatras sin formación actualizada acerca del SEPT como un síndrome típico de las víctimas, malinterpretan estos síntomas como lo que el individuo trajo a la empresa en cuanto es el conflicto el desencadenante (Leymann & Gustafsson, 1996; en Leymann, 1996).

Con relación a la personalidad o perfil psicológico de los sujetos del *mobbing*, tanto Acosador como Víctima, Hirigoyen (2001; en Fernández y Nava, 2010. Pag. 67) plantea lo siguiente:

- *Perfil del agresor o acosador:* Se caracteriza por tener la voluntad de dañar o herir a quien considera una amenaza o rival para su poder dentro de la organización de trabajo. Hirigoyen, M. (2001) lo califica como perverso narcisista, pues basa sus relaciones interpersonales en la desconfianza, juego de fuerza y manipulación y proyecta toda su violencia interna hacia la víctima, siendo incapaz de aceptar que puede complementarse con las diferencias que posee el supuesto rival.

- *Perfil de la víctima:* Con relación a este no existe un perfil psicológico determinado para las personas que son acosadas, de forma tal que cualquiera puede ser objeto o blanco de estas agresiones, basta con que exista un contexto profesional que facilite el desenvolvimiento de estas acciones de acoso moral y que la persona acosada posea, a criterio del agresor u hostigador, características propias que le molesten o perturben, o hagan que lo considere como una amenaza.

Por su parte, Bosqued (2005) refiere que el *mobbing* está compuesto por factores más diversos y en donde participan otros grupos, para ella el *mobbing* se compone de cuatro factores que a continuación se describen:

## **La organización o Empresa.**

Cuya falta de estructura o control, alto nivel de burocratización y fuerte rigidez, facilita la circunstancia para que el acosador pueda realizar sus actos destructivos de manera impune en la mayoría de los casos. (Mayormente producido en la Administración Pública, centros de enseñanza, hospitales, medios de comunicación, fuerzas armadas, partidos políticos y las ONG).

Así mismo refiere que en la obra de González (2004; en Bosqued, 2005) sobre Mobbing, el destaca tres de las características que propician el acoso, estas son:

- 1.-El aislamiento autoimpuesto, que limita tanto la entrada como la salida de la información.
- 2.-La Cohesión irresponsable (lo más importante es “ser de los nuestros”).
- 3.-La improductividad, siendo estructuras organizativas donde la autoridad, el poder y el control priman sobre criterios como la productividad y eficacia.

## **El Acosador.**

Suele caracterizarse por sus rasgos antisociales o psicosomáticos, narcisistas, paranoides etc., con características como la envidia, el oportunismo, la inseguridad, la mediocridad, la necesidad de control etc., comportándose de manera un tanto camaleónica, según con quien y a lo que convenga en cada momento a sus intereses. Ya sea mostrándose hostil, dominante y manipulador o bien, simpático, seductor, encantador y jugando incluso al papel de ser un buen compañero y amigo.

## **Las personas que no se oponen al acosador o incluso se unen a éste (cómplices).**

Actúan ya sea por pasividad, porque se dicen a sí mismos que la acción “*no va conmigo*”, por apatía o miedo a no ser ellos mismos los hostigados si le hacen frente. Estos poseen la idea de “*mientras no se meta con él, no se mete conmigo*” o “*esto*

*no va conmigo*”, sin considerar que pueden ser ellos las siguientes víctimas. Estos individuos terminan por convertirse en “cómplices” por permitir la situación (por omisión) y todavía más cuando prestan mayor o menor colaboración con las acciones hostigadoras lo que les convierte en cómplices activos.

Para Bosqued (2005) existen otro tipo de factores dentro de este mismo grupo y que participan incluso fuera de la empresa a los cuales describe como:

- Sindicalistas miembros del comité de la empresa que no quieren saber nada del tema y que se “lavan las manos” y no quieren defender a su compañero, dejándolo solo con el problema.
- Inspectores de trabajo que no toman la denuncia con la suficiente importancia o se limitan a hacer una somera investigación del trámite, fruto del cual “no observan ninguna anomalía”.
- Juntas y comités laborales de prevención de riesgos laborales que parecen tener como objetivo más el de colaborar para la empresa que el de mirar por la salud de los trabajadores.
- Médicos, psicólogos y psiquiatras que achacan la situación a la “personalidad problemática” del que en realidad es víctima, confundiendo de esta manera los efectos del mobbing con la causa del mismo.
- Abogados que no saben o no ponen el suficiente interés en afrontar el caso de la manera más ventajosa para su defendido.

### **La víctima (o el acosado)**

En el caso de la víctima ocurre que sus buenas y positivas cualidades personales se convierten en inconvenientes cuando tienen que tratar con un acosador. La

victima puede ser cualquiera puesto que la patología no radica en ella, si no en el hostigador.

De acuerdo con Pérez (2010, pag. 27) el acoso laboral es un problema en el que sólo hay perdedores: los acosados por todos los trastornos que sufren y que afectan a su salud, los acosadores por que han demostrado ser personas en las que no se puede confiar; dado que son responsables que una empresa domine el ambiente de pánico. Los llamados testigos porque al temer convertirse en las próximas víctimas desconfían y pierden la alegría del trabajo. Los superiores porque tienen que compensar la pérdida de la productividad originada por la falta de cooperación y los empresarios que tienen que sufragar los costos asistenciales a las víctimas.

## CONDUCTAS O ACCIONES QUE PROPICIAN U ORIGINAN EL MOBBING

Diferentes autores a través de las investigaciones y literatura, han descrito diversas formas o conductas de acoso, así como la creatividad del ser humano para dañar, ya sea de forma verbal, con gestos, física, o actitudinalmente a otras personas, siendo estas estrategias de tipo sutil y acciones encubiertas, para no dejar rastros. A continuación se mencionan algunas de ellas que son las más frecuentes según los mismos investigadores.

Leymann (en Bosqued, 2005 pag. 41) describió el inventario de Acoso Laboral (LIPT) 45 conductas a través de las cuales se ejecuta el mobbing de manera más frecuente. Estas las clasificó en cinco apartados:

### ◆ **Limitar y manipular la comunicación y/o información:**

- El acosador reduce las posibilidades de la víctima de comunicarse con otros.
- Se le interrumpe cuando intenta hablar.
- Se le impide expresarse
- Se le insulta, se le habla a gritos y se le recrimina.
- Se critica su trabajo.

- Se critica su vida privada.
- Se le acosa por teléfono.
- Se le amenaza verbalmente.
- Se le amenaza por escrito.
- Se evita el contacto con la víctima, rehuendo su mirada y dirigiéndole gestos y miradas de rechazo o desprecio.
- Se ignora su presencia, obrando como si fuera invisible o no existiera.

◆ ***Limitar el contacto social:***

- Se deja de hablar a la víctima.
- No se le permite que hable a los demás.
- Se le aísla, asignándole un lugar de trabajo alejado del resto de los compañeros.
- El acosador prohíbe al resto de los compañeros que le hablen.
- Se obvia su presencia física.

◆ ***Desprestigiar a la persona acosada frente a sus compañeros:***

- Se le calumnia.
- Se lanzan rumores malintencionados sobre ella.
- Se le ridiculiza.
- Se le asigna la etiqueta de enferma mental.
- Se le intenta forzar para que se someta a un examen psiquiátrico.
- Se le achaca una enfermedad.
- Se imitan su voz, sus gestos, su manera de andar, etc., ridiculizándolos.
- Se critican sus convicciones políticas y religiosas.
- Se hacen burlas sobre su vida privada.
- Burlas sobre su etnia o nacionalidad.
- Se le asignan trabajos degradantes.
- Se comenta su trabajo de manera malintencionada, observando meticulosamente cualquiera de los aspectos del mismo.
- Se cuestionan y desautorizan sus decisiones.
- Se le insulta con términos obscenos o degradantes.
- Se le acosa sexualmente.

◆ ***Desprestigiar y desacreditar su capacidad profesional y laboral:***

- No se le asignan ningún trabajo.
- Se le vigila para que además no pueda encontrar ninguna tarea por sí misma.
- Se le piden tareas absurdas, ridículas o inútiles.
- Se le asignan tareas claramente inferiores a sus competencias profesionales.



- Se le asignan constantemente tareas nuevas.
- Se le hacen realizar trabajos humillantes u ofensivos.
- Se le asignan tareas muy superiores a sus competencias, con el fin de desprestigiarle y demostrar su incompetencia.

◆ ***Comprometer la salud de la persona acosada:***

- Se le exigen trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud.
- Se le amenaza físicamente.
- Se agrede levemente de manera física, como una advertencia.
- Se le infringen malos tratos físicos.
- Se le ocasionan gastos intencionalmente para perjudicarlo.
- Se le ocasionan daños físicos en su puesto de trabajo o en su hogar.
- Se pone en evidencia su vida sexual o se le agrede sexualmente.

Por su parte, Knorz, Zapf y Kulla (en Bosqued, 2005 pag.40), en su estudio “*On the relationship between Mobbing factors, and Job Content, SocialWork Envirorment, and Health Outcomes*”, consideran que son 34 los comportamientos a los que se recurre para agredir psicológicamente a un trabajador, ellos los agruparon en siete grupos. (Ver Figura 1.1 en anexos)

Por ultimo Piñuel (2001; en Bermúdez y Cervantes 2009 pag. 86) señala que estos actos pueden ser variados y combinados unos con otros a modo de “tratamiento integral”, para ser utilizados como estrategia para someter a una víctima a un proceso de acoso psicológico.

Dentro de estos describe los siguientes:

- ◆ Gritar, chillar, avasallar o insultar a la víctima cuando está sola o en presencia de otras personas.
- ◆ Asignar al individuo objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir y tareas que son inacabables en ese tiempo.
- ◆ Quitar a la víctima áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar.

- ◆ Ignorarlo o excluirlo, hablando solo a una tercera persona presente, simulando su no existencia o su no presencia física en la oficina, o en las reuniones a las que asiste como si fuera invisible.
- ◆ Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle al error en su desempeño laboral y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.
- ◆ Extender por la empresa rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, imagen o profesionalidad.
- ◆ Infravalorar o no valorar en absoluto el esfuerzo realizado, mediante la negativa a reconocer que un trabajo está bien hecho o la renuencia a evaluar periódicamente el trabajo.
- ◆ Ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos maliciosamente a otras personas o a elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, entre otras.
- ◆ Criticar continuamente el trabajo, sus ideas, propuestas, soluciones, caricaturizándolas o parodiándolas.
- ◆ Castigar duramente cualquier toma de decisiones o iniciativa personal en el desempeño del trabajo como una grave falta al deber de obediencia dentro de la jerarquía.
- ◆ Ridiculizar el trabajo, ideas o resultados obtenidos ante los demás trabajadores.
- ◆ Animar a otros compañeros a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción y el abuso de autoridad.
- ◆ Invadir la privacidad del acosado, interviniendo su correo, teléfono, revisando documentos, armarios; sustrayendo maliciosamente elementos clave para su trabajo.

## CAUSAS Y FACTORES QUE PROPICIAN O INFLUYEN EN EL MOBBING.

De acuerdo con Vadja (2006, en Martínez y Cruz, 2008 pag.258), el *Report for Daphne Project Mobbing II*, el cual contiene diversos puntos de vista con expertos en la materia, identifica tres diferentes causas: Las personales, específicas del grupo, y las sociales. Señala que la de personalidad de los empleados en su

interrelación social se constituye en un elemento potencial para la generación de situaciones de mobbing y admite que unas personas son más agresivas que otras. Así mismo se identifican las actitudes de la gente con capacidad de tomar decisiones como uno de los elementos cruciales de causa de mobbing en relación con los **factores personales**.

Hartig y Frosch (2006, en Martínez y Cruz, 2008 p.258) hacen referencia a estudios en los que las conductas de víctimas humilladas y abusadas, son quienes tienen un record de logros y características personales de entusiasmo, integridad y compromiso hacia su trabajo.

Por su parte Grosman (2006 en Hartig y Frosch, et al. p.258) establece que los blancos del acoso exhiben rasgos de personalidad específicos que incluyen un Fuerte sentido de justicia y derecho, compasión, imaginación, valores éticos y habilidades para resolver diversos problemas.

Vadja (2006, et. al p.259) refiere que entre las **causas grupales**, se encuentran la dinámica de corrupción del grupo, la crudeza de la cultura del trabajo y la comunicación entre empleados, aunadas al conjunto de problemas organizacionales e institucionales.

Salin (2003 en Martínez y Cruz; 2008 p.259) identifica diversos elementos en las organizaciones a los que llama “conductas de intimidación” y describe como el estilo de liderazgo y la cultura, el diseño de trabajo y el trabajo de organización, lo cual indica el incremento de la prevalencia de intimidación. La insatisfacción y frustración con la situación laboral y el diseño de trabajo pueden coincidir con dicha intimidación. Dentro de estas señala que existen dos aspectos del diseño de trabajo que parecen estar más asociados a los niveles de intimidación y otras formas de conducta antisocial. Estos son 1) El Conflicto de Roles y 2) la ambigüedad de Roles. El primero hace referencia al grado en que los empleados sienten que las demandas y expectativas en sus trabajos son contradictorias. El segundo es el grado en que

los empleados se sienten inseguros en su trabajo y tienen dudas en cuanto a lo que puedan esperar del mismo.

En el **nivel social**, Vadja (2006, en Martínez y Cruz; 2008 p.259) identifica diversas consecuencias en los cambios que sufre el sistema social y que considera negativos, como lo son: amenazas económicas que conducen a competencias sin sentido, incremento de estrés, ruptura de las relaciones personales en el lugar de trabajo y excesiva vulnerabilidad de los individuos, además destaca que existen dos particularmente importantes, la pérdida de solidaridad entre empleados y la falta de credibilidad en las leyes.

Por su parte Salin (2003, et. al. p.259), dentro de las causas de tipo social identifica: Los efectos de globalización y liberación de los mercados, los cuales han incrementado las presiones para hacer más eficiente el trabajo e intensificarlo y el cambio en el sistema de pagos basado en ejecución. Los investigadores sostienen que estos cambios incrementan la intimidación y conducción abusiva por administradores y compañeros de trabajo. De manera que en este tipo de ambientes, no es raro que los líderes o administradores utilicen tácticas intimidatorias para el cumplimiento de tareas; así la intimidación adquiere el carácter de “ser un medio para un fin”.

Por su parte Meseguer, Soler y García (2007 pag.225-226) mencionan que existen distintos factores psicosociales relacionados con la organización y con la actividad laboral del trabajador que pueden servir como antecedentes para la aparición de este fenómeno, dentro de estos los que consideran son: el abuso del poder, el liderazgo inadecuado, la cronificación de los conflictos, la incomunicación y la no fluidez de las relaciones interpersonales, que conducen al aumento de comportamientos perjudiciales para la organización.

Una contextualización más cercana a nuestra realidad en México, es la que hace Uribe (2008; en Martínez y Vázquez, 2012 p.20) al decir que los factores o causas

más cercanas a las dinámicas de trabajo en el México actual que determinan el mobbing son las que se originan a partir de quien está al frente del grupo de trabajo, estos factores se refieren a la manera de distribuir y organizar el trabajo, dentro de los cuales destacan la falta de normas o vigilancia de su aplicabilidad, la sobre carga de trabajo y la poca equidad en la distribución del mismo; establecimiento de metas u objetivos poco realistas e inalcanzables; duplicidad de funciones y una descuidada asignación de responsabilidad y autoridad. Otro tipo de causa, es cuando un contexto de desempleo está acompañado de empresas que buscan la disminución de costos, la productividad, la competitividad y una serie de certificaciones poco eficaces aunque sí muy necesarias para tener presencia en un mundo global, parece que la cultura organizacional tiende a olvidarse del factor humano y toma un tono de revancha, crítica y promoción del miedo; se vuelve una estrategia para deshacerse de “personas poco convenientes” para la empresa Uribe, F. (2008 et. al. pag.20).

De igual manera Uribe, F. (2008, et. al. pag.21) menciona que también se han identificado como causas del acoso laboral dos o más que no han sido detectadas en estudios similares, a) Exigir, reclamar, o sencillamente ejercer, prestaciones y derechos; y b) prácticas inapropiadas de la administración de recursos humanos. El primer caso se refiere a: gozar periodos de incapacidad, solicitar una promoción o mejor sueldo, o bien, un horario que, sin afectar tareas, permita continuar con la preparación profesional (estudios Formales). Parece que el jefe no apoya los intereses (prestaciones y derechos) del colaborador, con la finalidad de generar cierto “ahorro” a la organización y por ello ser recompensado. En el segundo caso: se entiende por prácticas vinculadas a la administración de recursos humanos: la manera de seleccionar a las personas, de reclutarlas en el mercado, de integrarlas y orientarlas, hacerlas trabajar, desarrollarlas, recompensarlas o evaluarlas y auditarlas, es decir la calidad en la manera que se administran las personas en la organización. Esto ocurre cuando se contrata personal “recomendado” por un Directivo o alguien con jerarquía de peso, ya que se omite todo el proceso de reclutamiento y selección, el cual se realiza en el mejor de los casos una vez que el

empleado ya ha sido integrado, sin un contrato oficial, sin presentación oficial con los demás empleados y se le ofrece un sueldo mayor que el de los compañeros, lo cual genera rumores y puede ser una causante del Acoso laboral.

Estas son actividades y acciones que comúnmente podemos observar dentro de una organización sin procedimientos estructurados y que son fácilmente identificables como improvisadas para las personas relacionadas a los recursos humanos.

#### **1.4 FASES DEL MOBBING.**

Diferentes investigadores han llegado a la conclusión de que gracias a los estudios empíricos se ha identificado que el Mobbing no es un fenómeno ocasional, sino un proceso gradual que evoluciona desde etapas iniciales, hasta fases más activas donde por la aplicación de los superiores y compañeros, estos llegan a considerar a la víctima como la responsable de la situación que está sufriendo. (Meseguer, Soler y García, 2007. Pag. 225).

De acuerdo con Leymann (1996, pag.10), El curso del psicoterror cambia su carácter a través del tiempo, en la medida en que el contexto social cambia. Originalmente propuso las 4 fases que para él conforman el mobbing o psicoterror como él le llamó, estos son:

##### **1. Incidentes Críticos.**

El acoso normalmente empieza por un conflicto, para pasar en las siguientes fases a un conflicto escalonado. No se sabe mucho acerca del por qué un conflicto degenera en Mobbing.

##### **2. Acoso y Estigmatización.**

En el Mobbing las acciones pueden contener un amplio número de conductas que no indican agresión o rechazo dentro de la interacción social normal. Sin embargo, al padecer este tipo de conductas, de manera diaria y por un largo periodo, éstas pueden cambiar su contextualización y ser usadas para estigmatizar a la víctima.

### **3. *Intervención de las autoridades de personal.***

Cuando esto ocurre, el problema adquiere carácter oficial. Debido a la estigmatización previa, es muy fácil malinterpretar la situación como culpa de la víctima. Los directivos tienden a asumir las opiniones creadas durante las fases anteriores, llevándolos a tomar acciones encaminadas a “liberarse del mismísimo diablo”, la víctima. Como resultado final de esta fase la víctima queda marcada o estigmatizada (Jones, 1984). Debido al Error Básico de Atribución, los colegas y los directivos tienden a buscar explicaciones en las características personales de la víctima, más que en las condiciones ambientales (Jones, 1984) lo cual representa una violación a los derechos de la víctima. Esto es particularmente probable cuando las autoridades son responsables de las condiciones psicológicas de trabajo, y no aceptan la responsabilidad de la causa situacional.

### **4. *Exclusión.***

Cuando el conflicto causante del problema no es resuelto, es normal que la víctima abandone el trabajo mucho antes de su jubilación natural. Esta dinámica es probablemente la responsable del desarrollo de serias enfermedades (Groeblichhoff & Becker, 1996; Leymann, 1995, Leymann & Gustavsson, 1996) y de que la víctima busque ayuda médica o psicológica. Sin embargo, frecuentemente la víctima es incorrectamente diagnosticada por los profesionales, ya sea por lo cautivante de su historia, o por no molestarse en analizar la dinámica social desencadenante.

Diferentes autores han descrito de acuerdo a su punto de vista, ya sea por la intensidad, comportamientos, factores o causas las diferentes fases por las cuales se desarrolla el mobbing.

Sin embargo Páres, M. (2002), realizó su propuesta en donde cada una de las etapas (Fases) es nombrada, descrita, así como el desglose de sus objetivos y consecuencias. Lo relevante de esta propuesta es la integración de una fase en la cual el sujeto del mobbing se recupera del acoso. (Ver Figura 1.2. en Anexos)

### **1.5 COMPORTAMIENTOS QUE NO SE DEBEN CONSIDERAR COMO MOBBING: (LO QUE NO ES MOBBING)**

Muchos investigadores han encontrado por medio de sus estudios factores y comportamientos que están relacionados con el conflicto en el trabajo y con fenómenos de acoso, sin embargo estos no son propios del Mobbing, aunque tienen una estrecha relación y pueden ser considerados como punto de partida o la consecuencia de un fenómeno de acoso psicológico. Dentro de estos podemos considerar a los más relacionados como lo son el Estrés laboral, el Síndrome de Burnout, el acoso sexual, y los problemas organizacionales de dirección y liderazgo. (Abajo, 2006 pag.49)

A continuación se describen estos comportamientos:

La mayoría de los investigadores consideran al estrés como un factor presente en muchos de los fenómenos y enfermedades ocasionados por el trabajo. Sin embargo existe un tipo de estrés específico para el trabajo.

#### ***El estrés Laboral.***

Considerando que los sitios de trabajo se diseñan para obtener eficiencia y ganancias, no para el bienestar de los trabajadores, aunque los costos humanos puedan afectar la línea de operaciones. Ocurre que cuando las personas sienten que están en trabajos equivocados, o cuando los esfuerzos por satisfacer las exigencias laborales son desproporcionados con la situación laboral y otras recompensas, puede aparecer el estrés intenso, frecuente y prolongado que, puede causar estragos en la salud mental y física. (Levi, 1990; Siegrits, 1996 en Papalia, Wendkos y Duskin, 2001 p.254)



De acuerdo con Abajo (2006 pag.49) se puede definir al Estrés Laboral como la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas y que suele aparecer cuando se produce un desajuste entre el puesto de trabajo y la organización. De acuerdo con la Unión Europea el estrés relacionado con el trabajo cuesta al año 20 mil millones de dólares y lo padece el 28% de los trabajadores.

En 1978, Kanner, Kafry y Pines, elaboraron un cuadro de características positivas y negativas del trabajo, González de Rivera lo transcribió señalando que existen diecisiete aspectos del trabajo que cuando estas presentes lo convierten en una experiencia positiva y catorce que hacen que sea una experiencia negativa. (Ver Figura 1.3)

FIGURA 1.3

CARACTERISTICAS POSITIVAS DEL TRABAJO	CARACTERISTICAS NEGATIVAS DEL TRABAJO
<p>1- Relativa diversidad de tareas, que no haya monotonía.</p> <p>2- Grado idóneo de dificultad y complejidad (ni mucha, ni poca).</p> <p>3- Autonomía para organizar el trabajo.</p> <p>4- Realizar tareas con sentido; que se entienda para que sirven.</p>	<p>1- Amenazas de castigo.</p> <p>2- Cambios continuos en la forma de hacer las cosas.</p> <p>3- Poca actividad.</p> <p>4- Mucha actividad.</p> <p>5- Necesidad de demostrar la valía continuamente.</p>

<p>5- Ver que el esfuerzo da resultados; experiencia de éxito en las actividades.</p> <p>6- Feedback; información frecuente sobre los resultados que se están consiguiendo.</p> <p>7- Posibilidad de autoexpresión y de manifestar sus ideas, actitudes y preferencias.</p> <p>8- Posibilidad de autorrealización, de aprender y desarrollar los propios recursos personales y profesionales del trabajo.</p> <p>9- Posibilidad de influir en la organización y en la política de la empresa.</p> <p>10- Recompensas tangibles y materiales.</p> <p>11- Sentirse apreciado.</p> <p>12- Flexibilidad de libranzas y permisos.</p> <p>13- Buenas relaciones interpersonales.</p> <p>14- Apoyo incondicional; sentirse parte integrante del conjunto; consideración incondicional positiva.</p> <p>15- Sensación de comunicar y compartir con los compañeros.</p> <p>16- Sintonía emocional con los compañeros.</p> <p>17- Ambiente Físico confortable.</p>	<p>6- Tener que tomar muchas decisiones.</p> <p>7- Riesgo Físico.</p> <p>8- Presión ambiental estresante.</p> <p>9- Interferencias Burocráticas.</p> <p>10- Complicaciones administrativas.</p> <p>11- Sentimientos de culpabilidad.</p> <p>12- Respuesta emocional excesiva.</p> <p>13- Excesivo compromiso con el trabajo.</p> <p>14. Exigencias conflictivas por parte de otras personas.</p>
--	--

**Figura 1.3 Características positivas y negativas del trabajo**

Nota Fuente: Cuadro modificado de A.D. Kanner, D. Kafry y A. Pines. González de Rivera, J. El maltrato Psicológico. Pp. 183/184. Tomado de Abajo (2006) Mobbing. Acoso psicológico en el ámbito laboral. Pp.50-51. 2da edición. Buenos Aires: Lexis Nexis de Palma.

Generalmente muchos de los investigadores señalan estos mismos factores como causa de estrés laboral en los empleados, solo que normalmente los dividen en factores de riesgos físicos que incluyen: los biológicos, biomecánicos, químicos y radiológicos, y riesgos psicosociales.

Uno de los síndromes o riesgos psicosociales mayormente asociados o confundidos con el *Mobbing*, es el Síndrome de *Burnout* debido a sus características y consecuencias en la salud.

## ***Síndrome de Burnout***

Se le conoce como Síndrome de *Burnout*, síndrome de “estar quemado” o síndrome de “desgaste profesional”.

Malasch y Jackson (1986; en Abajo, 2006p.55) lo describen como: un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas. Este incluye tres dimensiones básicas descritas en la misma definición:

*Agotamiento emocional*: Se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales. *Despersonalización o deshumanización*: Consiste en el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y cinismo hacia los solicitantes del servicio prestado. *Falta de realización personal*: es la tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa, (los afectados se reprochan no alcanzar sus objetivos propuestos, con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima profesional).

El Síndrome de *Burnout* se manifiesta en diferentes aspectos y ámbitos:

*Psicosomáticos*: fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desordenes gastrointestinales, pérdida de peso, dolores musculares, taquicardias etc.

*Conductuales*: Ausentismo laboral, abuso de drogas (café, tabaco, alcohol, fármacos etc.) incapacidad para vivir relajado, superficialidad en el contacto con los demás y conductas evitativas, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas violentas.

*Emocionales*: distanciamiento afectivo como una forma de protección del yo, aburrimiento y actitud cínica, sentimientos de “vacío”, sensación de fracaso, baja autoestima, baja tolerancia a la frustración, irritabilidad e impaciencia, sentimiento de omnipotencia, desorientación, incapacidad de concentración y sentimientos depresivos.

*En el Ambiente Laboral:* detrimento de la capacidad de trabajo, detrimento de la calidad de los servicios que presta a los usuarios del servicio, aumento de interacciones hostiles, comunicaciones deficientes.

De acuerdo con Domínguez, G. (2010 p.154) existen puntos importantes a considerar para diferenciar entre el *Burnout* y el *Mobbing*:

- 1- El *Burnout* se trata de una enfermedad profesional que genera una inadaptación al entorno laboral, donde no existen comportamientos de acoso, ni tendenciosidad.
- 2- En el *Burnout* surge un conflicto entre una persona y el trabajo, mientras que en el *mobbing* el conflicto surge entre personas.
- 3- Puede ocurrir que un supuesto *burnout* de un trabajador sea el efecto de una situación de acoso no reconocida o mal diagnosticada.

Además hace referencia a que las víctimas de acoso psicológico en el trabajo también sufren cambios significativos en las escalas que miden el *burnout*, como el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de rendimiento. El *burnout* se origina cuando las expectativas individuales del profesional y la realidad del trabajo diario se desequilibran, es entonces cuando surge el trastorno adaptativo crónico.

Debido a esto podemos entender el por qué algunos profesionistas están más expuestos o presentan mayor probabilidad de padecer este síndrome en su lugar de trabajo. De igual manera podemos decir que a diferencia del *mobbing*, en este fenómeno no intervienen directamente el supervisor, empresario o directivo, sino es causa del propio entorno laboral y la insatisfacción personal por los resultados del trabajo lo que lo origina.

### **Acoso Sexual en el Ámbito laboral.**

Uno de los fenómenos de mayor relación con el *Mobbing* es el acoso sexual, según la OIT (1997 pag.9) el acoso sexual se define como: “toda conducta de carácter

sexual no deseada que, de acuerdo con la percepción razonable del receptor, interfiere en su trabajo, se establece como condición de empleo o crea un entorno de trabajo intimidatorio, hostil u ofensivo”.

Para Abajo (2006 pag. 59) no se trata de *mobbing* en el sentido estricto, ya que las causas y objetivos finales son diferentes a los que presenta el acoso psicológico. Sin embargo estima que con frecuencia incidentes de acoso sexual se transforman en supuestos de *mobbing*, ya que para él es muy probable que en un caso de acoso sexual, al ver frustrada su intención u objetivo el acosador transforme los actos en un proceso de hostigamiento y acoso laboral con todas las características del *mobbing*, de tal manera que el acoso sexual se convierte en el conflicto, disparador o “herramienta” del *mobbing*.

La mayoría de las definiciones de acoso sexual integran tres elementos: *un comportamiento de carácter sexual* no deseado, y que la víctima percibe como algo que se ha convertido en una de las condiciones de trabajo o ha creado un entorno de trabajo hostil, intimidatorio y humillante. Puede adoptar la forma de *contactos físicos*, insinuaciones sexuales, comentarios y chistes de contenido sexual, exhibición de materiales pornográficos o *comentarios fuera de lugar* y no deseados sobre el aspecto de una persona (OIT, 1997).

Abajo (2006 p.59) nos dice que existen dos tipos de acoso Sexual:

- *Chantaje Sexual*: Consiste en el abuso de una situación de poder para conseguir beneficios de carácter o contenido sexual. (se considera cuando la negativa o sometimiento de una persona a dicha conducta, requerida por alguien con poder jerárquico o con la facultad de poder decidir sobre la relación laboral, se utiliza implícita o explícitamente, como base en una decisión que repercute en la formación profesional o el empleo, la continuidad de la relación laboral, la promoción profesional o el salario.
- *Acoso Sexual Ambiental*: No existe en este caso una conexión directa entre requerimiento sexual y la condición de empleo e incluso puede existir sin

necesidad de requerimiento alguno. Se trata de comportamientos de naturaleza sexual que tiene como consecuencia producir un contexto intimidatorio, hostil, ofensivo y humillante para la víctima, pero sin que exista ninguna consecuencia laboral negativa.

Dentro del *Mobbing* se pueden encontrar dos variantes:

*El acoso sexual como instrumento del Mobbing:* Cuando las bromas y agresiones sexuales se utilizan no con un fin estricto de naturaleza sexual, sino como instrumentos para degradar o humillar a la víctima. (Comúnmente en esta situación el género del acosador y víctima es distinto).

*Acoso Motivado por el Género de la víctima:* Puede manifestarse de manera sexual o de otras formas. En esencia el acoso se inicia en función del género de la víctima, ya sea hombre o mujer. (Regularmente se produce en organizaciones o ámbitos que “tradicionalmente” han sido considerados “solo para hombres” o “solo para mujeres”, donde la diferencia de género convierte a la víctima en el “cuerpo extraño” a combatir).

Abajo (2006) menciona que es importante considerar el entorno cultural, educativo y la percepción individual, ya que determinados actos o conductas, conversaciones o gestos etc., puedan parecer provocadores o sexualmente agresivos en determinados contextos o ámbitos y en otros no.

### **Problemas Organizacionales de dirección y liderazgo.**

Abajo, 2004; Hirigoyen, 2001 y Piñuel, 2001 (en Bermudez y Cervantes, 2009 p. 139) señalan que dentro de las organizaciones, se pueden encontrar errores o deficiencias de tipo estructural, inadecuadas condiciones laborales, liderazgo tiránico, una dirección agresiva, la ausencia o ineficiencia de políticas y organización del trabajo, ocasionando que las víctimas vivan situaciones particulares de acoso laboral, sin embargo, esto no constituye por sí mismo una situación de mobbing.

Sin embargo para determinar si realmente se trata de una situación de acoso, habrá que analizar la intencionalidad y los objetivos que se perciben con las medidas organizacionales (Abajo, 2004 en Bermúdez y Cervantes, 2009); además, mientras los procedimientos de acoso moral son ocultos, la violencia de la organización hacia los empleados o el maltrato de los líderes es evidente para todos los asalariados, quienes reciben el mismo trato vejatorio (Hirigoyen, 2001 Bermúdez y Cervantes, 2009 p.139).

## **CAPÍTULO II**

# **PERSPECTIVA DEL ACOSO LABORAL (MOBBING) DESDE LAS ORGANIZACIONES INTERNACIONALES.**

## **2.1. ANTECEDENTES.**

Muchas investigaciones consideran al *mobbing* como un importante problema social, no sólo por los problemas de salud que genera, sino también por los costos ocasionados indirectamente, derivados de la disminución del rendimiento, el ausentismo laboral, el aumento de la accidentabilidad, el aumento de las bajas laborales, etc.; e incluso en cuestiones de salud pública por el elevado número de personas que pueden estar sufriendo las consecuencias de este fenómeno. (González, De Cabo, Martín y Franco, 2004 p.12)



En 1992, Leymann realizó un estudio en el cual entrevistó a 2,400 trabajadores de todos los sectores de la población laboral sueca, observando que el 3,5% de los casos, relataban experiencias que se podían considerar como mobbing. Este porcentaje significa que 154,000 trabajadores de un total de 4,4 millones existentes en el país, había sufrido o conocen casos de acoso moral. En dicho estudio se observó que el tiempo medio de exposición era de 1.5 meses durante un mínimo de 6, una tercera parte de las víctimas eran agredidas por una sola persona y el 4% lo eran por parte de dos o más. Desde el punto de vista del género del afectado, se encontró que el 45% eran hombres, y el 55% mujeres, sin significaciones estadísticas con respecto a la edad de los afectados. (Sánchez y Sanz, 2010 p.2)

En 1996, la fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo, realizó una encuesta en la que calculaba en 12 millones de personas afectadas por acoso moral. Por su parte Leymann llevó a cabo un nuevo estudio con 2.428 sujetos y encontró que el 14,41% habían padecido acoso. (González, *et. al.* 2004 p.12)

Ese mismo año la OIT (La Organización Internacional del Trabajo), realizó 15.800 entrevistas a trabajadores de 15 países europeos. Donde se encontró que en el año anterior el 4% de los trabajadores había sufrido violencia física, el 2% había sido víctima de acoso sexual y por último, el 8% de los encuestados (cerca de 12 millones de trabajadores) había sufrido intimidación y acoso. (Sánchez y Sanz, 2010 p.2)

Uno de los sectores mayormente afectados por este fenómeno es el de los servicios de salud, ya que al ser muy competitivo y tener estructuras piramidales muy marcadas, es donde se pueden promocionar los “mediocres obedientes” que son las personas que reúnen los perfiles afines a los del acosador y donde prevalecen las condiciones para que aparezcan estos al ver peligrar su posición o “autoridad”.

En 1999, esto se confirmó con el estudio del *British Medical Journal*, que encontró que el 38% de los entrevistados tenían experiencias de uno o más tipos de acoso moral sufridos en el año previo al estudio y el 42% había atestiguado el hostigamiento psicológico en compañeros, todos ellos pertenecientes al sector de

servicios de salud. Para el 2003 el estudio del Colegio Oficial de Médicos de Madrid sobre una muestra de 1,554 médicos, reveló que el 32% de los participantes sufrió algún tipo de acoso moral en su trabajo, sin encontrar diferencias significativas entre sexos. Por otra parte, se estima que aproximadamente un 10% de los suicidios consumados es atribuido a conductas relacionadas con el *mobbing*. (González, et. al. 2004 p.12)

La Tercera encuesta Europea Sobre las condiciones de trabajo del año 2000, realizada por la Fundación Europea para la mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, arrojó de un total de 21,500 entrevistados en la Unión Europea que el 9% de los trabajadores había sufrido intimidación o acoso moral con variaciones en los distintos países, encontrando en Finlandia un 15% de incidencia y en Portugal un 4%. También se constató que era la Administración Pública, el sector más afectado por estas conductas, con un 14% de afectados.(Sánchez y Sanz, 2010) p.2

De acuerdo con González, et. al. (2004 p.12) el número de trabajadores afectados podría ser mayor, ya que muchos no se atreven a denunciar por el temor de perder su puesto de trabajo, dado lo difícil que resulta demostrar una situación de *acoso moral*, o porque creen que no encontrarán suficiente apoyo en sus superiores.

Sin embargo, la encuesta US Hostil Workplace Survey 2000(Informe sobre hostilidad en el medio laboral; en González, et. al. 2004), encontró que en un 42% de los casos los superiores jerárquicos respaldaron al acosado y en un 40% de los sucesos les dieron un apoyo tácito. En cambio, sólo un 7% de los responsables del acoso tuvieron que cambiar de puesto de trabajo y en un 36% de los casos, el superior jerárquico se volvió contra los acosados, dándose entonces el caso de una *doble victimización*.

Piñuel, I. (2005; en Sánchez y Sanz, 2010 p.2) Señala que uno de los datos de mayor importancia es que uno de cada cinco suicidios aproximadamente, está relacionado con el *Mobbing*, sin embargo este como causa de ausentismo supera

las bajas originadas por problemas musculares y articulares, siendo la primer causa de contingencia en la actualidad.

En 2001, el informe de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Trabajo estimaba que alrededor de 750,000 personas padecían *acoso psicológico* en sus trabajos. El Quinto Informe Cisneros sobre el acoso psicológico y moral en el trabajo, desarrollado por Piñuel en España, encontró que más de 1,5 millones de personas son víctimas de *hostigamiento laboral*, lo que supone más del 15% de los trabajadores en activo. Además, uno de cada tres trabajadores manifestó haber sido víctima de *maltrato psicológico* en su vida laboral con una frecuencia de una vez por semana, y cerca del 77% de los afectados señaló que tuvo un apoyo escaso o nulo en sus organizaciones. (Sánchez y Sanz, 2010 p.2)

Podemos darnos cuenta que debido a las cifras reportadas por diferentes países el acoso laboral presenta una alta incidencia en el sector laboral en muchos de los países de Europa y Estados Unidos.

## **2.2 EL MOBBING DE ACUERDO CON LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS).**

En 1996, la Organización Mundial de la Salud (OMS) comenzó a tomar en cuenta el acoso laboral propiciando que las empresas implementaran programas de prevención y que los sindicatos promovieran capacitaciones a sus delegados y afiliados. Para el 2004 la OMS vuelve a abordar este tema en un documento titulado “sensibilizando sobre el acoso psicológico en el trabajo”.

Dentro de este documento se mencionan aspectos de consideración del fenómeno, así como que el acoso psicológico es una forma de abuso del empleador que surge de comportamientos no éticos y conduce a la victimización del trabajador. Además refiere que es un problema global creciente que en gran parte del mundo es ignorado y subestimado, además de que puede producir serias consecuencias

negativas sobre la calidad de vida y la salud del individuo, principalmente en las áreas emocional, psicosomática y del comportamiento (Organización Mundial de la Salud (OMS), 2004 p. 4)

Con la finalidad de sensibilizar y concientizar sobre el incremento de este fenómeno, la OMS proveyó información sobre las características, tales como su definición, las diferencias entre conflictos normales y acoso psicológico en el trabajo, la manera como se practica, las consecuencias que puede producir sobre la salud y la sociedad. Dando especial atención a las causas que favorecen su desarrollo y las medidas que deben ser adoptadas a fin de combatirlo y reaccionar ante él.

Dado que el acoso psicológico se ha difundido ampliamente a todos los sectores ocupacionales, esta publicación pretendía promover la salud y la seguridad en el trabajo entre los profesionales de la salud, los tomadores de decisiones, gerentes o administradores, directores de recursos humanos, comunidad, sindicatos y trabajadores en todo el mundo.

Según la encuesta de ILO/ICN/WHO/PSI, la violencia psicológica es un problema creciente y con cifras alarmantes que cuentan con el abuso verbal con mayor prevalencia, en Brasil el 9.5% de las personas respondieron que habían tenido experiencias de abuso verbal en el último año; 2.2% en Bulgaria; 52% en Sur África, 47.7% en Tailandia; 51% en el complejo del centro de salud y 27.4% en el hospital en Portugal; 40.9% en Líbano y por encima del 67% en Australia. La segunda área de preocupación es la intimidación y el mobbing, que se presentó con un índice de 30.9% en Bulgaria, 20.6% en Sur África, 10.7% en Tailandia; 23% en el complejo del centro de salud y 16.5% en el hospital en Portugal; 22.1% en Líbano; 10.5% en Australia y 15.2% en Brasil". (OMS, 2004 p.8)

Posteriormente la OMS desempeñó un papel importante en conjunto con la Organización Internacional del Trabajo, para determinar parámetros y reglamentos en los cuales este fenómeno no solo pueda ser clasificado como riesgo de trabajo sino como una enfermedad profesional.

Uno de los marcos de trabajo llevados a cabo en el 2010, es la distinción dentro de la violencia laboral en el lugar de trabajo.

La OMS utiliza una definición más amplia y define violencia en el trabajo como:

"el uso deliberado de la fuerza física o el poder, amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause, o tiene una alta probabilidad de resultar en lesión, muerte, daño psicológico, mal desarrollo o privaciones". (Milczarek, 2010 p.19)

La OMS también ofrece algunos aspectos básicos relativos a la definición de violencia en el trabajo:

- ◆ La violencia es intencional, la definición excluye los incidentes no intencionales.
- ◆ La violencia está relacionada con la salud y el bienestar de los individuos. Según la OMS, ciertas conductas pueden ser consideradas por algunas personas como prácticas culturales aceptables, sin considerar actos de violencia con consecuencias importantes para la salud del individuo.
- ◆ Se incluyen actos derivados de las relaciones de poder, incluidas las amenazas y la intimidación.
- ◆ Se abre el campo de las consecuencias de la violencia a los resultados que trascienden el daño y la muerte, e incluyen daño psicológico, la privación y el mal desarrollo.
- ◆ La definición incluye implícitamente a todos los actos de violencia, públicas y privadas, reactiva o proactiva.

Según Milczarek (2010 p.19) en los estudios que se han realizado sobre la violencia laboral, los investigadores han utilizado diversas definiciones, lo cual les permite establecer sistemas de recopilación de datos específicos y medidas, para en un futuro poder llegar a un consenso sobre la definición y clasificación del fenómeno.

### **2.3 VISIÓN DEL MOBBING DESDE LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT).**

Desde la década de los 90, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), ha puesto especial atención al fenómeno del acoso laboral en el trabajo, así como a la violencia en el trabajo y las implicaciones que éstas tienen en los trabajadores. Para ello ha realizado diferentes estudios en conjunto con la OMS, y la UE, para determinar la definición, reglamentos y parámetros del *mobbing* para su consideración no solo como un riesgo de trabajo sino como el derivado de una enfermedad profesional.

Para ello ha realizado la publicación de revistas, informes, manuales y un listado en lo que refiere a la consideración del acoso moral o psicológico como enfermedad profesional.

A continuación se describe el contenido que es significativo para este tema:

De acuerdo con la Revista de la OIT, No. 26, Septiembre/Octubre de 1998 (en Abajo, 2006 pag.302):

La violencia en el puesto de trabajo, ha alcanzado dimensiones mundiales, rebasando fronteras, entornos de trabajo y grupos profesionales. En el reporte de la OIT se afirma que algunos lugares de trabajo y profesiones se han hecho de “alto riesgo” y que las mujeres son especialmente vulnerables. Sin embargo, la persistencia de la violencia en sus múltiples formas de expresión (sutil, psicológica o física) parece constituir un creciente motivo de preocupación en los lugares de trabajo de todo el mundo.

El informe de la OIT sobre violencia en el trabajo (Violence at Work) publicado por la Oficina Internacional del Trabajo, constituye el mayor estudio realizado en todo el mundo sobre este problema. Este pone de manifiesto que los estallidos de violencia producidos en los lugares de trabajo de todo el mundo apuntan a una creciente globalización del problema, que trasciende fronteras nacionales, entornos laborales y grupos profesionales.

El objeto del informe consiste en aportar información y análisis que permita a los responsables de la política, de los organismos públicos, organizaciones empresariales y sindicales, profesionales de la salud y seguridad, directores de personal, instructores y trabajadores, promover el diálogo y la adopción de políticas e iniciativas para prevenir la violencia y erradicarla del lugar de trabajo.

La OIT propuso una definición que fue posteriormente incluida dentro de su código de prácticas de la violencia laboral en el sector de los servicios, como medida para luchar contra este problema. La definición de la OIT hace hincapié en los aspectos físicos del tipo de comportamiento. Una definición más amplia, que abarca abuso verbal, amenazas, intimidación y otras formas de comportamiento no físico, que es generalmente más adoptado en muchas jurisdicciones. (Chappell y Di Martino, 2006 p.10)

Para la OIT (2004; en Chappell y Di Martino, 2006 p.10) Violencia en el trabajo es:

“Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es asaltada, amenazada, dañada, herida en el curso de, o como consecuencia directa de su trabajo”

- Comprendiendo que la violencia en el lugar de trabajo interno es la que se lleva a cabo entre los trabajadores, incluidos los gerentes y supervisores.
- Y la violencia externa es la que se produce entre los trabajadores y cualquier otra persona presente en el lugar de trabajo (proveedores, clientes, etc.).

De acuerdo con la OIT estos son unos ejemplos de comportamientos violentos en el lugar de trabajo:

Homicidio, violación, atraco, lesiones, palizas, mordiscos, puñetazos, esputos, arañazos, pinchazos, pellizcos, acoso, en su modalidad sexual y racista, coacciones, acoso psicológico, victimización, amenazas, ostracismo, mensajes ofensivos, actitudes agresivas, gestos de rudeza con el uso de equipo y las herramientas de trabajo, comportamiento soez, gritos, apodos, indirectas y silencio despreciativo.

Para la OIT la violencia psicológica se ha evidenciado sobre todo por los efectos nocivos, ya que carece de componente físico y que comprende las coacciones y el acoso psicológico.

Las coacción, se caracteriza por un comportamiento agresivo, actos crueles, vengativos, insidiosos o humillantes, tendientes a debilitar a la persona o grupo de empleados haciéndole difícil la vida a quienes pueden hacer mejor el trabajo, hablándole con voz chillona al personal para que haga las cosas, declinando delegar funciones porque el acosador cree que no se puede fiar de nadie y humilla a los demás con críticas constantes y los despoja de sus responsabilidades por ser más competentes. (OIT, 1998; en Abajo, 2006 p.305)

El acoso psicológico consiste en acosar al empleado victimizado, someterlo a presiones psicológicas. Puede consistir en una reiteración de observaciones y críticas destructivas, en aislarlo del entorno social y en difundir rumores o información falsa. (OIT, 1998; en Abajo, 2006 p.305)

La atención se ha centrado tradicionalmente en la violencia física, sin embargo en años más recientes, nueva evidencia ha mostrado del impacto y el daño causado por la violencia no física, a menudo referida como la violencia psicológica. Violencia " psicológica " puede incluir diversas tácticas agresivas, todos los cuales tienen el potencial de causar daño emocional importante entre las personas victimizadas. A menudo se considera que incluye la intimidación, el acoso, la coacción, el abuso verbal y el acoso sexual. Los autores mencionan que muchos de estos tipos de



violencia en el trabajo, pueden ser relativamente menores, pero que el impacto acumulativo de estos sobre los destinatarios, tiene serias consecuencias por ejemplo, los actos de acoso sexual, la intimidación o el acoso moral. (Chappell y Di Martino, 2006 p.17).

En los últimos años, se ha descrito otra forma de violencia colectiva sistemática que ha ido en aumento en países como Australia, Austria, Dinamarca, Alemania, Suecia, el Reino Unido y los Estados Unidos. En Europa el acoso laboral es cada vez más reconocido debido al impacto que tiene sobre una persona. Se ha estimado, que alrededor del 10 al 15% de suicidios en Suecia cada año tiene este tipo de antecedentes.

Debido a la incidencia de estas conductas, el informe de la OIT en su tercera edición de Chappell y Di Martino (2006), realizado alrededor de 4 continentes, sobre los acontecimientos y situaciones de violencia que se presentaban en diferentes profesiones, oficios y lugares de trabajo, arrojó los siguientes datos:

#### **AUSTRALIA.**

Estudios empíricos realizados en este país con diferentes sectores de la industria donde se preguntaba sobre la vivencia de violencia en el trabajo en los 12 meses anteriores el 100% de los encuestados respondió haber experimentado un evento de violencia, sin embargo se encontró que en ocasiones más de una forma de agresión fue utilizado por un autor, ya que tanto el abuso y las agresiones verbales podrían ocurrir simultáneamente. Para ello se concluyó que existen diferencias en los patrones de violencia laboral entre las ocupaciones y sectores de la industria, que el abuso y las amenazas verbales eran experiencias comunes en muchos puestos de trabajo y que los eventos de agresión no implican violencia física, así como que los trabajos en donde se tiene contacto de manera directa con usuarios experimentan mayor riesgo, por ejemplo los taxistas.

#### **FRANCIA.**

En Francia se encontró que el número total de actos de violencia contra el personal de transporte público había aumentado de 3,051 casos en el 2001 a 3185 casos en

2002. Con lo que se concluyó que los diferentes grupos de trabajadores que trabajan en el sector del transporte, la violencia iba en aumento.

### **ALEMANIA.**

En el 2002 se realizó un estudio sobre *Mobbing* que mostró que más de 800,000 trabajadores eran víctimas de esta forma de violencia. Posteriormente una encuesta realizada en 15 de los estados miembros de la UE, citó una serie de formas de violencia en el trabajo durante el período anterior a 12 meses: el acoso laboral (7%), la violencia física (2% de los compañeros y el 4 por ciento de las personas externas a la organización); acoso sexual (2%), y la intimidación y el acoso escolar (9%). En otras palabras, el acoso y la intimidación se han generalizado en los Estados miembros de la UE.

### **JAPÓN.**

En Japón entre Abril del 2002 y Marzo del 2003 se presentaron casos en los tribunales de conciliación hasta de 625,572, de ellos, un 5.1%, o casi 32,000, estuvieron relacionados con acoso laboral e intimidación. Lo que dio lugar a la Dirección del Trabajo de Tokio, a la creación de centros de consulta de trabajo en 21 de sus localidades, para proporcionar información sobre métodos de solución de conflictos y sobre cómo ponerse en contacto con las diferentes instituciones para dar solución. En este caso se concluyó que estas formas no físicas de la violencia en el trabajo tienen consecuencias emocionales y psicológicas negativas muy significativas.

### **SUDÁFRICA**

En Sudáfrica, un estudio del programa de consulta OMS/ISP la OIT/CIE/, encontró que los trabajadores del sector de la salud eran sometidos a todo tipo de violencia en el trabajo. Durante un período de 12 meses, el 9% de los empleados del sector privado de salud y hasta el 17% del sector público experimentaron violencia física,

el 52% en el sector privado y 60,1% en el sector público sufrió abuso verbal, y 20,6%, la intimidación y acoso laboral en ambos sectores.

## **ESPAÑA**

Un estudio reciente sobre el acoso moral en la administración pública española indicó que 22% de los funcionarios había sido sometido a esta forma de violencia, y que 9,5% sufrió burnout.

La mayoría de los lugares de trabajo se consideraban históricamente libres de violencia, donde el diálogo y el debate formaban parte del funcionamiento del entorno. Sin embargo, Chappell y Di Martino (2006 p.17) consideran que los trabajadores y directivos se enfrentan a diario con problemas personales y laborales, incluyendo la ansiedad y frustración de sus compañeros de trabajo, dificultades de organización y producción, conflictos de personalidad, disminución de los recursos, aumento de la producción, intrusos agresivos del exterior y las relaciones problemáticas con los clientes y el público.

Por su parte la OIT, realizó propuestas para considerar este problema en el ámbito del trabajo, dentro de las cuales se encuentran la lista de enfermedades profesionales, en la cual se trató de incluir al Mobbing como una enfermedad profesional.

De acuerdo con la OIT (2010 p.8) el Protocolo de 2002 del Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores de 1981; la expresión “enfermedad profesional” designa toda enfermedad contraída por la exposición a factores de riesgo que resulte de la actividad laboral.

En la Recomendación sobre las prestaciones en caso de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, 1964 (No.121, párrafo 6,1), se contempla la definición de las enfermedades profesionales de la manera siguiente:

“Todo Miembro deberá, considerar como enfermedad profesional la que se sabe proviene de la exposición a sustancias o condiciones peligrosas inherentes a ciertos procesos, oficios u ocupaciones”.

La definición de la enfermedad profesional contiene por tanto dos elementos principales:

1) La relación causal entre la exposición en un entorno de trabajo o actividad laboral específicos y una enfermedad específica, y 2) El hecho de que, dentro de un grupo de personas expuestas, la enfermedad se produce con una frecuencia superior a la tasa media de morbilidad del resto de la población.

La Recomendación sobre la lista de enfermedades profesionales y el registro y notificación de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, 2002 (núm. 194), de la OIT fue adoptada en la 90ª reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo. La Comisión de los Accidentes del Trabajo y las Enfermedades Profesionales, pidió al Consejo de Administración de la Oficina Internacional del Trabajo que se actualizara con carácter prioritario la lista de enfermedades profesionales de conformidad con el mecanismo establecido en el párrafo 3 de la Recomendación. (OIT, 2010 p.5)

Este documento incluye el punto 2.4., que enmarca una nueva sección en donde son considerados los «Trastornos mentales y del comportamiento» el cual considera que:

“La presión de trabajo, el trabajo excesivo, la falta de autonomía y apoyo social, los trastornos emocionales en un entorno sumamente competitivo, la violencia y el acoso moral han surgido como riesgos significativos en el lugar de trabajo actual. Los trastornos mentales y del comportamiento (depresiones, neurosis, trastornos obsesivo-compulsivos, entre otros) pueden ser provocados por los riesgos psicosociales presentes en el trabajo. Una característica de estos es que a menudo se deben a múltiples factores. Mientras que resulta relativamente fácil demostrar el origen de una enfermedad relacionada con la exposición a agentes nocivos, en muchas situaciones es más complicado probar que el trabajo es la causa «única» o incluso «decisiva» o «fundamental» de estos trastornos.”(OIT, 2005 Pag.15)

La Oficina Internacional del Trabajo consideró que en el caso de los dos puntos nuevos 2.4.1 (sobre *Burnout*) y 2.4.2. (Acoso moral), el origen profesional estaba suficientemente demostrado y fueron propuestas para destacar sus graves

repercusiones en la salud y su aparición poco frecuente en el lugar de trabajo de ese entonces.

Dentro de este documento se realizó el primer intento por considerar al Acoso moral dentro de la lista de enfermedades profesionales el cual fue propuesto de la siguiente manera:

“ 2.4.2. «*Síndromes psiquiátricos psicossomáticos provocados por acoso moral*» (nuevo).

El acoso moral en el lugar de trabajo se define como un intento malintencionado de provocar la marcha de una persona del lugar de trabajo mediante acusaciones injustificadas, humillaciones, hostigamiento general, maltrato psicológico o terror. Estos trastornos han sido tomados en consideración por la OMS y por el Parlamento Europeo. Cualquier entorno profesional puede conllevar un riesgo de acoso moral. Una víctima de acoso moral puede presentar un complejo síndrome psicossomático y psiquiátrico por reacciones emocionales graves como el miedo, la ansiedad, la sensación de indefensión, hasta la depresión. Esos sentimientos pueden manifestarse en forma de variados trastornos sociales y psicossomáticos, como desánimo, aislamiento y desajuste social, sentimiento de incompetencia profesional e impotencia, enfermedades psicossomáticas, miedo extremo o irracional de regresar al trabajo o realizar actividades antes rutinarias, insatisfacción general con el trabajo y menor grado de dedicación en la organización. En casos extremos, la consiguiente desintegración en la personalidad de la víctima puede minar hasta tal punto su confianza en sus propias capacidades que se vea reducida a una situación de desempleo voluntario.” (OIT, 2005 Pag.16)

Para el 2009 el tema aún no se había resuelto, ya que se realizó el segundo intento por incluir al *mobbing* como una enfermedad profesional donde la lista actualizada reflejaba los últimos avances en la identificación y el reconocimiento de las enfermedades profesionales.

El Consejo de Administración solicitó a la Oficina Internacional del trabajo que promoviera la aplicación de la lista actualizada de enfermedades profesionales y que involucrara a expertos nombrados por los gobiernos, los empleadores y los trabajadores en la preparación de la futura actualización de la lista sobre la base de los criterios indicados en el documento preparado por la Secretaría de la Oficina para facilitar la labor de la Reunión de expertos en 2009.

En la Reunión de la OIT del 2010 para la revisión de la lista de enfermedades profesionales aconteció lo siguiente:

Respecto al punto 2.4.2 «*Síndromes psiquiátricos psicossomáticos causados por el acoso moral*».

Los expertos empleadores se opusieron a la inclusión de este punto, por considerar que no estaba bien definido y que sería difícil distinguir entre causas profesionales, no profesionales y personales de los síntomas asociados con el acoso moral. Los expertos trabajadores apoyaron la propuesta de la Oficina, para la inclusión del punto en el que se expone que los trastornos mentales y del comportamiento como los causados por el acoso moral eran cada vez más importantes y estaban cada vez más reconocidos. Los expertos gubernamentales de la Federación de Rusia y Chile, así como los de Canadá apoyaron la inclusión del punto, basándose en las respuestas positivas de la mayoría de sus provincias y territorios.

Por su parte representante de la OMS argumento que el acoso moral no sólo afectaba a la salud mental, sino que también causaba hipertensión, problemas coronarios, dermatitis y dolores musculares, y dio su voto a favor de añadir un nuevo punto «enfermedades causadas por acoso psicológico» al apartado sobre enfermedades profesionales causadas por agentes.

Esta propuesta fue inaceptable para los expertos empleadores, que insistieron en que lo que a ellos les preocupaba era contar con una definición más clara sobre estas cuestiones, y pidieron a la Oficina que se preparara un documento con datos concretos así como seguir con la investigación en calidad de prioridad para un futuro. Después de una larga discusión sobre este tema, el Presidente pidió que se apoyara la recomendación de los expertos empleadores que proponía que el punto 2.4.2. no fuese considerado para su inclusión en la lista, no muy de acuerdo los expertos trabajadores al igual que los expertos gubernamentales aceptaron la propuesta solo porque la reunión no alcanzaba un consenso, por lo cual, el punto 2.4.2 no se aceptó para su inclusión en lista. (OIT, 2010 Pag.33)

Por lo tanto el punto 2.4.2 referente a la consideración del acoso moral, quedo en la sección de la lista sobre enfermedades profesionales que se incluyen como puntos

abiertos. Los puntos abiertos permiten el reconocimiento del origen profesional de enfermedades que no figuran en la lista, siempre y cuando se haya establecido un vínculo entre la exposición a los factores de riesgo que resulte de la actividad laboral y las enfermedades contraídas por el trabajador.

Hasta la fecha la OIT no ha determinado la inclusión del *mobbing* como una enfermedad profesional, ya que se siguen recopilando datos e información médica, estadística y su impacto en la salud de los trabajadores para que en un futuro pueda ser incluida.

## **2.4 CONSIDERACIÓN DEL MOBBING DESDE LA UNIÓN EUROPEA (UE)**

Desde décadas anteriores países como Francia, Alemania e Italia ya contaban con intereses y planes en común para una Europa creciente, la incorporación de Bélgica, Irlanda y Luxemburgo como alianza trajo una mayor apertura a la ampliación del grupo, pero en 1973 se dio la alianza conocida como la Comunidad Económica Europea mejor conocida ahora como la Unión Europea (UE), coloquialmente se le llamaba la Europa de los nueve. Con la incorporación de Grecia en 1981, España y Portugal en 1986 se dio una nueva ampliación, además de la integración de Alemania como un solo país debido a la unificación de las Alemanias en el 90, con la última alianza de Finlandia, Austria y Suecia fue como se conformó la Europa de los Quince. Es así como el interés político, económico y social creó una Europa con el fin de consolidar un ente general, que se encargara de establecer, normas, acuerdos, leyes y políticas para un fin común, el desarrollo de la Unión Europea. La quinta ampliación llevada a cabo en el año 2004 ha representado, por el número de países incorporados, pertenecientes al centro y al oriente europeo, un salto de singular importancia, constituyendo lo que ahora se conoce como La Europa de los Veinticinco. (Cué, Agustín. 2005 p.87)

Actualmente la Unión Europea se rige de democracia representativa. Sus instituciones son siete: El Parlamento Europeo, el Consejo Europeo, el Consejo, la

Comisión Europea, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, el Tribunal de Cuentas y el Banco Central Europeo. Por lo que las instituciones correspondientes han abordado ciertos temas de interés prioritario y que repercuten en el ámbito de la salud, el trabajo y la economía de las naciones que le conforman.

Uno de los temas de importancia en las últimas décadas es el mobbing, ya que ha ganado atención especialmente debido a los crecientes problemas derivados del entorno de trabajo, debido a que ponen en peligro la salud, integridad y dignidad de la persona. En todos los aspectos, se ha llevado a cabo a nivel europeo, una concientización del problema de la seguridad y la salud en el trabajo y dentro de este marco, se han dictado diversas directivas y directrices normativas de los países miembros.

La Comunidad jurídica europea ha tomado varias medidas en cuestión de los problemas en materia de seguridad y salud en el trabajo. Tomando en cuenta esto, el artículo 118 A del tratado CEE establece, que: *“Los Estados miembros procurarán promover la mejora del medio de trabajo para proteger la seguridad y salud de los trabajadores, fijándose como objetivo la armonización”*. Dentro del marco europeo, trascienden y llaman la atención las situaciones laborales que están creando un ámbito de peligro para la salud física y psíquica de los trabajadores. Actualmente el *Mobbing* se está denunciando y evidenciando como una realidad, surgida del trato cotidiano y de las relaciones sociales, que está creando un ambiente hostil para la salud psíquica de un trabajador. Esta situación ha trascendido las fronteras y llamado la atención de los políticos, a nivel de llegar hasta el Tribunal de Primera Instancia de las Comunidades Europeas, y que en esta última década alcanzaron el interés y respaldo del Parlamento Europeo y la Comisión. (Ces, 2002 p.205)

Debido a esto la UE, toma medidas especiales sobre el acoso en el lugar de trabajo y lo refiere al Parlamento Europeo, el cual dio una resolución que contiene los aspectos a considerar que a continuación se exponen:



## RESOLUCIÓN DEL PARLAMENTO EUROPEO SOBRE EL ACOSO EN EL LUGAR DE TRABAJO [(2001/2339 (INI) (Ver Anexo 1).

De acuerdo con López y Vázquez (2003 p.77) esta resolución fue emitida el 20 de septiembre de 2001 sobre el Acoso Moral en el lugar de Trabajo (2001/239 (INI)), en la que el Parlamento Europeo propone y solicita a la Comisión Europea que tenga en cuenta los factores psicosociales y sociales del entorno laboral. Además pide que se elabore una Directiva marco como instrumento jurídico contra el acoso moral en el trabajo, en pro de la defensa de la dignidad de las personas ampliando y clarificando la responsabilidad empresarial.

La respuesta de la Comisión en este tema fue su comunicado del 11 de marzo de 2002 [COM (2002) 118 final], que lleva como título "*como adaptarse a los cambios en la sociedad y en el mundo del trabajo: una nueva estrategia comunitaria de salud y seguridad*" (2002-2006). Esta solicita a la Comisión que incluya indicadores cuantitativos sobre el mobbing, que se amplíe el ámbito de aplicación de la Directiva Marco sobre la salud y seguridad en el trabajo (89/391/CEE) o que elabore una nueva directiva para combatir el *Mobbing* como un mecanismo de respeto y defensa de la dignidad del trabajador, su intimidad y honor. También pide a los Estados miembros que ante la proliferación de situaciones de acoso ya sea psicológico o sexual, adopten medidas que pongan en práctica políticas de prevención eficaces para solucionar el problema de las víctimas y evitar que tales actos se repitan. Además pide revisar la legislación existente y complementarla, alentando la elaboración de una definición de acoso moral uniforme. (Cés, 2002 p.208)

Por lo tanto, podemos reconocer que tanto el Parlamento como la Comisión, realizaron los inicios de un proyecto que tiene como reto combatir los riesgos laborales y en específico a los riesgos psicosociales, que habrán de sustentarse del desarrollo legislativo que daría respuesta a un fenómeno que se impone como un riesgo laboral. Por su parte el Tribunal de justicia Europeo tomo en cuenta los proyectos y propuestas de las diferentes naciones para llevar a cabo iniciativas para

tratar el problema, sin embargo esta misma instancia entró en controversia por lo complicado de fijar un concepto y sus bases, para lo cual decidió recibir propuestas de las naciones integrantes, tomando en cuenta que cada país tiene su propia legislación, la cual es aplicada conforme a las características de cada país y cada caso.

Por su parte la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo en el 2007 realizó un acuerdo en el cual plantea la principal situación e incidencia del acoso y la violencia en el trabajo, dentro de la que figura el acoso moral o psicológico como uno de los problemas más prevalentes. Actualmente el acoso se menciona en la legislación nacional de 17 países europeos. Sin embargo, en muchos países, la legislación sólo cubre el acoso sexual, y es a menudo basado en las leyes de igualdad de trato. En algunos países, como Francia, Finlandia y Suecia, hay una ley especial, o secciones especiales para el acoso o intimidación.

En muchos países no existe una legislación específica sobre la violencia en el trabajo, sin embargo cuentan con una ley general de seguridad y salud o de igualdad de trato, que cubre los diferentes aspectos de la salud tanto física como psicosocial en el medio ambiente de trabajo. De entre los países que no tienen una legislación específica, sólo Italia tiene previsto desarrollar una legislación. (Milczarek, 2010 p.23)

Aunque algunos países europeos ya contaban con una legislación específica y los convenios colectivos sobre riesgos psicosociales, el estrés laboral, el acoso y la violencia en el trabajo, la mayoría de ellos tenían poco más allá de la base jurídica general de la Directiva 1989-CE del Consejo. Por lo que concluyeron que esperaban que el acuerdo sobre el acoso y la violencia en el trabajo obligara a los interlocutores sociales y nacionales a cumplir y admitir que el riesgo existe en las organizaciones, encontrar soluciones conjuntas para desplegar los sistemas de prevención y hacer frente a los problemas que pudiesen surgir en el lugar de trabajo. La aplicabilidad de estas leyes fue monitoreada durante tres años del 2008-2010.

Milczareck (2010) nos da un panorama a nivel general de la conciencia que ha alcanzado en la legislación europea y la ley de trabajo en algunos de los estados miembros de la UE, sobre los problemas relacionados con la violencia en el trabajo así como las consideraciones de algunos países, (ver anexo 2).

## **CAPÍTULO III**

### **ESTUDIOS, CASOS E INVESTIGACIONES SOBRE MOBBING EN EL MUNDO Y EN MÉXICO.**

### 3.1 EFECTOS Y CONSECUENCIAS DEL *MOBBING* EN LA SALUD.

#### **Efectos en la Víctima.**

Los efectos y consecuencias que ocasiona este fenómeno en la salud abarca varios aspectos, estos van desde la salud física, emocional, psicológica y se habla incluso del estado espiritual en algunos casos.

Un amplio número de estudios han mostrado que el acoso psicológico puede producir graves problemas emocionales, psicosomáticos y psiquiátricos en las víctimas. (Einarsen, Matthiesen y Skogstad, 1998; Mikkelsen y Einarsen, 2002; O'moore, Seigne, Mc Guire y Smit, 1999; Vartía, 2001). De igual manera los investigadores refieren que entre los problemas más frecuentes se encuentran los síntomas de estrés (Vartia, 2001), la irritabilidad (Niedl, 1996), la depresión (Mikkelsen y Einarsen, 2001), la ansiedad (Niedl, 1996), e incluso síntomas de estrés postraumático, (TEPT) (Mikkelsen y Einarsen, 2002). Un estudio con enfermeras auxiliares en Noruega mostró que aquellas que refirieron ser acosadas, presentaron mayores niveles de *Burnout*, peor satisfacción laboral y menor bienestar psicológico comparadas con las que no eran acosadas. (Einarsen y Hauge, 2006 p.255)

Es evidente que las consecuencias más graves para el trabajador acosado son a nivel psíquico. La sintomatología puede ser muy diversa, pero el eje principal de las consecuencias que sufre el acosado será siempre la ansiedad (Einarsen, 1994): la presencia de un miedo acentuado y continuo, de un sentimiento de amenaza. (Gimeno, 2005 p.163)

Para Hirigoyen (2001; en Escudero, 2011 p.95) los primeros síntomas son similares al estrés: cansancio, nerviosismo, problemas de sueño, migrañas, problemas digestivos, lumbalgias; pero si el acoso persevera en el tiempo, entonces se puede establecer un estado depresivo mayor. Para esta autora, el acoso laboral deja huellas indelebles que pueden ir desde estrés postraumático hasta una vivencia de vergüenza recurrente o incluso cambios duraderos de su personalidad. La víctima lleva una cicatriz psicológica que la hace frágil, que la lleva a vivir con miedo y a dudar de todo el mundo.

De igual manera Piñuel y Zabala (2001; en Abajo, 2006 p.121) categorizó en seis rubros los efectos que el mobbing ocasiona a nivel físico y psicológico en el individuo. Estos son: *Efectos cognitivos e hiperreacción psíquica*: consiste en olvido y pérdida de memoria, dificultad para concentrarse, depresión, apatía, irritabilidad, inquietud, nerviosismo, agresividad, ataques de ira, inseguridad e hipersensibilidad; *Síntomas psicósomáticos de estrés*: se presentan pesadillas, sueños vívidos, dolor estomacal y abdominal, diarrea, vómito, náuseas, inapetencia, llanto y aislamiento; *Síntomas de Desajuste del sistema nervioso autónomo*: se manifiesta con dolor de pecho, sudoración, sequedad en la boca, taquicardia, sofocos, falta de aire, hipertensión o hipotensión; *Síntomas de desgaste físico*: se presenta con dolor de espalda lumbar y dorsal, dolor cervical y dolores musculares; *Trastornos del sueño*: dificultad para conciliar el sueño, sueño ininterrumpido, despertar muy temprano; *Cansancio y debilidad*: fatiga crónica, flojedad en las piernas, debilidad, desmayos y temblores.

Incluso los efectos del *mobbing*, pueden ser más marcados como lo señala Suárez, (2009; en Escudero, 2011 p.95) quien describe síntomas clínicos que el acoso produce en la víctima entre los cuales cabedistinguir diferentes estadios:

(1) *Estadio de autoafirmación*: la víctima detecta el conflicto o el trato despectivo, interpretando que la razón está de su parte y que existe un mal entendido.

(2) *Estadio de desconcierto*: la víctima se siente desconcertada, duda, no sabe lo que está pasando y comienza a pensar en su probable responsabilidad sobre lo ocurrido.

(3) *Estadio de indefensión*: en esta fase, la víctima se esfuerza para agradar y para recibir una mejor consideración; dicho esfuerzo termina desencadenando un sentimiento de impotencia e indefensión que culmina en un estado depresivo.

(4) *Estadio traumático o de ansiedad*: si el acoso persiste, la víctima suele sentirse vulnerable y presentar un estado de ansiedad, siendo frecuentes las conductas impulsivas y la pérdida de control.

(5) *Estadio de estabilización crónica*: perdura el sentimiento de desvalorización y la falta de autoestima, lo que puede dar como resultado un estado ansioso-depresivo y el trastorno de estrés postraumático.

Sin embargo Peña y Sánchez (2006 p.5) indican que las consecuencias del acoso en las víctimas también pueden variar en función de sus características personales y de la solución efectiva del conflicto, para ello mencionan la investigación de Soto (2005) quien hace alusión a los síntomas anteriormente mencionados y además incluye el “estado espiritual” del individuo, donde menciona que: el individuo acosado vive un sentimiento de inexistencia, sentimiento de abandono de Dios y sin contacto divino posible, sin protección y pérdida de la fé en todo.

### **Efectos en la Familia y Conyugue.**

Los efectos del *mobbing* no solo se manifiestan a nivel físico y psicológico, sino también afectan el ambiente familiar y social del acosado. Abajo (2006 p.125) explica que los efectos se perciben en los cambios de personalidad y de carácter que sufre la víctima (susceptibilidad, irritabilidad, agresividad, ira, hipersensibilidad, apatía, aislamiento, pérdida del deseo sexual, e incluso conductas adictivas (alcohol, drogas etc.) una vez que se encuentra dentro del problema le es difícil comprender lo que le está pasando, por lo que al incluir al seno familiar o al conyugue puede encontrarse con empatía y comprensión, o con crítica y atribución, por su cambios de carácter y comportamiento.

Estos efectos no se pueden menospreciar, la víctima sufre y transmite el sufrimiento al cónyuge, hijos, padres, etc., el estrés ataca a la familia lo que compensará la frustraciones y tristezas de las víctimas sólo por un período hasta que la familia termina sus recursos, momento en el que entra en crisis porque la víctima se convierte en una amenaza para la integridad y la salud de la familia, a partir de este momento, la familia está interesada en la autoprotección y contraataca a la víctima. Por lo tanto, la víctima se convierte en una doble víctima, porque se le priva de la comprensión y la ayuda de la familia, que, inconscientemente, se protegen y ya no apoyan a los seres queridos. (Cornoiu y Gyorgy, 2013 p.712)

Como lo indica Cruz Blanco (2003 p.41) la mayoría de las victimas aunque no sepan del fenómeno, presienten en su soledad las causas de su estado pero necesitan una autoridad externa para que se los confirme. Por lo que muchas de ellas llegan a contar la realidad de la situación a la familia y amigos cuando la situación se prolonga, lo cual puede significar un arma de dos filos, ya que al principio el relato sienten alivio del desahogo y apoyo, pero al final, padecen del peso de la inutilidad de sus palabras, la frustración y la impotencia porque no encuentran una comprensión o apoyo que se ajuste a sus necesidades y menos una solución.

El estado final del acosado es una incertidumbre y un hundimiento en su estado emocional por la falta de empatía de su familia o cónyuge, ya que al sentir que sus más allegados no le apoyan, abren la posibilidad a pensar si el acosador tenía razón. Esto a su vez deriva en aumento de la tensión a nivel familiar por la

impotencia de resolver el conflicto, llevando a roces con la pareja e hijos y hasta episodios de violencia intrafamiliar.

### **Efectos en los Observadores (cómplices)**

Pocos son los autores que hacen mención de los efectos que el Mobbing genera en los observadores o cómplices, ya que dan mayor importancia a los efectos en la víctima, sin embargo es importante mencionarlo para ver el alcance de repercusión de este fenómeno.

Respecto al efecto del *mobbing* en los observadores (testigos), varios autores han reportado que el acoso laboral provoca en estos un aumento de los conflictos de rol, la disminución de la satisfacción laboral, reducción de la plantilla institucional, incremento de los niveles de ansiedad, del ausentismo laboral y un mayor deseo de cambiarse de trabajo (Pearson, Andersson y Wegner, 2001; Lutgen- Sandvik, 2003; Parzefall y Salin, 2010; Peralta, 2004; Estes y Wang, 2008, Woodrow y Guest, 2010). Los estudios revisados no establecen si los efectos psicofísicos y sociales en los observadores varían según las actitudes y papeles que los observadores del acoso han adoptado frente a las agresiones hacia un colega. (Sieglin, 2012 p.192)

Por ejemplo, según Pearson, Andersson y Wegner (2001; en Sieglin, 2012) encontraron que la observación pasiva de una agresión hacia otra persona genera considerables niveles de estrés. Uno de los efectos es que algunas personas pueden temer quedar potencialmente expuestos en el futuro a agravios morales similares de parte del agresor.

Varios autores mencionan que el mobbing sigue repercutiendo en el acosado una vez que este se retira de la empresa ya sea en su ámbito económico o profesional, debido a que al retirarse de la empresa su solvencia económica se ve disminuida ya que no hay un ingreso económico fijo, otros factores son los gastos de atención psicológica o médica que dejó el problema como secuelas, la otra parte es la repercusión al momento de buscar otro empleo ya que muchas empresas



condicionan la firma de la renuncia como “retiro voluntario” para no quedar registrado con “Malas Referencias”, proceso en el cual la empresa proporciona información sobre el desempeño y conducta del extrabajadora la nueva empresa empleadora. Lo más grave es mostrar un periodo largo de desempleo, donde la inseguridad, temor y aislamiento resultan inapropiados para emplearse nuevamente.

### **Efectos en la Sociedad.**

Autores como Toohey (1991; en Leymman, 1996; alcover, Bilbao, Martínez y Rodríguez, 2004 en Rangel, 2011 p.80) consideran que las consecuencias que recaen en las sociedad están relacionadas con el costo que generan las jubilaciones anticipadas, al igual que los costos de la asistencia médica que como dice Toohey el usuario después de pasar por largos periodos de condiciones de trabajo psicológicamente muy degradantes, acude al médico para tratarse y éste le diagnostica estrés, desestimando las causas reales y consecuencias médicas por no obligar a los directivos responsables a realizar una profunda investigación sobre las condiciones de trabajo que se están produciendo y afectan a sus trabajadores. Además del inminente deterioro de la imagen del trabajo, las consecuencias llegan a padecimientos, patologías, actos de violencia que repercuten en la salud del trabajador y se reflejan en los gastos económicos, la baja productividad, baja calidad en el trabajo y otras repercusiones a nivel social.

Las pérdidas económicas normalmente reflejan el coste que tiene no solo para la empresa sino también para la sociedad. De acuerdo con Abajo, 2006; Leymann, 1990, Einarsen y Hauge, 2006 y Gimeno, 2005. Los costes se cuantifican en pérdidas económicas, tiempo de trabajo o jornadas laborales y jubilaciones o incapacidades. Leymann estimaba que los costes por cada caso de acoso se situaban entre los 30 mil y 100 mil dólares estadounidenses. El instituto de Ciencia y Tecnología de la universidad de Manchester, calculaba una pérdida de 18.9 millones aproximadamente de jornadas laborales perdidas en la industria británica.

Gimeno menciona que en Alemania los costes son de 2.5 millones de marcos por año, más otros 100 mil por costes indirectos. El *British Workers Compensation Board* reportó que en Canadá, los gastos hospitalarios de obreros de han incrementado en un 88% debido a la violencia en el lugar de trabajo desde 1985.

### **3.2 EFECTOS Y CONSECUENCIAS DEL *MOBBING* EN LA ORGANIZACIÓN.**

Para Abajo (2006 p.128) el primer efecto en las organizaciones es el deterioro del ambiente laboral o mal clima laboral, esto repercute al igual en los trabajadores, ya sea acosado u observadores, cuando el ambiente se vuelve hostil, se incrementa el estrés en el lugar de trabajo, disminuye la cantidad y calidad de trabajo, se pierde la motivación, disminuye la creatividad y por último se pierde a personal valioso.

Para Einarsen, Hoel y Cooper (2003 p.255) existen 4 grupos significativos de los efectos del *mobbing* en la organización que son; ausentismo, rotación de personal, productividad y pérdidas económicas. Estos se describen a continuación:

#### **Ausentismo**

Generalmente cuando el acosado se retira de la empresa, anteriormente ya se presentaron periodos de ausencia o ausentismo en el trabajo (Leymann, 1993; 1996; Einarsen, 1999; Zapf y Gross, 2001) esto lleva a pensar en una relación entre ausentismo y *mobbing*. Matthiesen et al (1989) encontró una asociación positiva entre estos dos fenómenos en profesores y Toohey (1991) señaló que esa relación es especialmente significativa en las bajas por enfermedad de larga duración. Por su parte Kivimaki, Eluviano y Vathera (2000) y Vartia (2001) encontraron en estudios realizados en Finlandia, un 26% y un 17% de ausentismo, respectivamente asociado al *mobbing*.

Otros estudios han explorado esta relación, encontrando una asociación bastante débil (Einarsen y Raknes, 1991; Hoel y Cooper, 2000), el ejemplo claro es el trabajo de Einarsen y Raknes (1991) el cual mostró que el mobbing solo explicaba el 1% de la varianza total del ausentismo por enfermedad y Hoel y Cooper (2001) encontraron un promedio de siete días al año por enfermedad más, que los empleados que no sufren acoso. Sin embargo como lo explican Hoel, Einarsen y Cooper (2003) esta relación relativamente débil puede ser por la presión que en muchos casos ejerce la empresa sobre los empleados para asistir al trabajo, aun estando enfermo, y por la incompreensión hacia el malestar del individuo.

Tomando en cuenta este hecho, podemos añadir a esta relación ausentismo-mobbing, situaciones que pueden no ser tan claras en México, ya que además de la presión de la empresa para que se presente a laborar el trabajador, existe la normatividad de las instituciones de salud en la cual se establece que solo a partir del cuarto día de incapacidad general se tendrá derecho a un subsidio económico, lo cual representa un golpe a la economía del individuo ya que el mobbing no está clasificado como una enfermedad profesional o riesgo de trabajo, lo que nos hace suponer que se acude al trabajo aun padeciendo este evento.

Efectos en la Rotación de Personal.

En la mayor parte de los estudios más que analizar una rotación, se ocuparon en la intención de abandonar la organización (Hoel, y Cooper, 2000). Vartia (1993) encontró que el 46% de los acosados tenía la intención de abandonar el trabajo, aunque esta no correspondía con el abandono efectivo. Posteriormente en el 2001, el mismo Vartia, cuantificó que un 17% de las personas que habían dejado realmente el trabajo por causa del acoso.

Al igual que el caso anterior estos datos podrían ser confusos aplicando el ejemplo a México y otros países, ya que en muchos trabajadores prefieren “retirarse voluntariamente” o por “mutuo acuerdo” sin expresar el motivo real, por temor a represalias una vez que ha salido o bien acceden a darse de baja con el fin de no ser considerado un “empleado conflictivo” y mantener un historial de trabajo “limpio”.

Efectos sobre la productividad y el rendimiento.

Son pocos los estudios donde se relaciona el mobbing con la productividad, Einarsen et. al (1994) realizó un estudio en una muestra de trabajadores afiliados a un sindicato noruego, este mostró que 27% de los encuestados estaba de acuerdo que el *mobbing* reducía su eficacia en el trabajo. Hoel y Cooper (2000) incluyeron una pregunta sobre cuál era su rendimiento actual en el puesto de trabajo, independientemente de si eran o no víctimas de acoso, y estimaron un 7% el descenso de la productividad en quienes padecían mobbing.

De igual manera Johanson, (1987: en Gimeno, 2005 p.163) menciona que estas consecuencias a nivel empresa no solo afectan la productividad, sino también la falta de comunicación en el seno productivo, dificulta la transmisión de ejecución de las ordenes, se incrementa el ausentismo, hay disminución de la calidad del trabajo, y en la producción hay una falta de atención, además de deteriorarse la calidad de vida de quienes trabajan ahí.

Existen otros estudios que son aproximaciones que han realizado de forma indirecta su asociación con el *mobbing* como son: la insatisfacción laboral, la reducción del compromiso con la empresa y la baja motivación laboral que claramente repercuten en el rendimiento en el trabajo. (Hoel et. al, 2003; en Einarsen y Hauge, 2006 p.257)

Posteriormente estas estas propuestas se corroboraron con Bowling y Beehr (2006; en Carretero, Gil-Monte y Luciano, 2011 p.618) quienes realizaron una revisión y meta-análisis de los potenciales antecedentes y efectos del mobbingy surgieron como factores antecedentes el conflicto de rol, la ambigüedad de rol, la sobrecarga de rol, la falta de autonomía y la afectividad negativa de la víctima, y como efectos la falta de bienestar, la ansiedad, la depresión, el burnout, la frustración, las emociones negativas en el trabajo, los síntomas físicos, conductas de trabajo contraproducentes, así como bajos niveles de emociones positivas, autoestima, satisfacción vital y laboral, compromiso organizacional y la percepción subjetiva de injusticia organizacional.

Por su parte Fisher (2008 p.48) menciona que existen costos directos e indirectos, sobre la productividad, los costos directos son fáciles de identificar, estos son: el aumento de la rotación de personal, los costes adicionales en la contratación y la formación, el aumento de los honorarios legales, costos de cierre, y la contratación de personal temporal para reemplazar a los enfermos. Los costos indirectos, aunque difícil de cuantificar, se pueden ver en la baja productividad, alto ausentismo, la baja moral, y un ambiente estresante (Needham, 2003). La mayoría de los investigadores coinciden en que la insatisfacción en el trabajo, los síntomas físicos de estrés y el deterioro de la salud mental al convertirse en el blanco de un acosador, tienen un efecto negativo en la productividad laboral (Namie, 2003).

Gimeno (2005 p.166) refiere que además de estos costes en la productividad, la empresa sufre otro perjuicio que es la pérdida de “prestigio” de la compañía, que hoy en día se valora más y al llegar estos casos a los medios de comunicación, la empresa o marca pierde su valor real y este tipo de publicidad la perjudica.

### **3.3 LEGISLACION DEL MOBBING EN MÉXICO Y SUDAMÉRICA**

#### **ARGENTINA**

Uno de los países más reconocidos en el sur del continente americano por su política e investigación en temas de psicología es Argentina, así también es uno de los primeros en tomar medidas legales al igual que Colombia y Brasil sobre el acoso Laboral.

Este país hasta la fecha ya cuenta con varias leyes en sus diferentes provincias, y en la capital para abordar desde el aspecto Jurídico al Acoso laboral.

Dentro de estas se encuentran: Ley, 9.671 de la Provincia Entre Ríos, Argentina (2006), Ley 12.434. Ley de Violencia Laboral, Argentina (2005), Ley 1.225 contra la violencia laboral de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina (2004), Ley 13.168 contra la violencia laboral de la Provincia de Buenos Aires, Argentina (2004),

Ley 5.349, Provincia de Jujuy, Argentina (2003) y la Ley 7.232, Provincia de Tucumán, Argentina (2002).

En este caso de manera ilustrativa se expondrá la Ley 1225 que rige en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

La Ley 1225 menciona en su Artículo 1, como Objeto: prevenir, sancionar y erradicar la violencia en el ámbito laboral del sector público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En su Artículo 1, Bis inicialmente define el problema como violencia laboral:

Se entiende por violencia laboral las acciones y omisiones de personas o grupo de personas que, en ocasión del ámbito o relación laboral, en forma sistemática y recurrente, atenten contra la dignidad, integridad física, sexual, psicológica y/o social de un trabajador/a, mediante acoso sexual, abusos, abuso de poder, ataques, amenazas, intimidación, amedrentamiento, inequidad salarial, trato discriminatorio, maltrato físico, psicológico y/o social.

Sin embargo en el Art. 3 de la Ley 1225, hace referencia explícita de lo que se entiende como maltrato psíquico o social: “Se entiende por maltrato psíquico y social contra el trabajador(a), a la hostilidad continua y repetida en forma de insulto, hostigamiento psicológico, uso deliberado del poder, abuso verbal, intimidación, desprecio y crítica”.

De igual manera la Ley 13.168 art. 4, inciso A de la provincia de Buenos Aires, define al maltrato psicológico y social contra el trabajador en los mismos términos como: “...La hostilidad continua y repetida en forma de insulto, hostigamiento psicológico, desprecio o crítica” (Aldrete, Ocegüera, y Ruíz 2009 p.86)

Cabe mencionar que la Ley 1225 hace una distinción importante entre lo que se entiende en el Artículo 4 como maltrato físico, el artículo 5 como acoso y el Artículo 6 como Acoso sexual.

De acuerdo con Aldrete, Ocegüera y Ruíz, (2009, p.88) encontraron que en las leyes argentinas, La Ley 9.671 al igual que la ley 13.168 y la 1.225 incluyen cuatro acciones de maltrato psíquico y social:

1. El constante bloqueo de iniciativas.
2. Obligar a ejecutar tareas denigrantes para la dignidad humana.
3. Juzgar de manera ofensiva el desempeño.
4. Amenazar repetidamente con despidos infundados.

La ley 1225 está constituida por 13 artículos que describen tanto sanciones, procedimientos, aplicación y protección a víctimas y testigos. (Ver documento completo en <http://www.cedom.gov.ar/es/legislacion/normas/leyes/ley1225.html>)

Artículo 7º.- Sanciones, Artículo 8º.- Procedimiento Aplicable, Artículo 9º.- Responsabilidad solidaria, Artículo 10.- Aplicación, Artículo 11.- Reserva de Identidad, Artículo 12.- Protección a denunciantes y testigos y Artículo 13.- Comuníquese, etc.

## **BRASIL**

Brasil por su cuenta comenzó a tomar medidas para legislar el problema del acoso laboral desde el año 2000, lo relevante es que al igual que otros países las leyes aplican mayormente a la capital en este caso a Rio de Janeiro, donde se reguló el *mobbing* descendente, el cual prohíbe por parte del superior jerárquico el ejercicio de cualquier acto en contra de un empleado que sea posible de caracterizar como asedio moral en el trabajo, y que pueda violar la dignidad del dependiente.(Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo, 2011 p.13)

En Brasil el acoso laboral o *Mobbing* es nombrado: *Assedio Moral*. Actualmente los brasileños cuentan con varias leyes que aplican para regular y combatir el acoso laboral, estas son:

-Ley No. 2.120 sobre asedio moral en la administración municipal de Ubatuba S P, Brasil (2000/01).

-Ley complementaria No. 12.561 de Río Grande de Sul, Brasil (2006).

-Ley Contra el Asedio Moral del Estado de Sao Paulo, Brasil (2007).

La Ley de Utubamba aplica a nivel municipal únicamente y la de Rio Grande de Sul y la de Sao Paulo aplican a nivel estatal.

Estas leyes consideran y definen al *Mobbing* de la siguiente manera:

Ley complementaria No. 12.56, art. 2, de Río Grande de Sul, Brasil (2006).

Define asedio moral como: “todo acto, gesto o palabra, que practicados de forma repetitiva por servidor público, en ejercicio de sus funciones, pretenda atentar la autoestima y la integridad psicofísica de otro servidor, con perjuicio de su competencia funcional”. (Aldrete, Ocegüera, y Ruíz 2009 p.87)

La Ley contra el asedio moral del Estado de Sao Paulo Brasil (2007) Art. 2, lo define como:

Todo acto, gesto o palabra, que practicados de forma repetitiva por agente, servidor, empleado o cualquier persona que abusando de autoridad que le confiere sus funciones, tenga por objetivo o efecto atentar contra la autoestima y la autodeterminación del servidor, con daños al ambiente de trabajo, al servicio prestado al público y al propio usuario, bien con la evolución, la carrera y la estabilidad funcional del servidor. (Aldrete, Ocegüera, y Ruíz 2009 p.87)

Por su parte la Ley núm. 2.120 sobre asedio moral en la administración municipal de Ubatuba, art. 2 lo considera como:

Todo tipo de actos, acoso, gesto o palabra ejercida con abuso de poder jerárquico, que atente la honra, autoestima y la seguridad de un servidor público, forzándolo a dudar de sí mismo o de su competencia, implicando un daño al ambiente de trabajo, a la evolución profesional. (Aldrete, Ocegüera, y Ruíz 2009 p.87)

En un esfuerzo más de los políticos y el parlamento de la república de Brasil en la actualidad cuentan con un proyecto de ley donde no solo se considera el *Mobbing* como un acto reprochable y en contra de la ley, sino también como “un delito que puede tener como castigo la prisión”. Basándose en un estudio de Barreto, M. de la



universidad de Sao Paulo el cual se realizó durante dos años y medio en personal sindicalizado, reporto que en las consultas médicas los trabajadores se quejaban de los males generalizados por este problema donde reporto además un alto porcentaje de padecimientos físicos, psicofisiológicos y emocionales característicos del mobbing. Debido a esto el parlamento de Brasil tomando en cuenta las acciones que tomo Suecia en su legislación también lo considera al asedio moral como “Actos Criminales”.

Para esto propusieron el Proyecto de Ley Federal N.4742/2001 en el cual se considera el acto dentro del Código penal brasileño que consideraba como pena de tres meses a un año de prisión, más multa. Posteriormente se propuso otro proyecto de ley No.4960de 2001 donde se considera como delito el acoso en el trabajo considerado en el Art. 136 A, donde su pena es la “reclusión de uno a dos años” a quien resulte responsable. (Ver documento completo en <http://www.assediomoral.org/spip.php?article81>).

## **BOLIVIA**

Otro de los países de Suramérica, que ha logrado avances en sus políticas internas es Bolivia, el cual en el año del 2010 el 1 de mayo, el Presidente Evo Morales Ayma, aprobó el Decreto Supremo No. 495, donde se considera al acoso laboral. Considerados los Artículos 46 y 48 de la constitución política de la república de Bolivia, contempla en el Artículo 49 que “El Estado protegerá la estabilidad laboral; prohíbe el despido injustificado y toda forma de acoso laboral.”

En este decreto se considera no solo sancionar a quienes cometan acoso laboral, sino también se comprometen por medio del ministerio del trabajo a garantizar la estabilidad laboral y solucionar los despidos injustificados ya sea con reinserción o indemnización. (Ver documento completo en <http://www.lexivox.org/norms/BO-DS-N495.xhtml>)

El mismo año se propuso un anteproyecto para el Código de Trabajo encargado de defender los derechos de los trabajadores, la igualdad de las mujeres y la no discriminación de los discapacitados. Apoyados en su Art. 12 el cual dicta que:

Toda persona tiene derecho al trabajo digno, con seguridad industrial y salud ocupacional, sin discriminación y con remuneración justa, equitativa, que le asegure para sí y su familia una existencia digna; tiene derecho a una fuente laboral estable, en condiciones de equitativas y satisfactorias. El Estado protege el ejercicio del trabajo en todas sus formas.” (Fuente:

[http://www.derechoshumanosbolivia.org/noticia.php?cod\\_noticia=NO20100220111025](http://www.derechoshumanosbolivia.org/noticia.php?cod_noticia=NO20100220111025))

Y el cual define en su artículo 48:

El acoso laboral como toda forma de limitación de derechos del (de la) trabajador(a) en su fuente de trabajo, de manera directa o indirecta, por parte del empleador u otro trabajador, con prácticas que tengan por finalidad hostigar al(a la) trabajador(a) para provocar su renuncia o menoscabar sus derechos laborales.

Cabe mencionar que es el único país que toma en cuenta a sus sindicatos para tomar y aprobar estas medidas.

## **COLOMBIA**

Inicialmente podemos decir que Colombia es el país que cuenta con la Ley mejor estructurada en contra del Acoso laboral, esta es la llamada Ley 1010 y fue expedida por el congreso de la República de Colombia el 23 de enero del 2006, además es considerada una ley nacional.

Esta contempla en su Artículo 1. Objeto de Ley y bienes protegidos por ella.

Su objetivo es:

Definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública. (Ley 1010 Congreso de Colombia, 2006: en Uribe, 2011 p. 178).

Esta ley fue el inicio de un avance a nivel legal, el cual abarca aspectos relacionados a los diferentes tipos de acoso que se presentan en la relación laboral, así como

sus acciones a tomar en cuenta para ser considerada y aquellas que no pertenecen al acoso.

En este aspecto es importante mencionar que en su legislación se da la Definición de acoso laboral y sus modalidades dentro de este se define como:

Se entenderá como acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o su subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror, angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo o inducir la renuncia del mismo. (Uribe, 2011 p.178).

Dentro de las modalidades serán mencionadas solo de manera ilustrativa (véase el documento completo en Muñoz, 2007 p.241) estos son:

- 1) Maltrato laboral, 2) Persecución Laboral, 3) Discriminación Laboral, 4) Entorpecimiento Laboral, 5) Inequidad Laboral y 6) Desprotección Laboral.

De acuerdo con Aldrete, Ocegüera, y Ruíz (2009 p.87), es importante mencionar que la Ley 1010 es la única que cuenta con elementos que no se mencionan en ninguna otra ley en Latinoamérica, cuando hace mención a: “El carácter demostrable de la conducta y que la misma esté encaminada a generar desmotivación o renuncia en el trabajo”.

En su Artículo 7, esta ley hace mención a la variedad de conductas que se consideran acoso laboral y en su artículo 8 las que no constituyen acoso laboral.

De igual manera Aldrete, Ocegüera y Ruíz (2009 p.88) destacan que esta ley es la única que establece como requisito que el acoso laboral sea público, por lo cual esto puede considerarse como un inconveniente para el acosado, ya que la colaboración de testigos se dificultaría por el propio temor a represalias. Además hacen énfasis al mencionar que la mayoría de las sanciones son aplicables al empleador, y que la misma ley obliga al este a pagar el 50% de los gastos generados por las enfermedades profesionales.

Sin embargo Muñoz (2007) hace una crítica al mencionar que es importante reconocer que Colombia ha avanzado en cuestión del reconocimiento del acoso laboral; sin embargo la ley presenta problemas y resultados de diversas demandas de inconstitucionalidad que contiene en sus artículos, mismo que deberán irse resolviendo en su desarrollo.

## **COSTA RICA**

Por su parte Costa Rica cuenta con un proyecto llamado “Ley contra el acoso laboral EXPEDIENTE No. 18.140” del Departamento de servicios Parlamentario, presentado el 13 de Julio del 2011. El cual expresa que tiene como propósito ofrecer una solución normativa sobre la relación del fenómeno socio laboral (como ellos lo mencionan) acoso laboral o conocido como “*Mobbing*”, a la ciudadanía costarricense. De acuerdo con lo resuelto por los tribunales costarricenses, este fenómeno no es extraño en su territorio y resulta más frecuente en la presentación de demandas interpuestas por la parte trabajadora.

La problemática para el operador jurídico en el derecho costarricense es que no existe una herramienta jurídica que le permita un planteamiento acertado y una solución integral al daño que ocasiona el acoso laboral en el trabajador. Debido a ello, el trabajador soporta el acoso laboral ya que no cuenta con el conocimiento de sus derechos para impedirlo, lo cual lo obliga a vivir un desgaste psicológico y físico durante el tiempo que le resulte tolerable.

Dentro de este marco surge la propuesta en Costa Rica para aportar al ordenamiento jurídico una ley contra el acoso laboral. Dentro de esta propuesta no solo se pretende sancionar, sino también prevenir en los centros de trabajo y hacer partícipe de esta prevención al patrón. Para llevar esto a cabo se propuso un contenido mínimo de prevención del acoso laboral y en el cual su incumplimiento llevará una sanción por infracción a la ley.

La propuesta de Costa Rica se apoya en su Art. 56 de la Constitución Política: “El trabajo es un derecho del individuo y una obligación con la sociedad. El Estado debe procurar que todos tengan ocupación honesta y útil, debidamente remunerada, e impedir que por causa de ella se establezcan condiciones que en alguna forma menoscaben la libertad o la dignidad del hombre o degraden su trabajo a la condición de simple mercancía. El Estado garantiza el derecho de libre elección de trabajo”.

Esta propuesta cuenta con 13 artículos para su plena aplicación, que a continuación se mencionan solo de manera ilustrativa. (Véase documento completo en: <http://www.conare.ac.cr/proyectos/18140.pdf>)

ARTÍCULO 1.- Objetivo y ámbito de aplicación

ARTÍCULO 2.- Definición

Entiéndase por acoso laboral, toda conducta abusiva, de maltrato continuo que realice una persona de forma deliberada sobre otra, sin distingo alguno de la relación de jerarquía que exista o no entre ambos, que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o integridad psíquica o física de una persona, que pone en peligro su empleo, o le degrada el ambiente de trabajo. (Véase documento completo en: <http://www.conare.ac.cr/proyectos/18140.pdf>)

Artículo 3.- Conductas configurativas, Artículo 4.- Prevención del acoso, Artículo 5.- Trámite administrativo, Artículo 6.- Deberes del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Artículo 7.- Trámite judicial, Artículo 8.- Fuero de protección, Artículo 9.- Conciliación, Artículo 10.- Valoración de prueba, Artículo 11.- Tipos de sanciones, Artículo 12.- Derechos de la víctima y Artículo 13.- Incumplimiento patronal.

**CHILE**

A partir del 2003 Chile tomo en cuenta el mobbing como un fenómeno de salud en el trabajo y sus políticos realizaron una propuesta de ley en la cual, al igual que otros países de Suramérica lo señalan como un problema de salud en el trabajo.

Rudnick (2007 p. 8) considera que de acuerdo a la legislación de Chile no se tiene una definición ni tampoco se ha abordado de manera específica en el ámbito jurídico, pero enfatiza en que muchos de los artículos de la constitución, así como en el código de trabajo y las normas de higiene y seguridad del código sanitario hacen una aportación importante como partida para abordar este fenómeno, en específico la Ley 16.744, en su artículo 68, y decretos complementarios que “ordenan al empleador a tomar todas las medidas necesarias eficaces, para resguardar la vida y salud de los trabajadores”.

Por su parte González y Inostroza, (2008 p. 53) Consideran que el *mobbing* se puede entender como un riesgo laboral psicosocial en la legislación chilena, ya que cuando este sucede constituye una violación a las obligaciones legales que recaen específicamente en el empleador, haciendo mención del Artículo 184 inciso 1 del Código de Trabajo:

El empleador estará obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales.

Para tomar las medidas necesarias un grupo de parlamentarios en el 2003 realizaron el proyecto de Ley sobre acoso laboral o psicoterror, la cual hasta el 2007 se encontraba en trámite constitucional.

El proyecto de Ley Mobbing o psicoterror, está integrado como artículo único en el Código de trabajo denominado “De las prácticas que constituyen acoso laboral y

sus sanciones”. Este considera en su artículo 183 bis A, al acoso laboral como una práctica que importa una violación a los derechos esenciales que emanan de la persona humana, definiéndolo así:

Se entenderá por tal, la situación en que el empleador, o uno o más trabajadores, o aquél y uno o más de éstos, ejercen o manifiestan por hechos o por dichos una particular forma de violencia psicológica de carácter extremo, premeditadamente o no, con regularidad sistemática y durante un tiempo prolongado sobre otro trabajador en el lugar de trabajo común, con el fin de provocar un menoscabo material y personal en éste. (González e Inistroza, 2008 p. 62)

El Artículo 183 bis B.- Es referente a las acciones que debe tomar la víctima para realizar su denuncia en un plazo de 60 días hábiles a partir del último acto de acoso, y que estas serán recibidas por la Inspección de Trabajo respectiva para la aplicación de sanciones.

Respecto a las sanciones el Artículo 183 bis C.- Menciona que este acto será penado con multa a beneficio fiscal de 10 a 50 a Unidad Tributaria Mensual, sin perjuicio de las acciones que la víctima pudiera ejercer en conformidad a las reglas generales.

Y el Artículo 183 bis D. hace referencia a que toda participación de un acto que conlleve una práctica de acoso laboral debidamente acreditada, será entendida como incumplimiento grave a las obligaciones del contrato. Y en consecuencia, la víctima, podrá ejercer el derecho que le confiere el artículo 171, cuando el acosador sea el empleador, o quien lo represente en conformidad al artículo 4 del Código.

Por último el 8 de agosto del 2012 fue publicada en el Diario Oficial de Chile la Ley de Acoso Laboral No. 20.607 que modifica el Código de trabajo el cual sanciona las prácticas de acoso laboral además de incluir a esta a los funcionarios públicos y municipales, además de permitirle a la víctima proceder legal y laboralmente contra su empleador por el daño causado. (Véase documento en <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1042709>).

## VENEZUELA

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCMAT).

Aprobada y autorizada por el presidente Hugo Chávez Frías en Venezuela en el 2005, publicada en Gaceta Oficial número 38.236, de fecha 26 de julio esconsiderada una ley nacional.

La LOPCMAT de Venezuela no utiliza expresamente el término *mobbing*, el artículo 56, punto 5, pero hace referencia cuando señala como deberes de los empleadores y las empleadoras:

Abstenerse de realizar, por sí o por sus representantes, toda conducta ofensiva, maliciosa, intimidatoria y de cualquier acto que perjudique psicológica o moralmente a los trabajadores y trabajadoras, prevenir toda situación de acoso por medio de la degradación de las condiciones y ambiente de trabajo, violencia física o psicológica, aislamiento o por no proveer una ocupación razonable al trabajador o la trabajadora de acuerdo a sus capacidades y antecedentes y evitar la aplicación de sanciones no claramente justificadas o desproporcionadas y una sistemática e injustificada crítica contra el trabajador o la trabajadora, o su labor. (Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, 2005 p. 56)

Esta Ley está conformada por 136 artículos y sus disposiciones transitorias, derogatorias y finales, promueve la implementación del Régimen de Seguridad y Salud en el Trabajo, el marco del nuevo Sistema Seguridad Social, abarca la promoción de la salud de los trabajadores, la prevención de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo, la atención, rehabilitación y reinserción de los trabajadores y establece las prestaciones dinerarias que correspondan por los daños que ocasionen enfermedades ocupacionales y accidentes de trabajo.



Dentro de las obligaciones del empleador y/o autoridad del mismo artículo 56, punto uno, se puede distinguir en cuanto a las obligaciones del empleador o autoridad lo siguiente:

Adoptar las medidas necesarias para garantizar a los trabajadores(as) condiciones de salud, higiene, seguridad y bienestar en el trabajo:

Organizar el trabajo conforme a los avances tecnológicos; consultar e informar a los trabajadores de los principios de prevención; abstenerse de realizar, por sí o por sus representantes, toda conducta ofensiva, maliciosa, intimidatoria; prevenir toda situación de acoso; prevenir y erradicar el acoso sexual; abstenerse de toda discriminación; evitar la aplicación de sanciones no claramente justificadas o desproporcionadas y una sistemática e injustificada crítica contra el trabajador (a). (Aldrete, Ocegüera, y Ruíz 2009 p.90)

Al igual que en la legislación Europea de ciertos países, ocurre que no hay una ley específica sobre el acoso laboral, sin embargo lo contemplan dentro de artículos afines al trabajo, como es este caso.

## **PARAGUAY**

Uno de los últimos países Sudamericanos en tomar medidas legales para combatir el mobbing es Paraguay. El día 5 de Octubre del 2009 se presentó el Proyecto de Ley "Contra la violencia psicológica laboral en las instituciones públicas" en la cámara de diputados de este país. El cual propone medidas para erradicar el "freezer" y otros tipos de violencia y acoso laboral en el ámbito público.

Una de las modalidades del Mobbing es llamada Freezer en este país por la acción de dejar a una persona "congelada" en sus actividades laborales.

Uno de los últimos avances que tuvo este proyecto fueron los dictámenes a favor por parte de la Comisión de Justicia, Trabajo y Previsión Social de la cámara de Diputados en Noviembre del 2009 y la otra en Abril del 2010 por parte de la Comisión de Derechos Humanos, quedando registrada en el Expediente D-0915085.

(Fuente <http://www.acosolaboral.org.uy/paraguay/proyectoLeyEstudio.php>)

Este proyecto de Ley plantea y pretende, no solo motivar un cambio de actitud en el mercado laboral, sino también la posibilidad de aplicar sanciones a los responsables e indemnizar a las víctimas.

## **PUERTO RICO**

A pesar de ser una jurisdicción de los Estados Unidos, Puerto Rico también cuenta con su propia Propuesta de Ley, esta fue evaluada y aprobada por la Comisión del trabajo y la cámara de representantes de Puerto Rico el día 12 de Junio del 2012, y la llamaron “Ley contra la Violencia Psicológica en el ámbito laboral en Puerto Rico”.

Esta Ley tiene como fin definir el ámbito de aplicación, prohibiciones y sanciones, así como facultar al Departamento del Trabajo y Recursos Humanos de Puerto Rico a adoptar la reglamentación y otros fines.

Apoyados en las propuestas y exposiciones de entidades que cuentan con personal especializado en el tema como: Dragonfly Coaching Group, El Departamento de Justicia, el Departamento del Trabajo y Recursos humanos, La Oficina de Capacitación y Asesoramiento en Asuntos Laborales y de Administración de Recursos Humanos, y el Lic. Carlos Mondríguez Torres, se evaluaron las estadísticas mundiales, incidencias, casos y repercusión de este problema en el sector del trabajo en Puerto Rico, para lo cual apoyaron los motivos que favorecen la aprobación de la Ley contra la violencia psicológica en el ámbito laboral.

Por lo que quedó asentado como informe positivo de la propuesta de la cámara 3898 que la Asamblea legislativa de Puerto Rico, aprobar la ley para “el establecimiento de una enérgica y vigorosa política pública contra el acoso laboral o psicológico en el entorno laboral local”. (Cámara de representantes, Propuesta de la Cámara 3898, 2012)

## **URUGUAY**

Por su parte Uruguay en este año 2013 acaba de realizar el ante proyecto y ahora ya aprobado como Proyecto de Ley de Acoso Moral en el Trabajo, de autoría de la Franco, S. abogada especializada en Acoso Moral Laboral en la república de Uruguay, misma que autorizó al Senador Saravia, J. presentarla ante la cámara de Senadores en la comisión de asuntos laborales y Seguridad Social. Esta fue presentada en Julio del 2013 y el 6 de agosto del mismo año fue considerada a revisión por la Comisión de Derecho del Trabajo del Senado. Partiendo del artículo publicado por el Diario el Observador, el 24 de Septiembre del 2012, titulado “Denuncias por acoso laboral crecieron 1300% en dos años”, el cual refiere que para el 2009 se presentaron 11 denuncias por acoso moral, en el 2010 aumento a 87, para el 2011 incremento a 150 y en el primer cuatrimestre del 2012 ya se habían presentado 73 denuncias, esto fue corroborado por la Inspección general del trabajo. Debido a esto Uruguay comenzó a tomar una mayor consciencia del problema, de igual manera que otros países considerando las investigaciones de personalidades reconocidas en el estudio de este fenómeno, determinaron que el acoso moral tiene una mayor prevalencia por encima que el acoso sexual en este país.

Para ello se considera el Proyecto de Ley contra el Acoso Moral Laboral.

Que en su Artículo 1, habla del derecho tanto en institución pública como privada a trabajar en condiciones dignas y que es inherente a la persona humana. Así como el derecho a desempeñarse en un ámbito laboral saludable, mental, físico, emocional y moralmente, es inalienable.

Así mismo en su Artículo 2, considera como objeto, prevenir, corregir, sancionar y ayudar a las víctimas de acoso moral en el trabajo. Su artículo 3 se refiere al ámbito de aplicación el cual enmarca toda administración pública y relación laboral privada que será sometida a su aplicabilidad de la misma ley.

En su Artículo 4 define al acoso moral como:

Toda conducta susceptible de violentar la dignidad de otra u otras personas, de parte de una persona o grupo de ellas, realizada durante o en oportunidad del desempeño laboral. Tales conductas deberán reiterarse a lo largo de un periodo de tiempo, y ser en sí mismas degradantes, intimidatorias, hostiles, vejatorias, amenazantes o aptas para distorsionar el ambiente de trabajo con independencia de la causación de daños a los sujetos pasivos de las mismas. (Proyecto de Ley contra el acoso moral laboral, p.54).

Cabe mencionar que su artículo 5 hace la distinción de ultraje Moral, el cual lo define como: Un solo acto hostil que por su gravedad baste para lesionar la vida, integridad física, mental o emocional de la persona que aunque no produzca daños sea suficiente para vulnerar la dignidad humana.

El Art. 6 es referente a las modalidades del Acoso, el cual a diferencia de otras leyes o proyectos de Ley, si hace el reconocimiento de los tres tipos de acoso. Descendente, ascendente y horizontal.

Este proyecto de Ley cuenta con 18 artículos en total, que engloba las sanciones y procedimientos para su aplicación. Mismos que serán enunciados de manera ilustrativa solo los restantes.

Artículo 7. Presunción simple a favor del denunciante, Artículo 8 Deber de Prevención, Artículo 9. Denuncia ante la inspección General del Trabajo, Artículo 10. Responsables, Artículo 11. Acción de Cese de hostigamiento, Artículo 12. Acción civil de reparatoria patrimonial, Artículo 13. Medidas de protección al denunciante y testigos, Artículo 14. El acoso moral laboral como falta grave o configurador de notoria mala conducta, Artículo 15. Registro de Infractores, Artículo 16. Sanción por denuncia Falsa, Artículo 17. El acoso como accidente de Trabajo y el Artículo 18. Inderogabilidad de la presente Ley.

Es importante mencionar que en este proyecto de ley a diferencia de otros países no solo hace la distinción de los tres tipos de *mobbing*, sino que también incluye un

artículo específico para sancionar la denuncia falsa y cabe distinguir que el artículo 17 lo considera como causa de accidente de trabajo.

## **MÉXICO**

En la Actualidad en nuestro país no existe una norma general o específica dentro de la legislación para la consideración del acoso laboral como un acto ilícito o grave. Solo se han hecho aproximaciones como la iniciativa de reforma de ley de la Ley Federal del trabajo, que más adelante expondremos y la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, dentro de la cual la violencia laboral y docente está contemplada como modalidades. Sin embargo esta no es una ley general debido a su aplicabilidad ya que es considerada con perspectiva de género.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de Septiembre del 2012, el Acuerdo General de Administración No. III/2012 el 3 de Julio del 2012, del Comité de Gobierno y Administración de la Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN), Mediante el cual se emiten las bases para Investigar y sancionar el Acoso Laboral y el Acoso Sexual en la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

Este considera en su primer apartado basándose en relación a los derechos humanos contemplados por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que hace necesario que la SCJN, tenga un marco normativo para hacer frente a los casos de acoso laboral y sexual ya que su comisión implica violación de derechos humanos.

Dentro de las bases para investigar y sancionar el Acoso laboral y el acoso sexual en la SCJN, el artículo 1, establece que las conductas de acoso Laboral y Sexual constituyen infracciones de acuerdo a la ley Federal de Responsabilidad administrativas de los servidores públicos, ya que éstas implican: abuso o ejercicio indebido del empleo, cargo o comisión; Constituyen una falta de respeto y rectitud; entrañan incumplimiento a disposiciones legales, reglamentarias y/o administrativas, y, en todos los casos, se apartan de los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que rigen el servicio público.

Además en su Artículo 2 define el acoso laboral como:

Los actos o comportamientos, en un evento o en una serie de ellos, en el entorno del trabajo o con motivo de éste, con independencia de la relación jerárquica de las personas involucradas, que atenten contra la autoestima, salud, integridad, libertad o seguridad de las personas; entre otros: la provocación, presión, intimidación, exclusión, aislamiento, ridiculización, o ataques verbales o físicos, que pueden realizarse de forma evidente, sutil o discreta, y que ocasionan humillación, frustración, ofensa, miedo, incomodidad o estrés en la persona a la que se dirigen o en quienes lo presencian, con el resultado de que interfieren en el rendimiento laboral o generan un ambiente negativo en el trabajo”. (DOF, 06/09/2012)

Para tomar las medidas pertinentes a este problema la SCJN aprobó el Manual de Buenas Prácticas para investigar y sancionar el Acoso Laboral y/o Acoso Sexual en la Suprema Corte de Justicia de la Nación, el cual pretende capacitar y dar elementos a los funcionarios y trabajadores de esta dependencia para realizar un correcto tratamiento jurídico-administrativo de los casos de acoso laboral.

Este es un documento perteneciente únicamente a la SCJN, por lo que no tiene un mayor impacto en la sociedad, sin embargo tiene gran significado saber que el tema ya es abordado por los tribunales esperando una futura legislación para el bien de los afectados.

Por otro lado en la Gaceta Parlamentaria no. 3480-IV, del Miércoles 28 de marzo del 2012, se lanzó la iniciativa de reforma de los Artículos 51 y 52 de la ley federal del Trabajo, donde expone el Diputado Ovidio Cortazar, que en el Artículo 3 de la ley Federal del Trabajo existe un problema que no es tomado en cuenta conocido como acoso laboral ya que este dicta que: “ El trabajo exige el respeto para las libertades y dignidad de quien lo presta”, por lo que menciona que el mobbing representa una acción contraria a este artículo.

Para efectos de la Ley Federal del Trabajo respecto al apartado de rescisión de contrato de los artículos 51 y 52 realizó la propuesta de modificación en consideración del acoso laboral quedando así:

**Artículo 51.** Son causas de rescisión de la relación de trabajo, sin responsabilidad para el trabajador:

II. Incurrir el patrón, sus familiares o su personal directivo o administrativo, dentro del servicio, en faltas de probidad u honradez, actos de violencia, amenazas, injurias, malos tratamientos u otros análogos, en contra del trabajador, cónyuge, padres, hijos o hermanos. **Cuando estas causas sean reiteradas, se entenderán como acoso laboral.**

III. - IX. ...

**Artículo 52.** El trabajador podrá separarse de su trabajo dentro de los treinta días siguientes a la fecha en que se dé cualquiera de las causas mencionadas en el artículo anterior y tendrá derecho a que el patrón lo indemnice en los términos del artículo 50. **Cuando se trate de acoso laboral el trabajador tendrá derecho al doble de la indemnización referida, y en este caso, el plazo para la separación correrá a partir de la última ocasión en que se hayan dado las causas.**(Gaceta parlamentaria No. 3480-IV, 2012)

Se puede decir que al igual que muchos países de Suramérica, México tiene un retraso en cuestión legislativa ya que no cuenta con una actualización de sus reformas y leyes en cuestión laboral respecto a los beneficios y derechos del trabajador, por lo que es necesario no solo difundir este tema en el ámbito académico, sino también al político, social y al sector salud para que sea considerado con mayor seriedad.

### **3.4 REVISION DE INVESTIGACIONES Y LA ACTUALIDAD DEL MOBBING EN MÉXICO.**

Desde la década de los 80 el Mobbing ya comenzaba a aparecer en la literatura europea, sin embargo su conocimiento en México comenzó a finales de los noventa, pero su difusión fue hasta una década después. Como menciona Peña, F. y Sánchez, S. (2007 p.17) “Después de veintisiete años de que se comenzó a sistematizar el conocimiento sobre el *mobbing* en los contextos laborales surgieron las primeras investigaciones en México”. Una de las primeras instituciones en tomarlo en cuenta, estudiarlo y hacer la difusión de este tema fue la investigación de la Universidad de Guadalajara en la cual el Dr. Manuel Pando y su grupo de colaboradores, ya habían estudiado la presencia del *mobbing* apoyándose en el inventario de Leymann LIPT-60, abordaron el tema en específico, sin embargo sus resultados contenían una incidencia muy alta en sus resultados estadísticos lo cual los llevo a desarrollar el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO) el cual podemos considerar como el primer instrumento de medición del fenómeno en México, este tuvo como muestra, personal del Centro Universitario de Ciencias de la Salud en la Universidad de Guadalajara (UDG), en Jalisco.

Este estudio estuvo constituido por personal tanto de servicio como administrativo, en el cual participaron 175 trabajadores de dicho centro, se eliminaron 6 participantes por no terminar su prueba, su muestra estaba constituida por 32.4% hombres y el 67.7% por mujeres. Sus resultados en ese entonces mostraron que el 86% de los trabajadores estaban expuestos a comportamientos y situaciones de acoso y el 14% restante no estar expuestos, dando un total de 150 trabajadores expuestos, de los cuales 104 eran mujeres y 46 hombres. Los no expuestos eran 1º hombres y 15 mujeres. (Acosta, Aldrete, M. Aranda y Pando, 2005 p.18)

Desde el 2006 Pando, Aldrete, Aranda y Torres mencionaban que en México como en América latina no existían investigaciones sobre el Acoso laboral en las mujeres. Sin embargo ellos estimaban que este afectaba en su mayoría a las mujeres por lo cual realizaron un estudio para identificar la prevalencia de este fenómeno en mujeres docentes de un Centro universitario de la ciudad de Guadalajara, México,



considerando este como un estudio de vanguardia para la salud ocupacional. Apoyados en sus investigaciones anteriores, señalan que estadísticamente es común encontrar una mayor incidencia de las mujeres en cuanto a los trastornos relacionados a la salud mental, tales como las propias de la vejez, la depresión y diversas psicopatologías (Pando, Aranda, Alfaro, Mendoza y Pozos, 2001; en Aldrete, Aranda, Pando y Torres, 2006)p.54, De acuerdo con los autores también padecen una mayor incidencia en trastornos psicosociales relacionados al trabajo como el burnout tanto en el sector salud (Pando, Bermúdez, Aranda y cols. 2003) como en el trabajo de maquila. (Mireles, Pando y Aranda, 2002; en Aldrete, Aranda, Pando y Torres, 2006 p.54)

En este estudio se tomó una muestra de 145 sujetos los cuales fueron evaluados con el LIPT-60 en su adaptación española de González de Rivera, del total de sujetos 56 eran mujeres todas con estudios universitarios y 43% de ellas con un posgrado. Los resultados que se obtuvieron arrojaron que considerando al menos la presencia de una estrategia de acoso como mobbing, 83.6% de las mujeres se calificaron como víctimas, y de los hombres el 79%. Sin embargo al relacionar el Género con las diferentes medidas del *Mobbing* no se encontraron asociaciones de ninguna de las medidas, por lo que concluyeron que la ocurrencia del Mobbing no varió significativamente en relación con el género, sin embargo mencionan que estudios de Europa muestran contradicciones pero aun así no existe una diferencia relevante desde el punto de vista estadístico cuando se habla de la prevalencia de acoso entre géneros.

Posteriormente en el 2007, Peña F. y Sánchez, S. (2007) investigadores de la Escuela Nacional de Antropología e Historia (ENAH) realizaron una recopilación de datos y anécdotas de personas que reportaban padecer el problema una vez que se enteraban sobre este en las ponencias el libro “ Cuando el trabajo nos Castiga” que realizaron en diversas universidades y centros de servicios , estos autores mencionan que fue así como las personas se acercaron y lograron realizar un directorio de 80 registros en el territorio mexicano donde los trabajadores reportan haber sufrido este problema o haber sido testigos de éste, en diferentes contextos

laborales. Esto fue realizado con el fin de difundir el tema con testimonios de casos reales y que no quedará solo en la teoría la problemática existente, hacer visible el fenómeno y resaltar su importancia para alcanzar una legislación y formación de especialistas que tratarán el problema en la rama de Derecho, psicología, psicoanálisis, Antropólogos, y estudiosos del área del Trabajo.

A partir de estos dos trabajos el Mobbing comenzó a ser más estudiado por varias instituciones, principalmente en el ámbito académico. Por su parte las investigadoras del Instituto Politécnico Nacional (IPN), la Dra. Mara Maricela Trujillo, quien tiene estudios de posgrado en Administración y organizaciones, y además realizaba una investigación dirigida a analizar el Acoso psicológico en México; afirmó que es un problema tan serio que entre 12 y 15% de los afectados llegan al suicidio, considerando los países más industrializados y además indicó que es un fenómeno social que viven cotidianamente muchos empleados mexicanos que han sido víctimas de hostigamiento por parte de sus jefes (IPN Noviembre, 2007).

Por su parte Valdivieso, R. (2008), Dra. en antropología y maestra en Bioética de la Escuela Superior de Medicina del IPN, afirma que el acoso psicológico es un fenómeno cada vez más común, pero que en México hasta el 2008 el término no era tan conocido, lo cual no significa que no existiera el problema. En su artículo "Mobbing o Acoso Laboral" refiere que la cultura puede tener parte en este fenómeno ya que es reproductora de violencia. Dice que en ciertos tipos de comportamiento, las normas son claras y que solo se necesita observar a los grupos para dar una descripción de las mismas, sin embargo en otros son identificables pero muy difíciles de describir como en el caso del *mobbing*. Argumenta que en todos los grupos y comunidades el comportamiento humano tiende a presentar una estructura regular, lo que posibilita las formas de lenguaje entre las personas y facilita la organización social. Por lo cual, mientras un grupo de trabajadores pertenezca a una misma cultura o varias en un ambiente laboral, estos estarán inmersos en un sistema de patrones de conducta aprendido que se manifiesta por medio del lenguaje, comportamientos y actitudes que los caracteriza como miembros de una sociedad. Por lo que el lenguaje será el punto medular en la

reproducción de un comportamiento. Para lo cual menciona que existe la posibilidad de que al desmenuzar en que consiste el lenguaje utilizado en el mobbing, se pueda prevenir una situación de violencia en el trabajo. (Fuentes, 2008 p.93)

Sin embargo, manifiesta que existen variadas teorías sobre las causas de la violencia, como la que postula que los comportamientos agresivos son aprendidos, ya sea por imitación de acontecimientos en la cultura, en la familia o en los medios de comunicación, otra que dice que la violencia aumenta por la ausencia de consecuencias productas de un acto violento, lo cual refuerza la conducta violenta de los demás y la que dice que las altas tasas de violencia son consecuencia de la adopción de valores que toleran la violencia. Su aportación es valiosa, sin embargo, al tratarse de un asunto estrictamente generado en el ambiente laboral recae en acciones descritas por otros autores anteriormente cuando dice que las causas en México son generadas por competitividad en las instituciones y empresas, quienes exigen mayor productividad, generan sentimientos de rivalidad y hacen que sus trabajadores compitan entre sí.

Por otro lado el Investigador de la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM) Iztapalapa el Prof. Luis Montaña Hirose realizó un estudio en el 2008 llamado "Las trampas de la modernidad, Acoso laboral en una organización pública mexicana". Bajo la premisa de que las organizaciones mexicanas se caracterizan por un funcionamiento altamente burocrático y una alta distancia social (Montaña, 2005 y 2007: en Montaña 2008). Y que en las grandes organizaciones, las burocráticas y las que operan con contratos temporales son en las que existe una mayor probabilidad de aparición del acoso laboral. Apoyado en los autores que consideran que la violencia en el trabajo es más frecuente en el sector público y en las grandes empresas, dadas sus dificultades políticas y el mayor costo económico que implica la rescisión de contratos laborales. (U.S. Department of Labor, 2006; Fondevila, 2008 y Moreno et. al. 2005; en Montaña, 2008 p. 45) Montaña realizó un estudio en una institución del sector público dedicada al desarrollo científico y tecnológico, en la que aplicó aproximadamente 500 cuestionarios, entrevistas semi-estructuradas y

tres grupos de discusión en la institución pública, de un total de 900 trabajadores de la plantilla. Su resultado solo reportó que el 4.7% consideró haber padecido recurrentemente violencia en el trabajo, 27.7% estimó haber sido afectado en algunas ocasiones y la mayoría 68% contestó no haberlo padecido nunca o casi nunca. Una de las hipótesis que confirmó es que un 52% de los acosadores provenían de los niveles jerárquicos superiores (lo cual indica mayor presencia del acoso vertical) y un porcentaje de 13.4% proveniente de un compañero (acoso horizontal). De la misma manera reporta que respecto al sexo, el femenino es el grupo más propenso al acoso laboral. De acuerdo a la escolaridad encontró que los más afectados por este fenómeno son los trabajadores que poseen un doctorado y respecto al puesto los que más lo sufren son los intendentes que representan el nivel jerárquico más bajo en la institución y las personas de mayor antigüedad.

Montaño, L. (2008 p.55) señala que la burocracia ha generado un clima organizacional desfavorable para varios de sus actores. Concluye diciendo que para este caso se constata que los tres tipos de modernidad: tecnológica, burocrática y empresarial entran en conflicto constantemente disminuyendo las probabilidades de generar un esquema coherente de desarrollo estratégico, ya que provocan un panorama incierto sobre las prioridades de la organización, generando una serie de conflictos internos y con el entorno; además de que el ambiente organizacional se deteriora al establecer relaciones contradictorias como la cooperación y competencia, el individualismo y trabajo en equipo, reconocimientos sociales y económicos, transparencia y flexibilidad etc. Por último señala que las buenas prácticas organizacionales deben ser propuestas por los directivos y ejecutadas por el área de Recursos humanos.

Para el 2008 el Dr. en Derecho Gustavo Fondevila, del Centro de Investigación y Docencia Económica División de estudios Jurídicos, realizó un estudio financiado por el Consejo Nacional para la Prevención de la Discriminación (CONAPRED), llamado "El hostigamiento Laboral como forma de discriminación: un estudio cualitativo de percepción". Fondevila dice que en México el fenómeno no había sido

estudiado sistemáticamente, por lo que no existen referencias oficiales o cifras sobre la extensión, grado, carácter y tipología del hostigamiento laboral. Su estudio pretendía investigar de manera exploratoria los distintos patrones de percepción subjetiva de un tipo de acoso laboral llamado “Congelamiento” en empleados de instituciones públicas en México, de acuerdo con su pertenencia socioeconómica. El principal objetivo fue analizar la forma cultural más extendida y reconocida del acoso laboral en instituciones públicas de México (el congelamiento) y las diferentes percepciones subjetivas por parte de las víctimas según su extracción social y sus estrategias para evitarlo. El estudio fue realizado de manera exploratoria sobre las percepciones subjetivas de directivos, jefes y empleados de instituciones públicas, mediante técnicas cualitativas. Este sólo presenta los resultados de las entrevistas a empleados, ya que son las víctimas del acoso laboral generalmente.

Según Fondevilla, G. (2008 p.311) se eligieron las instituciones públicas ya que el “congelamiento” es el método de hostigamiento utilizado por éstas, debido a que es muy difícil deshacerse de un empleado directamente por contar con un contrato garantizado por el sindicato y el costo es considerado de un nivel inadmisibles para la rescisión de contrato. La muestra fue de 15 instituciones públicas dentro del territorio mexicano como el Distrito Federal, Oaxaca, Querétaro, San Luis Potosí, Morelos y el estado de México. Se entrevistaron a 15 sujetos con puestos Directivos o alguna jefatura y 15 personas de mandos medios u operativos. La entrevista estructurada abordó los tópicos de; Nivel socioeconómico, historia laboral, Rutinas de Trabajo, Capacitación, Satisfacción Laboral, Experiencia de Discriminación y experiencia de *Mobbing*. Sus resultados se centraron en describir el “Congelamiento” que significa de acuerdo a Fondevilla (2008 p.313), que el empleador, directivo o jefe deja de asignar tareas específicas al empleado, lenta o abruptamente quita actividades hasta que la persona se encuentra prácticamente sin tareas que realizar en su área de trabajo.

En los resultados de Fondevila, existen otras maneras de congelamiento no directo que repercuten en las actividades de los empleados o en sus actividades en la institución, estas son:

**Capacitación:** Al trabajador se le excluye y es una de más maneras más efectivas de apartarlo del trabajo y dejarlo fuera de las actividades del grupo.

**Reuniones del Grupo:** No convocar y no avisar de reuniones importantes donde se toman decisiones importantes.

**Comunicaciones Grupales:** Se le margina de las reuniones donde se da a conocer decisiones que pueden afectar al grupo o empleados en general. Ya que al desconocerlas afecta directamente su comportamiento.

Fondevila, G. (2008 p.314) afirma que estas prácticas son comunes en las instituciones públicas y que frecuentemente los afectados son los sectores de menor jerarquía.

Respecto a la Satisfacción Laboral, menciona que los directivos entrevistados refieren que “es subjetivo, eso se nota en el rendimiento, en las caras” y respecto a los empleados da un ejemplo de una secretaria que afirma: “No, nos pelan”, Creen que no podemos saber nada o no podemos saber más que ellos. No podemos decir nada, aunque el nuevo jefe sea un “chavito” y uno tenga más de 20 años aquí”.

Conforme a las estrategias de Resistencia ante este fenómeno el personal de las instituciones públicas a nivel medio prefiere renunciar; sin embargo; los sectores de menor ingreso elaboran estrategias para no renunciar como son:

Invención de tareas: Generalmente por motivos económicos y por resistirse a la expulsión del empleo los empleados inventan tareas nuevas e intentan que sean aceptadas por los compañeros. Otra forma es reciclar tareas olvidadas o inservibles. En algunas situaciones terminan generando la necesidad de la tarea nueva.

Delegación de Funciones: Buscan tareas a realizar con sus compañeros de manera que estos se solidarizan y terminan haciendo actividades de “secretarios” unos a otros con beneficio para ambos.

Canales alternativos de información: Los trabajadores buscan información de otros empleados coligados a cambio de favores o solo de manera solidaria cuando estos son marginados de las reuniones informativas.

Mediación informal: Los empleados acosados recurren a buscar a los “jefes informales” o empleados con autoridad, quienes funcionan como agentes de mediación o solución del conflicto. Ya que estos simpatizan con los superiores o cuentan con el reconocimiento y son escuchados con mayor facilidad.

Las otras técnicas consisten en evadir el conflicto o el peligro, debido a que el problema reside en el lugar de trabajo, estos buscan ausentarse o disimular el conflicto de la siguiente manera:

Enfermedad: Es el recurso más recurrente de los empleados, buscan la manera de mostrarse enfermos el mayor tiempo posible y así obtener licencias por enfermedad lo más prolongadas posibles.

Licencia: Estas dependerán de las políticas de la Organización ya sean licencias con goce de sueldo o sin goce de sueldo. Sin embargo podemos inferir que al optar por la segunda opción se está dañando también al nivel económico.

Comisiones: El objetivo principal es no estar en el lugar de trabajo, ya sea por medio de tareas como mensajería, transporte y otras que impliquen permanecer fuera de la institución.

Cambio de Puesto de Trabajo: El objetivo es cambiar del lugar de trabajo, ya sea con cambio de actividades, puesto o dependencia que esté vinculada con la anterior.

Jubilación: Si existe la posibilidad, se solicita la jubilación ya sea anticipada o prematura.

Disimulo: Cuando el empleado se ve obligado a permanecer en su lugar de trabajo recurre a:

1. Apoyarse en compañeros solidarios que lo reciben en oficinas u otros lugares dentro de la misma institución, en algunas situaciones asistiendo a sus mismos compañeros, y se reincorporan a su lugar de trabajo después de unas horas o cuando el superior ya no está.
2. Cuando no existe la posibilidad de esconderse, el empleado se “oculta” dentro de la misma oficina, “ haciendo como si tuviese actividades o responsabilidades que ejercer ”.

Como podemos observar estas técnicas empleadas en México corroboran algunas de las afirmaciones de diferentes autores en Europa y algunos otros países ya señaladas anteriormente como las consecuencias del Mobbing y las acciones para evitar el conflicto.

Respecto a la percepción subjetiva del *Mobbing* en México, Fondevila, G. (2008 p. 319) señala que los empleados que pertenecen a mandos medios lo perciben como una estrategia blanda de expulsión, que no implica muchos costos para la organización, así como una forma de castigo interno o de venganza personal. Los empleados de menor jerarquía, no consideran el *Mobbing* como una estrategia de expulsión, sino como un fenómeno de discriminación.

Por último señala que el *mobbing* en su conducta de “congelamiento” puede funcionar igual que la discriminación ya que el grupo actúa con temor ante el castigo y con desconfianza ante la víctima, lo cual lleva a aislarlo, marginarlo o rechazarlo. Fondevila explica que otro de los motivos por los cuales los sectores bajos en las organizaciones consideran al mobbing como una forma de discriminación es porque en general se encuentran en una posición social distinta a la del agresor y vinculan este tipo de agresión laboral con otras agresiones sociales discriminadoras que han sufrido fuera o dentro del trabajo. Sin embargo, menciona que otra causa para



considerar al *mobbing* como una causa de discriminación es porque el congelamiento funciona como una estrategia de hostigamiento laboral ya que funciona como un mecanismo para abordar el conflicto como una manera culturalmente aceptable para resolver el problema.

El trabajo de Fondevila (2008) evidencia muchos de los mecanismos de defensa de este problema y conforme a la literatura anteriormente señalada en el capítulo uno, podemos decir que se confirma muchas de las acciones que toma la víctima ante esta situación con la finalidad de no abandonar el trabajo. De igual manera el congelamiento es también conocido como “freezer” y es una práctica de hostigamiento muy común en Paraguay, el cual ya está tomando medidas en su política para que sea legislado como un delito.

En el 2009, la investigadora Rosa Silvia Arciniega de la Universidad Autónoma del Estado de México, realizó un estudio llamado “Culturas del Trabajo, Culturas Organizacionales y Desempeño Productivo en empresas e instituciones del Estado de México”, parte de sus resultados de este estudio los argumenta con el estudio teórico del *mobbing* en su artículo el Acoso moral (*Mobbing*) en las Organizaciones. De acuerdo con su estudio menciona que en México el tema del empleo es de carácter nacional, sobre todo porque existe una problemática en la mantención y generación de empleos. Y por otro lado la necesidad de crear entornos de trabajo de calidad para competir en el mercado y sociedad del conocimiento. Esto genera el interés de la calidad del trabajo en la política laboral que ha dado el primer paso en reconocer la realidad de la existencia de conductas de *mobbing* en los centros de trabajo que dañan la productividad y salud en los diferentes centros laborales. (Secretaría del trabajo y Previsión Social, 2006; en Arciniega, 2009 p. 13)

Debido a esto, su estudio sobre la cultura laboral, organizacional y el desempeño productivo en las organizaciones de México, le ha permitido observar que se necesita revalorizar el papel que tiene el factor humano y el trabajo en la organización para poder pertenecer al mundo global actual. Ya que ha identificado prácticas de acoso que denomina “culturas organizacionales de riesgo”, las cuales no solo ocasionan problemas en el trabajador sino también causan costos

económicos elevados en la organización, bloquean los ambientes de innovación y afectan la salud en general.

Por ello hace una propuesta de puntos a investigar y evaluar para poder identificar estas prácticas:

a) Costos económicos: referente a retardos, ausentismo, incapacidades, baja calidad y alta rotación interna y externa del personal

b) Bloqueo de ambientes de innovación (a través de la observación actitudinal): pérdida de confianza, inseguridad, falta de autonomía, falta de iniciativa, incertidumbre, calidad en las relaciones laborales ocasionada por la desconfianza, apatía o falta de ánimo entre los trabajadores, bajo desempeño, escasa motivación, elevada insatisfacción laboral, bajo aprovechamiento del talento del personal y la lucha cotidiana contra frustración del medio ambiente laboral.

c) Salud de los trabajadores: Analizar y discutir los incidentes de violencia en el trabajo, evaluar la salud ocupacional del trabajador y establecer políticas preventivas de salud ocupacional.

En conclusión nos dice que para muchas organizaciones, puede o no existir mayor problema en reconocer el fenómeno ya que es parte de su cultura, y que este tipo de dimensión es muy difícil de cambiar, a pesar de las implicaciones negativas en los trabajadores y la organización.

A partir del 2006, el Dr. Felipe Uribe encabezó una serie de estudios junto con los alumnos de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México. De estos estudios el de Becerra y Chávez del 2009 fue uno de los primeros realizados por esta institución el cual aborda al fenómeno desde la entrevista, este estudio fue llevado a cabo para conocer si existía diferencia del acoso laboral entre las instituciones privadas y públicas. Se eligieron a 10 sujetos por conveniencia y se les aplicó una entrevista estructurada. Sus resultados encontraron que tanto en

el sector público como en el privado el acoso se presentaba por diferentes razones como son: celos profesionales, envidia de cualidades personales (inteligencia, capacidad de trabajo, razonamiento y habilidades para desarrollarse). De igual manera se encontró que el acosador se apoya en los cómplices para llevar a cabo sus acciones y esta situación se presenta según Becerra, A. y Chávez, F. (2009 p.78) con mayor prevalencia en el sector privado. Respecto al tipo de mobbing, encontraron que el que más se presenta es el descendente.

Otra de las investigaciones realizadas en este año, fue la de Palomares, A. (2009) la cual fue una prueba piloto de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT) (Esta escala se describirá más adelante) para poder contar con un instrumento confiable y validado en la población mexicana. Su objetivo fue investigar qué factores sociodemográficos se relacionan con el acoso laboral en los policías Federales. Su muestra fue de 100 policías federales de la zona metropolitana en el Distrito Federal de los cuales 59% eran hombres y 41% mujeres. Sus resultados arrojaron que en este rubro los hombres padecen más el acoso laboral. Respecto al puesto, los policías con un puesto ejecutivo padecen más conductas de mobbing como discriminación y aislamiento, desacreditación profesional y exceso de supervisión entre otras. Otro dato importante fue que encontraron relación entre la jornada de trabajo y el acoso, ya que a mayor sea la jornada de trabajo, es mayor la carga de trabajo, mayor aislamiento, discriminación, maltratos y humillación entre otras. Respecto a los ingresos se encontró que estaba relacionado con desacreditación profesional, sabotaje y situaciones deshonestas, así como exceso de control y supervisión. Por último se halló que las personas contratadas de manera eventual son las que sufren más maltrato, humillación, violencia verbal y aislamiento, abuso de poder y clima laboral hostil. La importancia de este estudio es la muestra que presenta ya que difícilmente este tipo de instituciones permite la investigación en su interior y sobre todo de un tema tan delicado, además de los datos que proporciona son enriquecedores para la comprensión del fenómeno en la población mexicana.

Dentro de la misma línea de investigación Gómez en el 2010, realizó un estudio similar para identificar la relación del *mobbing* con factores sociodemográficos, y las variables psicosomáticas. Sus resultados reportaron que la muestra estudiada era afectada por los factores de *mobbing* en relación con la agresividad, miedos, trastornos alimenticios, apetito sexual, tristeza, ansiedad, trastornos del sueño y dolores musculares. A menor edad, mayor el riesgo de padecer acoso, y a mayor edad menor acoso. Referente al nivel académico se encontró que las personas con nivel secundaria y con posgrado son los mayormente afectados. De acuerdo con el estudio se concluye que el *mobbing* desencadena una serie de problemas físicos, emocionales y sociales que afectan no solo la calidad y eficacia del empleado, sino también afecta negativamente las expectativas de las organizaciones. (Gómez, 2010 p.102).

Por otra parte Sánchez y Ambrosio (2010) investigadoras del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, nos dan una perspectiva de como el acoso laboral afecta al sexo femenino, así como un panorama de la legislación que aplica en México. Además de mencionar los derechos del trabajador respecto a la Ley Federal del Trabajo, abordan principalmente la Ley de Acceso a las mujeres a una vida libre de violencia, la cual surgió como una medida para prevenir la violencia dentro del lugar de trabajo y la cual incluye el acoso laboral, que en su Artículo 11 contempla la violencia laboral como: la negativa ilegal a contratar a la víctima o respetar su permanencia o condiciones generales de trabajo; la descalificación del trabajo realizado, las amenazas, la intimidación, las humillaciones, la explotación y todo tipo de discriminación por condiciones de género. (Sánchez y Ambrosio, 2010 p.460)

Sin embargo las investigadoras mencionan que la regulación de esta ley no cubre el tipo de violencia que el *mobbing* ejerce sobre las mujeres, ya que las víctimas generalmente sufren de problemas biopsicosociales. De igual forma que muchos autores en México exigen tomar en cuenta el fenómeno y llegar a una legislación real, ya que mencionan la iniciativa de ley del 2006 a la Ley Federal del Trabajo en

su artículo 52, que adiciona el 52 A, 52 B y 52 C que a su parecer la califican como una medida “tímida y limitada hacia la protección de las víctimas que carece de sanción para el agresor y discrimina a las personas por preferencia sexual”.

La aportación es importante desde la perspectiva jurídica al contemplar al *Mobbing* como un problema que necesita una legislación general y real. Podemos argumentar que la aproximación más cercana a tomar el *Mobbing* en serio ha sido la de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, que no solo aprobó el acuerdo de la Ley de Acceso a las mujeres a una vida libre de violencia donde se pretende contemplarlo, sino que también actualmente ya instruye a su personal sobre el problema y ha elaborado el “Manual de buenas prácticas para investigar y sancionar el acoso laboral y/o el acoso sexual en la Suprema Corte de Justicia de la Nación” que tiene como objetivo y fin:

Constituirse en una guía para el tratamiento jurídico-administrativo de los casos de acoso laboral y sexual en dicha instancia, aportando elementos sobre la naturaleza de dicho acoso, sus consecuencias físicas, emocionales y psicológicas, así como sobre las estrategias técnico-jurídicas adecuadas para darles solución de manera justa, imparcial y expedita” (Suprema Corte de Justicia de la Nación, 2012 p.4)

Tomando en cuenta que la dependencia es el máximo tribunal en México, es importante reconocer que se está tomando en cuenta el acoso laboral como un problema ya existente y que necesita ser legislado y sancionado.

Para el 2011, el Gobierno del Estado de Aguascalientes, con el objetivo de lograr una estrategia de competitividad para generar empleos y erradicar cualquier forma de violencia y particularmente la laboral. Designó al Instituto Aguascalentense de las Mujeres (IAM) para realizar un estudio sobre los tipos de violencia en que sufrían las mujeres en el estado. En esta investigación destaca el Acoso Laboral, en el estudio llamado “Las consecuencias del Acoso Laboral (*mobbing*) en las empresas maquiladoras de Aguascalientes con mano de obra femenina”, en la cual se

aplicaron encuestas sobre acoso psicológico laboral a 95 empleados de la maquila, 76 mujeres y 19 hombres pertenecientes al estado. Uno de los problemas principales en la investigación fue el conocimiento de los términos y tipos de violencia, dentro del cual el 98% de los encuestados respondieron no conocerlos. Para ello se impartió una breve explicación de los tipos de violencia de acuerdo a Ley de Acceso a una Vida Libre de Violencia para las Mujeres Federal y Estatal. Posteriormente, al aplicar la encuesta se encontraron resultados significativos en los cuales al ser cuestionados los participantes las respuestas más prevalentes fue que predominaba la violencia económica en primer lugar y la psicológica en segundo. Otro de los datos relevantes es que los hombres reportaron sentirse más acosados que las mujeres, además de reportar que eran acosados sexualmente más que las mujeres. Otro de los datos relevantes es que el nivel de acoso psicológico se incrementó al preguntar sobre la frecuencia que se vivía y respecto a las manifestaciones, la táctica más usada es el Bloqueo Social, sin embargo el 24.2% de los trabajadores refirieron sentirse intimidados, seguido con un 21.0% de manifestar bloqueo social. Un factor importante es que se toma en cuenta a los testigos en cuestión de sus respuestas quienes manifestaron niveles más elevados que los acosados, en varios aspectos por sentirse bajo presión constante. En el estudio se reporta que la prevalencia entre las mujeres en este caso es de acoso horizontal y en los hombres de acoso vertical. La conclusión que nos da el estudio es que la mayoría de las mujeres en el trabajo de la maquila vive acosada por intimidación, Exclusión y bloqueo social y mayormente por sus compañeros. (Instituto Aguascalentense de las Mujeres, 2011 pp. 1-157)

Por otro lado Uribe, F. (2011) publica su libro titulado “Violencia y Acoso en el trabajo, *Mobbing*” en el cual no solo da una perspectiva de la violencia laboral sino también la consolidación de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT). Bajo una investigación con diferentes colaboradores durante más de cuatro años la EMAT fue sometida y conformada por estudios exploratorios de entrevistas, técnica de redes semánticas mediante escalamiento multidimensional y análisis factorial. En su totalidad este proyecto tuvo como muestra 1000 trabajadores mexicanos dentro del cual el 52.8% estuvo constituido por mujeres y el 47.2% por hombres, el

57.9% pertenecía al sector privado y el 42.1% al sector público, los rangos jerárquicos estaban constituidos por un 46.7% de puestos operativos, 31.2% de nivel medio, 11% de nivel ejecutivo y 10.9% otra clasificación. Después de los diferentes estudios y pilotes de la prueba se obtuvo un cuestionario con 138 reactivos que contenían 16 comportamientos de acoso, dentro de cuatro grupos de clasificación que son; comportamientos muy violentos (Hostigamiento sexual, violencia verbal, física y amenazas), Estigmatización (Aislamiento, comunicación deteriorada, generar culpa y Maltrato y humillación), Acciones directas (Sabotaje y situaciones deshonestas, abuso de poder, castigo y discriminación) y Encubiertas (Sobre carga de trabajo, desacreditación profesional, Exceso de supervisión y control y clima laboral hostil), después se sometió a procedimientos estadísticos de los cuales esta escala obtuvo un .68 y .93% de fiabilidad para los 16 factores estudiados. Por último se concluye que la EMAT arrojó los resultados esperados satisfactoriamente, sin embargo Uribe (2011) señala que este estudio es de carácter exploratorio por lo que recomienda su replicabilidad para relacionar con otros factores y obtener resultados confirmatorios.

Posteriormente en el 2012, la Dra. Sieglin, socióloga de la Universidad Autónoma del Estado de Nuevo León (UANL) realizó un estudio titulado: "El impacto del acoso laboral en los observadores. Estudios de caso en instituciones académicas en México", en el cual bajo la premisa de investigar el impacto del acoso laboral en los espectadores, Sieglin, V. (2012) estudió a 733 investigadores- profesores pertenecientes al Sistema Nacional de Investigadores (SNI) considerado como la elite científica de México. Su encuesta abordaba 208 reactivos con 8 tópicos en general (Acoso laboral (experiencia de las víctimas, conflictos en el trabajo, cultura organizacional, redes de apoyo, familia y trabajo, salud psicosomática, autoeficacia y características laborales, académicas y demográficas). Sieglin decidió dar una perspectiva de género dado que la mayoría de los conformantes eran mujeres, por lo que realizó 40 entrevistas profundas sobre la selección por invitación a participar en el estudio, de estos participaron 10 instituciones educativas, 8 universidades estatales y 2 centros de investigación. De las 40 investigadoras entrevistadas, 32

reportaron haber observado maltrato por parte de colegas o un superior. De las 32, solo 2 reportaron haber intervenido, de las otras 30 que no intervinieron, se seleccionaron dos casos por la riqueza de información que proporcionaron. De manera cualitativa se evaluaron cuatro casos en particular, de los cuales se clasificaron dos como espectadoras pasivas y dos como espectadoras activas. El análisis de estos casos demostró que la pasividad frente al acoso en un colega no se debió a la insensibilidad del observador, sino que por el contrario generaba sentimientos de solidaridad hacia la víctima pero que no se veían reflejados por acciones. Se observó también que las observadoras pasivas adoptaron actitudes conformistas y que por el contrario las observadoras activas se inconformaron con las acciones e intentaron detenerla. Otro punto importante de es que las observadoras pasivas se percibían a sí mismas como sujetos vulnerables y en constante riesgo de ser reprimidas, mientras que las activas se consideraban como sujetos con capacidad de acción y obligación ética para actuar sin importar los riesgos. Las cuatro entrevistadas reportaron tener una disminución importante en su bienestar psicofísico, mientras las observadoras activas reportaron severas crisis de salud al actuar contra el conflicto también reportaron superarlas una vez dejado atrás el problema, por otro lado las observadoras pasivas reportaron mermas en la salud, fases de sobresaltos emocionales, de desesperación y depresión. Para ello Sieglín (2012, p.217) concluye indicando que el conformismo y la abstención de intervención en el conflicto constituyen una estrategia ineficaz ya que no evita los daños emocionales y morales, sino que solo cronifican el daño a un nivel más bajo.

En el mismo 2012, la Universidad Autónoma de Nayarit (UAN) realizó una investigación con personal de la Salud el cual es titulado “Asociación de *Mobbing* y Autopercepción de riesgo en salud mental en personal sanitario”, el objetivo de este estudio era analizar la asociación entre presencia de *Mobbing* y la autopercepción de salud en personal sanitario, en este estudio se encuestaron a 90 participantes, 43% de médicos y 57% de enfermeras, de estos el 48.9% eran hombres y el 51.1% mujeres que trabajan en el Hospital General de Zona No. 1 del IMSS en Nayarit, el instrumento de evaluación fue mediante el Inventario de



Violencia y acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO) y el GHQ que mide salud mental (Depresión, ansiedad, inadecuación social e hipocondría y arroja un riesgo de trastorno en salud mental). Del total de los 90 individuos se dividió en dos grupos los que sí percibían el fenómeno y el grupo control que no percibía, en los cuales se encontró que el 52.2% no percibía *mobbing*, mientras que el 47.8% si lo percibían, conforme a la percepción de riesgo en salud mental los porcentajes fueron 50 a 50. Dentro del grupo con *mobbing* positivo se reportó que este era producido en 92.2% por superiores y 7.1 por compañeros, por su parte el grupo control también confirmó cifras altas de acoso vertical reportando un 73.3% que provenía de los superiores y 26.7% de compañeros. Otro detalle es que del total un 75.5% es testigo de conductas violentas en el trabajo. Entre los tipos de agresión observados se encontró que manipulación para inducir el castigo prevalece con 70%, daños a la imagen pública con 50% y obstaculización del desempeño laboral con 64.4% entre los encuestados. Referente al estado de salud mental se reportó que el 97.6% de los encuestados manifestaron alteraciones en el sueño y el grupo control 2.4% con ansiedad, la percepción de disfunción social del grupo fue de 82.9% sin embargo uno de los datos importantes fue encontrar que el 100% del grupo con *Mobbing* positivo se percibía deprimido mientras que del grupo control ninguno manifestó percibirse así. Finalmente se reportó que el grupo con mayor percepción de riesgo en salud eran 61.5% con *mobbing* positivo. Finalmente Castañeda, González y Medina (2012, p. 38) concluyeron que el personal que trabaja en servicios de la salud y asistenciales son quienes representan un grupo que está en alto riesgo de padecer violencia por diferentes motivos ya sean internos o externos en la institución, así como que en su estudio el grupo de sexo femenino manifestó una mayor percepción de *mobbing* y que más de la mitad del total de la muestra de trabajadores sanitarios tiene la percepción de violencia identificada lo cual refieren es un hallazgo notable ya que la sociedad espera que los trabajadores de las instituciones que otorgan salud laboren en un ambiente grato y armónico. Finalmente se concluye que el *mobbing* y la autopercepción de riesgo en salud mental se encuentran fuertemente asociada.

Peralta, A. (2012) realizó otro estudio donde investigó la relación entre Mobbing y Maquiavelismo en el Hospital General de México. Bajo la premisa de que en las organizaciones mantener el poder y sobresalir sin importar el uso de la estrategia es una situación actual y que el *mobbing* es el problema más devastador en comparación con otros estresores relacionados al trabajo, se estudió a 105 trabajadores de la institución (de confianza y sindicalizados), perteneciendo al sector operativo (enfermeras, personal administrativo y de intendencia), como instrumento se utilizó la escala CISNEROS y la Escala Mexicana de Manipulación y Maquiavelismo (EMMAQ) que mide, factores de manipulación, Tácticas, inmoralidad y Visión. Los resultados relevantes y referentes al *mobbing* demostraron que no existe una relación significativa entre *mobbing* y maquiavelismo. Sin embargo se encontró que los trabajadores que tienen personal a su cargo, son los que sufren mayor *Mobbing*, un caso claro de acoso ascendente. Por último, respecto al panorama en cuestión de rotación de personal, los trabajadores que reportaron pensar en cambiar de empleo eran los que presentaban *mobbing*, hostigamiento, minimización y sobre carga de trabajo. (Peralta, 2012 p. 88-114)

Por ultimo en el 2013, Ballesteros, J., Hernández, U. y Segura, A. (2013) de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, realizaron un estudio en instituciones públicas para determinar la relación entre el acoso y psicopatologías. Por medio de la Escala Cisneros y el Inventario de síntomas (SCL-90-R) cuestionario empleado para valorar y detectar psicopatología presente en individuos (Somatización, obsesión compulsión, Sensitividad interpersonal, Depresión, Ansiedad, Hostilidad, Ansiedad fóbica, Ideación paranoide y Psicoticismo), se evaluaron a 105 participantes, pero solo se tomaron en cuenta 90 baterías. Sus resultados reportan que del total de la muestra el 14.4% reportaba padecer una situación de acoso y que las mujeres eran el grupo de mayor incidencia. Lo relevante fue encontrar que a mayor grado de acoso, mayor es la intensidad de los síntomas psicopatológicos y que los sujetos acosados así como los que están en riesgo padecen el mismo número de síntomas. Su conclusión es que se confirma

la relación entre mobbing y psicopatologías ya que tanto el grupo de acosados como los que están en riesgo, padecen el mismo número de síntomas patológicos. A igual que otros autores confirman la presencia de acoso en el sector público. (Ballesteros, Hernández y Segura, 2013 pp. 359-371)

Es evidente que diferentes investigadores en diferentes instituciones académicas, sectores laborales y entidades han confirmado la presencia del *Mobbing* en la población mexicana y muchos coinciden con los resultados de la investigación Europea, por lo cual podemos concluir que el *mobbing* como problema global necesita ser difundido y estudiado más a detalle en México para que ya sea tomado en cuenta como un riesgo de trabajo, sea legislado y sancionado.

En la Actualidad tanto Universidades Públicas como privadas están abordando el fenómeno con la intención de seguir recabando información para su clasificación y consideración en la población mexicana, Universidades como la UAEM, Universidad Iberoamericana, El Colegio de México realizan investigaciones a nivel de maestría, sin embargo el problema actual no solo es de investigación por su complejidad, sino como lo vimos en algunos estudios mencionados es de difusión ya que la población padece el fenómeno pero no saber cómo identificarlo o diferenciarlo de las relaciones personales que se dan en el trabajo cotidiano.

## **CAPÍTULO IV.**

### **CONCLUSIONES**

#### **CONCLUSIONES.**

Actualmente el acoso laboral es una gran problemática que se origina en el lugar de trabajo, debido a su complejidad para identificarlo y distinguirlo de otros problemas en las relaciones laborales o interpersonales, es un problema social no está reconocido legalmente en México y en la salud laboral. Desde el punto de vista individual, el ser humano afronta a lo largo de su vida diferentes adversidades, sin embargo, el lugar de trabajo es un espacio en el que la mayoría de las personas

permanecen más de la mitad del día, por lo que se esperaría que éste sea un ambiente propicio para desempeñar sus funciones. En la realidad encontramos que el *mobbing* está presente en casi cualquier ambiente de trabajo, lo cual hace completamente diferente la estadía en este lugar para muchos trabajadores. Si a ello se le suman los problemas de organización y liderazgo, de clima laboral, malas prácticas etc., podemos decir que nos encontramos en un ambiente en el que cualquier persona está expuesta a padecer acoso laboral. Debido a esto deben de existir modificaciones a las normas de trabajo y convivencia, en las cuales se especifique la necesidad de un clima laboral libre de acoso y violencia en el trabajo, los trabajadores deben exigir un trato justo y digno como lo marca la ley, sin embargo la responsabilidad no solo es de los directivos, sino también administradores, responsables de capital humano y los mismos trabajadores que deben contar con la información apropiada y aplicarla para llevar a cabo un ambiente propicio y armónico en beneficio de todos como organización. Se debe de dar a conocer por qué estas acciones son consideradas como malas prácticas en el trabajo y por ende, que quien las ejerza debe ser castigado.

Actualmente en el mercado laboral se compite diariamente por ser una organización reconocida, con gran productividad y remuneración, este fenómeno debe de considerarse más como un problema y no como una técnica para deshacerse de “personas indeseables” o “conflictivas” para la empresa. Como lo mencionan Vartia (1993); Einarsen, Hoel y Cooper (2003); Gimeno (2005) y Abajo (2006), los efectos dañan tanto al clima laboral, la productividad, el rendimiento, los costos a la empresa, ausentismo, baja productividad etc. Tomando en cuenta que el problema inicia de un conflicto no resuelto de las relaciones interpersonales entre trabajadores, las organizaciones deben de poner mayor atención para generar estrategias adecuadas no solo para afrontar los problemas, sino dar una solución benéfica y satisfactoria para ambas partes. Por lo tanto, es necesario informar al personal del problema, instruir y sensibilizar a los directivos y mandos superiores, así como hacer una campaña de difusión para preocuparse por el problema y sus inicios, más no por sus consecuencias, que sean cuales sean, la empresa siempre

pierde ya sea capital o talento humano. Para ello es necesario hacer notar la dimensión del problema ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social para que lo considere como una de las prioridades en la salud de los trabajadores, necesitamos que se genere un comité u organismo encargado de supervisar el clima laboral y buenas prácticas administrativas en las empresas, que no solo revise, sino que regule y tenga la facultad para intervenir, garantizando un espacio de trabajo libre de acoso, violencia y de malas prácticas administrativas.

Este fenómeno es un problema de carácter mundial ya que requiere una especial atención no solo de la persona afectada y la organización, sino también de las instituciones de salud, jurídicas y la sociedad en particular. Al igual que el Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) este fenómeno cumple con características que demuestran su magnitud y severidad como un problema de salud, ya que tampoco respeta condición social, raza, religión, estado civil, género, nivel educativo e incluso trasciende fronteras, ya que a lo largo del mundo se cuenta con investigaciones, estudios y casos de los efectos y consecuencias que ocasiona. Adicional a esto, los estragos en la salud son considerables daños de tipo físico, psicosomático y psicológico, que afectan completamente al individuo. Considerado como uno de los actos más lesivos para el individuo, Hirigoyen, M. (1999: en Abajo 2006), Abajo (2006) y Piñuel (2001; en Becerra y Chávez, 2009) encontraron que las consecuencias del *mobbing*, en el acosado perjudican su bienestar psicológico, físico, psicosomático, social, familiar, profesional y económico. Lo cual muestra la dimensión que tiene como problema social y de salud laboral. Para ello debemos exigir al Gobierno Federal, que se aborde el tema por medio de instituciones facultadas para tratar este problema, que se generen convenios con países que cuentan con estrategias y normas para afrontar y erradicar las acciones que propician el fenómeno y la capacitación de especialistas para ayudar a las víctimas, garantizando un trato acorde a las necesidades de cada caso de la población mexicana. Este apoyo y orientación debe trascender no solo al individuo, sino también de abarcar al conyugue, la familia y la propia empresa.

Una propuesta para este caso es realizar una campaña de difusión e información a nivel nacional, que proporcione a los trabajadores, población en general, familiares, conyugue, etc., las herramientas básicas para apoyar al afectado y orientarlo sobre las medidas preventivas y de acción.

La Importancia de este trabajo radica en apoyar a la investigación con la recopilación de los estudios realizados en la última década por investigadores e instituciones reconocidas, realizados en la población mexicana. Esperando que en prospectiva sea considerada para fundamentar otros estudios y se cuente con mayor panorama que soporte con datos científicos una consolidación del tema, para poder reconocer, prevenir y afrontar el problema, lograr su reconocimiento y difusión para que los trabajadores en México cuenten con una herramienta que les ayude a actuar en contra del acoso laboral y las malas prácticas en el trabajo.

Otra de las principales intenciones es dar a conocer el panorama legislativo en México y Sudamérica, sus avances y aportaciones, para que en nuestro país al igual que en otros, ya sea considerado como un riesgo de trabajo aplicable a la Ley Federal del Trabajo, la Ley de Seguridad Social y que figure como un delito aplicable en nuestra constitución, ya que el problema no es nuevo, más bien viejo pero no reconocido. Como lo muestra el trabajo de Fondevila, G. (2008) el “congelamiento” es una de las practicas más frecuentes en México, y que muchos personas reconocen como una táctica vieja, que casualmente coincide con el llamado “Freezer” en Paraguay.

En México, actualmente se cuenta con la información suficiente, investigaciones, testimonios y trabajos dentro de la población mexicana con la cual debemos exigir la legislación de este problema y reconocimiento por parte de las entidades Jurídicas como un delito, que si bien existe desde hace décadas en nuestro país, no es reconocido ni tipificado legalmente, lo cual hace difícil el avance en esta materia y aún más difícil que el trabajador pueda defenderse ante las organizaciones.

Sin embargo, es importante mencionar también que en el sector Jurídico ya se ha logrado un pequeño avance, esperando que en un futuro el acuerdo de la Suprema Corte de Justicia de la Nación sea tomado como un referente para que el Mobbing sea legislado y aplicable a los trabajadores y estos puedan tener una herramienta desde la vía jurídica para poder defenderse ante este problema.

Es relevante reconocer que por el momento solo podemos abordar el tema a partir de una gran difusión y en carácter de prevención, este problema debe ir creciendo por la misma vía, hasta llegar al reconocimiento jurídico y posteriormente como un problema de salud para que sea considerado por las instituciones pertinentes y se pueda amparar no solo en cuestión legal al trabajador sino también en cuestión de seguridad social.

Por ultimo sugiero tomar en cuenta este trabajo de investigación para que sirva como soporte bibliográfico en la elaboración de una campaña de difusión, dirigido a los trabajadores para que estén conscientes de los elementos, acciones, conductas y métodos que se emplean y parecen invisibles en su ambiente de trabajo. Para que se aprenda a identificar el problema y exigir de acuerdo a la Ley Federal del Trabajo a los directivos, un ambiente libre de acoso y de trato digno sin importar el nivel jerárquico, que este sirva a los directivos como método de sensibilización para reconocer que es más redituable darle solución a este problema con la prevención y difusión entre sus empleados, que afrontar los costes que genera.



#### **REFERENCIAS:**

- Abajo. F. (2006) *Mobbing. Acoso psicológico en el ámbito laboral*. (2ª Ed.) Buenos Aires: Lexis Nexis de Palma.
- Acosta, M. Aldrete, M. Aranda, C. y Pando M. (2005) *El acoso moral en el trabajo en los empleados del Centro Universitario de Ciencias de la Salud de la Universidad de Guadalajara*. Revista Medigraphic Artemisa en Línea. Vol.7 No. 1 Abril. México. Recuperado de [www.redalyc.com.mx](http://www.redalyc.com.mx)
- Aldrete, M. Aranda, C. Pando, M. y Torres, T. (2006) *Acoso Psicológico en el trabajo: ¿Un problema de Género?* Universidad Veracruzana. México Revista Enseñanza e Investigación en Psicología. Vol. 11 No. 1 Enero-Junio pp. 53-63 recuperado de [www.redalyc.org/articulo.oa?id=29211104](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29211104)
- Aldrete, G. Ocegüera, A. y Ruíz, A. (2009) *Estudio comparado de la legislación del Mobbing en Latinoamérica*. Revista Acta Republicana, Política y Sociedad. Año 8, No. 8 pp.83-94. México Recuperado de:

[http://148.202.18.157/sitios/publicacionesite/pperiod/republicana/pdf/ActaRep08/ActaRep08\\_8.pdf](http://148.202.18.157/sitios/publicacionesite/pperiod/republicana/pdf/ActaRep08/ActaRep08_8.pdf)

Arciniega, R. (2009) *El Acoso Moral (Mobbing) en las Organizaciones*. Universidad Iberoamericana. Revista Psicología Iberoamericana. México. Vol. 17 No.2 julio-Diciembre. pp. 13-23. Recuperado en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=133912609003>

Ausfelder T. (2002). *Mobbing. El Acoso Moral en el trabajo: Prevención, síntomas y soluciones*. Barcelona España: Océano.

Ballesteros, J. Hernández, U. y Segura, A. (2013) *Acoso psicológico en el trabajo y su relación con síntomas psicopatológicos*. Universidad Michoacana de San Nicolás Hidalgo. México. Revista Enseñanza e investigación en psicología Vol.18 No.2 Julio-Diciembre pp.359-371. Recuperado en Septiembre de 2013 en: [http://www.cneip.org/documentos/revista/CNEIP\\_18\\_2/359.pdf](http://www.cneip.org/documentos/revista/CNEIP_18_2/359.pdf)

Barón, M. Blanco, M y Munduante, L. (2003) *La espiral del Mobbing: Papeles del Psicólogo*. Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos. Vol. 23 No. 84 pp. 71-82 España. Recuperado 06-08-2013 en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77808408>

Becerra A. y Chávez, F. (2009) *Conceptualización del Acoso Laboral (Mobbing) en el Sector Público y Privado mediante la Entrevista*". Tesis de Licenciatura. UNAM. Facultad de Psicología. México

Bermúdez A. y Cervantes P. (2009) *Estudio exploratorio sobre mobbing en una muestra mexicana mediante redes semánticas*. Tesis de Licenciatura. UNAM. Facultad de Psicología. México.

Blanco, C. (2003) *Acoso moral, miedo y sufrimiento: Eichmann en la globalización*. Madrid: Ediciones del Orto.

Bolivia: *Decreto Supremo N° 495, 1 de mayo de 2010*. Bolivia Recuperado 14 de agosto del 2013 en: <http://www.lexivox.org/norms/BO-DS-N495.xhtml>

Bosqued M. (2005) *Mobbing: Cómo prevenir y superar el acoso psicológico*. España: Paidós

Bosqued, M. (2005) *Que no te pese el trabajo: Cómo combatir el estrés y la ansiedad en el ámbito laboral; Mobbing, estar quemado y tecnoestrés*. España. Gestión 2000.

Cámara de Representantes; *Propuesta de la Cámara 3898. Informe Positivo. 12 de Junio del 2012*. Puerto Rico. Revisado 26 de septiembre del 2013, Recuperado de:

<http://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=17&ved=0CFAQFjAGOAo&url=http%3A%2F%2Fwww.camaraderepresentantes.org%2Ffiles%2Fpdf%2F%257B7F09799F-00C3-45D0-85E8-1924DD1EA512%257D.doc&ei=4ctmUtPhl-f52QWayoHICg&usq=AFQjCNGHJ5WgHL8iOQ3xh2FzFMFc6CmqFQ&bvm=bv.55123115,d.b2>

Capítulo Boliviano de Derechos Humanos Democracia y Desarrollo. *Artículo "Código de Trabajo pena la discriminación y exclusión". 20 de Febrero 2010*. Revisado el 14 de Agosto del 2013

en: [http://www.derechoshumanosbolivia.org/noticia.php?cod\\_noticia=NO20100220111025](http://www.derechoshumanosbolivia.org/noticia.php?cod_noticia=NO20100220111025)

Castañeda, H. González, M. y Medina, L. (2012) *Asociación de mobbing y auto percepción de riesgo en salud mental en personal sanitario*. Universidad Autónoma de Nayarit. Revista Waxapa, Año 4 No. 7 Julio- Diciembre pp. 33-40 Recuperado Septiembre de 2012 en:

[http://www.uan.edu.mx/d/a/publicaciones/revista\\_waxapa/pdf/Waxapa\\_07.pdf](http://www.uan.edu.mx/d/a/publicaciones/revista_waxapa/pdf/Waxapa_07.pdf)

Carrasco, C. (2005) *Cartilla informativa dirigida a trabajadores: Acoso Psicológico, Moral o Mobbing, Departamento de Inspección U.S.Y.M.A.T. Chile*.

Carretero, N. Gil-Monte, P. y Luciano J. (2011) *Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo*. *Psicothema*, vol. 23, No. 4. pp. 617-623. España. Recuperado de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72722232014>

Ces, E. (2002) *El mobbing, un nuevo riesgo laboral a prevenir en la Unión Europea. La sentencia del Tribunal de Justicia de 23 de enero de 2002*. Revista del Ministerio del Trabajo y asuntos sociales. No. 37 pp. 205-218. España. Recuperado en agosto 2013

[www.empleo.gob.es/es/publica/pub\\_electronicas/.../revista/.../juris3.pdf](http://www.empleo.gob.es/es/publica/pub_electronicas/.../revista/.../juris3.pdf)

Chappell y Di Martino (2006) *Violence at Work*. Organización Internacional del Trabajo 3ra ed. Suecia. pp.3-17. Recuperado agosto del 2013

[http://www.ilo.org/wcmsp5/groupspublic---dgreports---dcomm--publ/documentspublication/wcms\\_publ\\_9221108406\\_en.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groupspublic---dgreports---dcomm--publ/documentspublication/wcms_publ_9221108406_en.pdf)

- Comisión de Asuntos Laborales y Seguridad Social (2013) *Acoso moral en el trabajo: Proyecto de ley con exposición de motivos presentado por el senador Jorge Saravia*. República de Uruguay. pp. 1-63. Otorgado por Dra. Ma. Soledad de Franco en: [doctoradefranco@yahoo.com](mailto:doctoradefranco@yahoo.com)
- Cornoiu, T. y Gyorgy, M. (2013) *Mobbing in Organizations. Benefits of Identifying the Phenomenon*. Revista Procedia, Social and behavioral Sciences. No. 78 pp. 708–712 Recuperado en julio del 2013 de [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com)
- Cué, A. (2005) *La ampliación de la Unión Europea*. Revista El Cotidiano. Vol. 21, No. 133. septiembre-octubre. pp. 86-95, Universidad Autónoma Metropolitana Azcapotzalco. México Recuperado en Agosto de 2013: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=32513311>
- Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo (2011) *El mobbing y su tratamiento en la legislación laboral: Informe de Actualidad Laboral 2*. Diciembre. Chile. Recuperado en Septiembre del 2013: [http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articles-100418\\_recurso\\_1.pdf](http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articles-100418_recurso_1.pdf)
- Departamento de Servicios Parlamentarios (2011) *Proyecto de ley: Ley contra el Acoso laboral. Expediente No. 18.140*. República de Costa Rica. pp. 2-7. Revisado 25 de septiembre del 2013 en: <http://www.conare.ac.cr/proyectos/18140.pdf>
- Diario Oficial de la Federación. (2012). *Acuerdo General De Administración Número III/2012, Del Tres de Julio de dos mil doce, del Comité de Gobierno y Administración de la Suprema Corte de Justicia De la Nación, mediante el cual se emiten las bases para investigar y sancionar el Acoso Laboral y el Acoso Sexual en la Suprema Corte de Justicia le La Nación*. Revidado 26 de septiembre del 2013 recuperado de: [http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5267059&fecha=06/09/2012](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5267059&fecha=06/09/2012)
- Domínguez, J. (2010) *Estrés laboral por acoso moral en el trabajo y síndrome de Burn-out, y su relación con el autoconcepto, la adaptación de conducta y la personalidad, en trabajadores de atención a la salud*. Tesis Doctoral. Universidad de Granada. España. Recuperado de <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/6637/1/18970680.pdf>
- Einarsen, S. y Hauge, L. (2006) *Antecedentes y consecuencias del Acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura*. Revista de Psicología del Trabajo y de las organizaciones. Vol. 22 no. 3. España

Escudero, G. (2011) *Impacto del Acoso Laboral y los Conflictos Interpersonales en la salud de los trabajadores del Poder Judicial de la Provincia de Buenos Aires*. Tesis Doctoral. Universidad de la Plata. Argentina.

Fernández M. y Nava Y. (2010) *El mobbing o acoso laboral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela*. Revista de Derecho. Universidad del Norte. No. 23 pp. 62-95. Colombia. Recuperado agosto del 2013 en:  
<http://www.redalyc.org>

Ferrer, R. Figaldo, M. Gallego, Y. García R. Nogareda, C. y Pérez, G. (2009) *Acoso psicológico en el trabajo: Definición*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Notas técnicas de prevención. No. 854 pp. 1-6. España. Recuperado septiembre del 2013 en:

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/821a921/854%20web.pdf>

Fisher, J. (2008) *Workplace bullying: aggressive behavior and its effect on job Satisfaction and productivity*. University of Phoenix. EUA pp. 47-49  
Recuperado Septiembre 2013 de  
<http://info.workplaceviolence911.com/sites/workplaceviolence911.com/files/docs/20081215.pdf>

Fondevila, G. (2008) *El hostigamiento laboral como forma de discriminación: un estudio cualitativo de percepción*. UNAM. México. Revista Mexicana de Sociología. Vol. 70 No. 2 Abril-Junio. Pp. 305-329. Recuperado Agosto 2013 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=32112521003>

Freezer: *Proyecto de Ley en estudio*. Revisado el 15 de Agosto del 2013 en:  
<http://www.acosolaboral.org.uy/paraguay/proyectoLeyEstudio.php>

Fuentes, R. (2008) *"Mobbing" o Acoso psicológico laboral*. IPN, Revista de Sanidad Militar. México Vol. 62 No. 2 Marzo- Abril. pp. 91-96 recuperado Agosto 2013 en:  
<http://www.medigraphic.com/pdfs/sanmil/sm2008/sm082f.pdf>

Gimeno, R. (2005) *La presión laboral tendenciosa*. Tesis Doctoral. Universidad de Girona. España. Recuperada el 09-09-13 en  
<http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd49/presion.pdf>

González, V. De Cabo, M. Martín, C. y Franco, M. (2004) *El Mobbing: aspectos conceptuales y cuestiones prácticas para el médico de familia sobre las conductas de acoso psicológico en el trabajo*. SEMERGEN-NOVARTIS. Madrid.

González, C. y Inostroza, M. (2008) *Estudio exploratorio: vivencias y consecuencias de Víctimas de mobbing según género*. Universidad Academia de Humanismo Cristiano. Tesis de Licenciatura. Santiago, Chile. Recuperado Agosto del 2013 en:

[http://www.acosomoral.org/pdf/TESIS\\_MOBBING%20sin%20anexos.pdf](http://www.acosomoral.org/pdf/TESIS_MOBBING%20sin%20anexos.pdf)

Gómez, G. (2010) *Mobbing: Relación entre factores de acoso psicológico laboral y variables sociodemográficas y psicosomáticas, aplicación de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT) en una muestra de trabajadores mexicanos*. Tesis de Licenciatura. UNAM. Facultad de Psicología. México.

Iniciativa: Que reforma los artículos 51 y 52 de la Ley Federal del Trabajo (2012, 28 de Marzo). *Gaceta parlamentaria No. 3480-IV. A cargo del diputado Ovidio Cortazar Ramos, del Grupo Parlamentario del PAN. Del 28 de Marzo 2012*. Revisado el 25 de septiembre de 2013 en:

<http://gaceta.diputados.gob.mx/Black/Gaceta/Anteriores/61/2012/mar/20120328-IV/Iniciativa-5.html>

Instituto Aguascalentense de las Mujeres (2011) *Investigación sobre “las consecuencias del acoso laboral (mobbing) en las empresas maquiladoras de Aguascalientes con mano de obra femenina”*. Aguascalientes. México. 1ra edición pp. 1-157. Recuperado en Septiembre del 2013 en:

[http://cedoc.inmujeres.gob.mx/ftpg/Aguascalientes/ags\\_meta8\\_2011.pdf](http://cedoc.inmujeres.gob.mx/ftpg/Aguascalientes/ags_meta8_2011.pdf)

Instituto de Estudios Laborales (2003) ESADE-Ranstad. (IEL). *Informe Ranstad: Calidad del Trabajo en Europa de los Quince: El Acoso Moral*. España. pp. 1-69. Recuperado 09-09-2013 en

[http://www.mobbing.nu/estudios\\_randstad\\_2003.pdf](http://www.mobbing.nu/estudios_randstad_2003.pdf)

Instituto Nacional De Prevención, Salud Y Seguridad Laborales (2005) *Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. Gaceta Oficial No. 38.236*. República Bolivariana de Venezuela.

Recuperado de [http://www.inpsasel.gob.ve/moo\\_doc/lopcymat.pdf](http://www.inpsasel.gob.ve/moo_doc/lopcymat.pdf)

Instituto politécnico nacional (Noviembre, 2007) *Acoso psicológico causa daños emocionales y de Productividad a empresas e instituciones en México. Comunicado de prensa*. Coordinación General de Comunicación Social y Divulgación. Recuperado Septiembre de 2013 en

<http://www.cecuc.ipn.mx/nuevo/prensa.php>

- Leymann, H. (1996) *The content and development at work*. European journal of work and organizational psychology, Vol. 5(2), pp.165-184. Suecia.  
Recuperado el 21-09-13 en <http://www.acosolaboral.net/pdf/LeymannEI.pdf>
- Martínez S. y Cruz M. (2008) *El acoso psicológico en el trabajo*. Revista psicología y salud. Jun-Dic. Año/Vol. 18 No. 002 pp. 255-265 Universidad Veracruzana. México. Recuperado en Julio del 2013 en <http://redalyc.uaemex.mx>
- Martínez V. y Vázquez S. (2012) *Relación entre acoso laboral (mobbing) y satisfacción laboral en trabajadores mexicanos*. Tesis de licenciatura. UNAM. Facultad de Psicología. México.
- Meseguer, M. Soler, M. García, M. (2007) *Los Factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del Mobbing*. Psicothema. Vol. 19 No. 002 pp. 225-230 España. Recuperado Julio del 2013 en: <http://www.psicothema.com/pdf/3352.pdf>
- Milczarek, M. (2010) *Workplace Violence and Harassment: a European picture*. European Agency for Safety and Health at Work, EU-OSHA. pp. 17-36 Luxemburgo. Revisado en agosto del 2013 en: <https://osha.europa.eu/en/publications/reports/violence-harassment-TERO09010ENC>
- Ministerio del Trabajo y Previsión Social. (2012) *Ley 20607 Modifica el código de trabajo sancionando las conductas de acoso*. Secretaria del Trabajo. Chile. Recuperado Septiembre del 2013 en <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1042709>
- Montaño, L. (2008) *Las trampas de la modernidad. Acoso laboral en una organización pública mexicana*. Revista digital Administración y Organizaciones. Junio No. 20 Año 10. pp. 43-60 recuperado Septiembre del 2013 en: [bidi.xoc.uam.mx/tabla\\_contenido\\_fasciculo.php?id\\_fasciculo=386](http://bidi.xoc.uam.mx/tabla_contenido_fasciculo.php?id_fasciculo=386)
- Muñoz, A. (2007) *La nueva legislación sobre el acoso laboral en Colombia*. Revista latinoamericana de Derecho Social. No. 5 Julio-Diciembre. UNAM. México. Recuperado Agosto del 2013 en: <http://www.juridicas.unam.mx/publica/rev/indice.htm?r=revlads&n=5>

- Organización Internacional del Trabajo. (1997) *Desagradable, no deseado y cada vez más ilegal: el acoso sexual en el lugar de trabajo*. Revista Trabajo. No. 19 Marzo. P.7-9. Recuperado Agosto del 2013 en:  
[http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/--comm/documents/publication/dwcms\\_080681.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/--comm/documents/publication/dwcms_080681.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo (2005) *Documento de información técnica sobre los puntos modificados y nuevos cuya inclusión se propone en la lista actualizada de enfermedades profesionales que figura como anexo de la Recomendación sobre la lista de enfermedades profesionales, 2002 (núm. 194)*. Ginebra. pp. 15-16. Recuperado Julio del 2013 en:  
[http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed\\_protect/@protrav/@safework/documents/meetingdocument/wcms\\_116930.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/meetingdocument/wcms_116930.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo. (2010) *Lista de enfermedades profesionales (revisada en 2010). Identificación y reconocimiento de las enfermedades profesionales: Criterios para incluir enfermedades en la lista de enfermedades profesionales de la OIT (SST 74)*. Ginebra. pp. 5-17. Recuperado Julio de 2013 en:  
[http://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS\\_150327/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_150327/lang--es/index.htm)
- Organización Mundial de la Salud. (2004) *Sensibilizando sobre el acoso psicológico en el trabajo*. Ginebra, Suiza. Recuperado Agosto del 2013 en:  
<http://apps.who.int/iris/handle/10665/42660?locale=es>
- Ovejero, B. (2006) *Psicología del trabajo en un mundo globalizado: Como hacer frente al Mobbing y al estrés laboral*. Madrid.
- Palomares, A. (2009) *Validación de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo: un estudio en policías federales*. Tesis de Licenciatura. UNAM. Facultad de Psicología. México.
- Papalia, D. Wendkos, S. y Duskin, R. (2001) *Desarrollo Humano*. Colombia. Mc Graw Hill Interamericana.
- Páres, M. (2002). *Fases del Acoso moral en el trabajo*. Recuperado mayo 2013 en  
<http://www.acosomoral.org/>
- Páres, M. (2006). *Las Fases del Acoso moral en el trabajo, V. Congreso nacional AMET. Trabajo y Reestructuración: Los retos del nuevo siglo*. Ponencia mayo 2006, Morelos, México. Recuperado mayo 2013 en  
<http://www.acosomoral.org/>



- Peña, F. y Sánchez, S. (2006) *Mobbing: Nuevo riesgo para la salud en contextos laborales*. V. Congreso nacional AMET. Trabajo y Reestructuración: Los retos del nuevo siglo. Ponencia mayo 2006, Morelos, México. Recuperado mayo 2013 en <http://www.acosomoral.org/pdf/Amet06/Pe%F1assm15.pdf>
- Peña, F. y Sánchez, S. (2009) *Testimonios de Mobbing. El Acoso laboral en México*. Escuela Nacional de Antropología e Historia. ENAH. México. 1ra Edición, Eón.
- Peralta, A. (2012) *Relación entre Mobbing (Acoso Laboral) y Maquiavelismo en el Hospital General de México*. Tesis de Licenciatura. UNAM. México
- Pérez, K. (2010) *Acoso Laboral en las Organizaciones. Tesis de Maestría*. México. Facultad de Contaduría y Administración. UNAM.
- Promulgación de Ley 1225. *Documento escrito*. Recuperado Septiembre 25 del 2013 en: [http://148.202.18.157/sitios/publicacionesite/ppperiod/republicana/pdf/ActaRep08/ActaRep08\\_8.pdf](http://148.202.18.157/sitios/publicacionesite/ppperiod/republicana/pdf/ActaRep08/ActaRep08_8.pdf)
- Proyecto de Ley Federal N.4742/2001. Brasil recuperado el 15 de agosto del 2013 en: <http://www.assediomoral.org/spip.php?article81>
- Rangel, B. (2011) *Propuesta para diagnosticar y prevenir el acoso psicológico (mobbing)*. Tesina de licenciatura. UNAM. Facultad de Psicología. México
- Rojo, V. y Cervera, A. (2005) *Mobbing o Acoso Laboral*. Madrid, España. Tebar.
- Rudnick, C. (2007) *El Acoso moral o Mobbing como un riesgo laboral*. Universidad de Concepción. Abril. Chile
- Sánchez y Ambrosio (2010) *Acoso Laboral contra la mujer en México*. Revista Latinoamericana de Derecho Social. UNAM. México. No. 10 Enero-Junio pp. 453-463 Recuperado Septiembre del 2013 en: <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/revlads/cont/10/cmt/cmt17.pdf>
- Sánchez, M y Sanz, M. (2010) *Mobbing: revisión bibliográfica sobre sus consideraciones sociales y legales*. Revista de la Sociedad Valenciana de Medicina y Seguridad en el trabajo. No. 15. Valencia recuperado en Agosto del 2013 en <http://www.svmst.com/Revista/N15/mobbing.htm>
- Sieglin, V. (2012) *El impacto del acoso laboral en los observadores. Estudios de caso en instituciones académicas en México*. Revista Latino-americana de Estudos do Trabalho, Ano 17 No. 27. pp.191-223 Brasil. Recuperado el 21 de Septiembre del 2013 en

[http://relet.iesp.uerj.br/Relet\\_27/Cap%C3%ADtulo%2008%20-20El%20impacto%20del%20acoso%20laboral%20RELET%2027%20-%20SE.pdf](http://relet.iesp.uerj.br/Relet_27/Cap%C3%ADtulo%2008%20-20El%20impacto%20del%20acoso%20laboral%20RELET%2027%20-%20SE.pdf)

Suprema Corte de Justicia de la Nación (2012) *Manual de Buenas Prácticas para investigar y sancionar el Acoso Laboral y/o el Acoso Sexual en la Suprema Corte de Justicia de la Nación*. México. Recuperado Septiembre del 2013 de:

<https://www.scjn.gob.mx/Documents/MANUAL%20DE%20BUENAS%20PRACTICAS.pdf>

Trujillo, M. Valderrabanos, L. Hernández, R. (2007) *Mobbing: Historia, causas, efectos y propuestas de un modelo para las organizaciones mexicanas*. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. Vol. 17 No. 029 pp. 71-91. Bogotá, Colombia. Recuperado Septiembre del 2013 en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802905>

Unión Sindical de Madrid Región CCOO (2002) *Acoso Moral en el trabajo*. España. Recuperado 6 de Agosto del 2013 de <http://acosomoral.org/pdf/mobbing1.pdf>

Uribe, J. (2011) *Violencia y acoso en el trabajo: Mobbing*. México. UNAM, Facultad de Psicología.

# ANEXO

## **A N E X O S.**

### **FIGURA 1.1 CONDUCTAS QUE INDICAN LA EXISTENCIA DEL MOBBING**

---

---

#### **Conductas que indican la existencia de mobbing.**

**Según Knorz, Zapf y kulla.**

---

---

##### ***Ataques a la víctima con medidas organizacionales:***

- El superior restringe a la persona la posibilidad de hablar
- Cambiar la ubicación de una persona separándola de sus compañeros.
- Prohibir a los compañeros que le hablen a una persona determinada.
- Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su consciencia.
- Juzgar el desempeño de una persona de manera ofensiva.
- Cuestionar las decisiones de una persona.
- No asignarle tareas.
- Asignar a una persona tareas muy por debajo de sus capacidades.
- Asignarle tareas degradantes.

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

- Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con una persona.
- Rehusar la comunicación con un apersona a través de gestos y miradas.
- Rehusar la comunicación de una persona, no comunicándose directamente con ella.
- No dirigir la palabra a una persona.
- Tratar a una persona como si no existiera.

##### ***Ataques a la vida privada de la víctima:***

- Criticas permanentes a la vida de una persona.
- Terror telefónico.
- Hacer parecer estúpida a una persona.
- Dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos.
- Mofarse de sus discapacidades.
- Imitar los gestos, voces etc., de una persona.
- Mofarse de la vida privada de una persona.

##### ***Violencia Física:***

- Ofertas Sexuales, violencia sexual.
- Amenazas de violencia física.
- Uso de violencia menor.
- Maltrato Físico.

***Ataques a las actitudes de la víctima:***

- Ataques a sus actitudes y creencias políticas.
- Ataques a sus Actitudes y creencias religiosas.
- Mofarse de la nacionalidad de la víctima.

***Agresiones verbales:***

- Gritarle o insultarle.
- Criticas permanente del trabajo que realiza la persona.
- Amenazas verbales.

***Rumores:***

- Hablar mal de la persona a sus espaldas.
  - Difusión de rumores.
- 
- 

**Figura 1.1 Conductas que indican la existencia de Mobbing.**

Nota Fuente: Tomado de Bosqued, M. (2005) Mobbing: Cómo prevenir y superar el acoso psicológico. ¿Cómo se lleva a cabo el juego sucio? (41-42). España. Editorial Paidós.

**FIGURA 1.2 FASES DEL MOBBING DE MARINA PÁRES.**

FASES	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	CONSECUENCIAS
<b>SEDUCCIÓN</b>	Sin esta fase no puede darse el acoso. En esta fase el acosador aún no ha manifestado su gran potencial violento. Normalmente, la seducción, va dirigida a la víctima, pero en ocasiones la seducción está destinada al entorno próximo de la víctima, y esta fase puede quedar enmascarada.	Es una estrategia encaminada al conocimiento de las grietas (debilidades) de la futura víctima y cuyo objetivo es la absorción de "algo" que tiene de más la víctima, para posteriormente expropiárselo. Ese algo de más, puede ser una cualidad personal, un cargo o bien contactos sociales.	Sobre la futura víctima la consecuencia serán arrebatarse algo que le pertenece (amigos, puesto de trabajo, cargo, popularidad, etc...) Sobre el entorno la consecuencia es que va a ser engañado para que valide la apropiación.
<b>CONFLICTO</b>	<p><b>Aparición de un conflicto:</b> disputas personales Puntuales, diferencias de opinión, persecución de objetivos diferentes o fricciones personales.</p> <p><b>Relación interpersonal</b> ya fuera buena o neutra sufre, bruscamente, un cambio negativo.</p>	<p>Las partes intentan defender sus puntos de vista o intereses. Una de las partes inicia una estrategia para influir, vencer u oprimir al otro.</p> <p>El conflicto puntual no se resuelve, se convierte en crónico y se pasa al acoso.</p>	<p>La consecuencia es el hostigamiento. La mayoría de expertos definen el mobbing a partir de esta fase. Una mala resolución del conflicto es lo que lleva al acoso laboral.</p> <p>Algunas veces, es tan corto el espacio de tiempo que separa "el conflicto" del "acoso" que se solapan y en otras ocasiones el conflicto es creado artificialmente por el instigador como excusa para hostigar a la víctima.</p>
<b>ACOSO</b>	<p>La parte más fuerte adopta actitudes molestas para la otra. Son acciones sutiles, indirectas y difíciles de detectar.</p> <p>Están destinadas a atacar el punto más débil de la víctima con el objetivo de castigarla por su insumisión.</p>	<p>El acosador tiende a buscar apoyo consiguiendo poner a algunos miembros de la plantilla de su parte.</p> <p>Esto lo consigue a través de comentarios o críticas destinadas a desacreditar a la víctima y ponerla en el punto de mira, o bien mediante la insinuación de posibles represalias a los "no seguidores"</p>	<p>La víctima puede empezar a Preguntarse: ¿Qué es lo que hace mal?</p> <p>Si la víctima no socializa el problema o conflicto, o si el sistema de notificación y resolución de conflictos no funciona se pasará a la siguiente fase.</p>

<b>ENTORNO</b>	La respuesta del entorno laboral será la que determinará la resolución rápida del acoso o bien su implantación permanente, con el consiguiente daño en la salud del acosado. Por tanto el entorno es un elemento básico en el desarrollo o en la resolución del acoso laboral.	Las razones de las personas para ser Testigos Mudos: a) porque tienen miedo. b) por una avidez insaciable de poder, c) porque disfrutaban del espectáculo, y d) por tener una fuerte relación de dependencia con el acosador.	La inhibición del entorno para proteger a la víctima y el surgimiento de aliados del instigador en él provoca:  a) el Aislamiento extremo de la víctima.  b) la Introyección de la culpa.
<b>INTEREVENCIÓN DE LA EMPRESA</b>	El acosador utiliza actitudes o comportamientos de aislamiento y de agresión o ataque más directo o contundente. Con ello consigue que la organización le consienta los atropellos. Pueden aparecer comportamientos de acoso grupal y la víctima empieza a ser vista como una amenaza o molestia, como "persona non grata".	El objetivo es que la víctima vaya perdiendo sus mecanismos de afrontamiento, de defensa o de lucha. El acoso puede surgir en cualquier empresa, algunas veces porque la organización del trabajo tiene una deficiente planificación y en otras porque forma parte integrante del "hacer" empresarial.  Tanto si se trata de una estrategia empresarial consciente, como inconsciente no debemos olvidar que reposa sobre el sufrimiento moral y físico del trabajador.	La empresa se da cuenta de la situación e intenta actuar. Normalmente enfoca la situación identificando a la víctima como problema. Lo interpreta como un conflicto interpersonal, hace culpable a la víctima y evita asumir su responsabilidad. Se acaba dando bajas médicas sucesivas a la víctima en lugar de buscar el foco emisor o la raíz del problema. La personalidad y comportamiento de la víctima cambia y el acosador lo provecha para indicarlo como causa del problema. Incluso si la víctima lucha contra las conductas anómalas del acosador este hecho será interpretado por la plantilla como una actitud negativa por parte de la víctima.
<b>EXCLUSIÓN</b>	El aislamiento de la víctima es extremo y generalizado por parte de la plantilla. Consiste en la exclusión del Acosado del mundo	El objetivo del instigador del acoso es que la víctima desaparezca del ámbito laboral	Las consecuencias para la víctima serán: a) La Alteración del equilibrio socioemocional y psicofísico de la víctima, b) la Claudicación de sus

<p><b>EXCLUSIÓN</b></p>	<p>laboral, ya sea por despidos, jubilaciones anticipadas, invalidez, pérdida de la razón y a veces, incluso, con pérdida de la vida (suicidio, accidentes laborales mortales).</p>	<p>como represalia final a su falta de sometimiento.</p> <p>Los mecanismos de desaparición pueden ser que la víctima pida un cambio de lugar de trabajo o que se marche de la empresa.</p>	<p>sistemas de afrontamiento c) la Exclusión del mundo laboral. Las consecuencias para la organización: a) Pérdida de los trabajadores más brillantes, b) Descenso de la eficacia por el mal clima laboral reinante (contexto tóxico), c) Desaparición de la eficiencia por la extensión de la mediocridad técnica y humana (síndrome MIA)</p>
<p><b>RECUPERACIÓN</b></p>	<p><i>Nueva Fase: <b>LA RECUPERACIÓN</b></i></p> <p>Debido al mayor conocimiento y difusión de este proceso destructivo, existen personas en la empresa (jefes y compañeros) que se niegan a agredir y también existen personas fuera de la empresa que ayudan a la reparación del daño recibido.</p>	<p>Existen varios caminos para salir del agujero, pero en todos ellos se deben recorrer dos fases: la primera es la desactivación emocional, la segunda sobrevivir haciéndose fuerte.</p> <p>La <b>desactivación emocional</b>, es dejar de estar tan activos a las emociones.</p> <p><b>Sobrevivir</b>, es reencontrar la ilusión por vivir y saber que existe una vida feliz después de un acoso.</p>	<p>La desactivación emocional en esta fase es muy importante pero difícil. Ayudaría que existieran medios para denunciar o publicar casos concretos. La recuperación normalmente será a posteriori, ya fuera del territorio del acosador. Hay algunas organizaciones que actúan apoyando a la víctima y consiguen romper la mediocridad laboral promovida por la envidia del acosador y crear un clima laboral sano, sin malos rollos.</p>

**FIGURA 1.2. FASES DEL MOBBING DE MARINA PÁRES**

Nota Fuente: Páres (2002). Fases del Acoso moral en el trabajo”, recuperado mayo 2013 en <http://www.acosomoral.org/>



## **ANEXO 1. RESOLUCION DEL PARLAMENTO EUROPEO.**

### **El Parlamento Europeo,**

- Vistos los artículos 2, 3, 13, 125-129, 136-140 y 143 del Tratado CE,
- Vistas sus Resoluciones de 13 de abril de 1999 sobre la modernización de la organización del trabajo.
  - Un planteamiento positivo del cambio DO C 219 de 30-7-1999, p. 37» (1 , de 24 de octubre de 2000 relativa a las directrices para las políticas de empleo de los Estados miembros para el año 2001 - Informe conjunto sobre el empleo 2000 DO C 197 de 12-7-2001, p. 68» (2) y de 25 de octubre de 2000 sobre la Agenda de política social DO C 197 de 12-7-2001, p. 180» (3),

Vistas las partes relevantes de las conclusiones de los Consejos Europeos de Niza y Estocolmo, - Visto el artículo 163 de su Reglamento,

— Visto el informe de la Comisión de Empleo y Asuntos Sociales y la opinión de la Comisión de Derechos de la Mujer e Igualdad de Oportunidades

**A. Considerando** que un 8% de los empleados de la Unión Europea, es decir, unos 12 millones de personas, afirman haber sido víctimas de acoso moral en el lugar de trabajo en el intervalo de los últimos 12 meses, según una encuesta realizada a 21.500 trabajadores por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (con sede en Dublín), y que debemos partir de la base de una cifra de casos desconocidos considerablemente superior,

**B. Considerando** que la magnitud de las manifestaciones de violencia y hostigamiento, entre las que la Fundación incluye el acoso moral, presenta grandes diferencias entre los distintos Estados miembros, lo que, siempre según la Fundación, se explica por el hecho de que en algunos países no se informa de ello, mientras que en otros el grado de concienciación es mayor, así como por la disparidad de los sistemas jurídicos y las diferencias culturales,

**C. Considerando** que la Fundación de Dublín constata que las personas que están sometidas a acoso moral sufren considerablemente más estrés que los trabajadores en general; considerando que la Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo ha señalado que el acoso moral puede constituir un riesgo para la salud que a menudo desemboca en enfermedades relacionadas con el estrés; que, no obstante, los datos estadísticos nacionales sobre el acoso moral en el lugar de trabajo, desglosados por sexos, no ofrecen una imagen clara, según la Agencia,

**D. Considerando** que las estadísticas de un Estado miembro muestran que donde más casos de acoso moral se producen es, con diferencia, en los trabajos con mucha tensión, un tipo de trabajo que realizan más frecuentemente las mujeres que los hombres y que aumentó considerablemente en los años 90,

**E.** *Considerando* que tanto los estudios realizados como la experiencia señalan la existencia de un vínculo claro entre el acoso moral en el lugar de trabajo y el estrés, un trabajo con mucha tensión, un mayor grado de competitividad, menor estabilidad en el empleo y una situación laboral precaria,

**F.** *Considerando* que pueden mencionarse como causas del acoso moral, entre otras, las deficiencias en la organización del trabajo, la información interna y la gestión, así como los problemas de organización prolongados e irresueltos, que son un lastre para los grupos de trabajo y pueden desembocar en una búsqueda de chivos expiatorios y en el acoso moral; considerando que las consecuencias tanto para el individuo como para el grupo de trabajo pueden ser considerables, al igual que los costes para los individuos, la empresa y la sociedad en general,

1. Considera que el acoso moral en el lugar de trabajo, fenómeno del cual, por el momento, no se conoce su importancia real, constituye un grave problema, y que es necesario prestarle mayor atención, reforzar las acciones destinadas a combatirlo e idear nuevas maneras de hacerle frente;
2. Señala la atención el hecho de que el aumento creciente de los contratos temporales y de la precariedad del empleo, especialmente entre las mujeres, crea condiciones propicias para la práctica de diferentes formas de acoso;
3. Hace hincapié en los efectos devastadores del acoso moral para la salud física y psíquica de las víctimas y, con ello, de sus familias, que a menudo necesitan asistencia médica y psicoterapéutica y por lo general se ven abocadas a ausentarse del trabajo por incapacidad laboral o a dimitir;
4. Subraya que, según varias investigaciones, las mujeres son víctimas de fenómenos de acoso moral con mayor frecuencia que los hombres, ya se trate de un acoso vertical, descendiente (de un superior a un inferior) o ascendiente (de un inferior a un superior), de acoso horizontal (entre colegas del mismo nivel) o mixto;
5. Subraya que las falsas acusaciones de acoso moral pueden transformarse en un temible instrumento de acoso moral;
6. Señala que las medidas contra el acoso moral en el lugar de trabajo deben considerarse un elemento importante en la labor de mejorar la calidad y las relaciones sociales en el trabajo y que contribuyen a prevenir la exclusión social; indica asimismo que ello puede servir de fundamento a acciones comunitarias, pues se halla en la línea de la Agenda Social Europea y de las directrices para el empleo;
7. Opina que en muchos lugares de la Unión probablemente se subestima todavía el problema del acoso moral en el lugar de trabajo; señala que hay toda una serie de argumentos en favor de las acciones conjuntas a nivel

comunitario, como pueden ser las dificultades para encontrar instrumentos eficaces para prevenir y evitar el acoso moral, el hecho de que las directrices sobre las medidas de lucha contra el acoso moral en el lugar de trabajo pueden tener efectos normativos e influir en las actitudes y que, por razones de equidad, dichas directrices conjuntas resultan convenientes;

8. Pide a la Comisión que, en sus comunicaciones sobre una estrategia comunitaria relativa a la salud y la seguridad en el trabajo y sobre cómo reforzar la dimensión de calidad en el empleo y la política social, así como en el Libro Verde sobre la responsabilidad social de las empresas, tenga también en cuenta los factores psíquicos, psicosociales o sociales del entorno laboral, incluida la organización del trabajo; le pide asimismo, por consiguiente, que haga hincapié en el trabajo a largo plazo, sistemático y preventivo para crear un buen entorno laboral -destinado, entre otras cosas, a combatir el acoso moral- y que responda a la necesidad de que se tomen iniciativas legislativas en este sentido;
9. Insta al Consejo y a la Comisión a que incluyan indicadores cuantitativos sobre el acoso moral en el lugar de trabajo en los indicadores para la calidad en el trabajo que se elaborarán con vistas al Consejo Europeo de Laeken;
10. Pide a los Estados miembros que, con vistas a luchar contra el acoso moral y acoso sexual en el lugar de trabajo, revisen la legislación existente y, en su caso, la complementen, así como que examinen la definición de acoso moral y elaboren una definición uniforme;
11. Hace hincapié expresamente en la responsabilidad que incumbe a los Estados miembros y a toda la sociedad por el acoso moral y la violencia en el lugar de trabajo, y considera que esto constituye el punto fundamental de la estrategia para combatirlos;
12. Recomienda a los Estados miembros que obliguen a las empresas y los poderes públicos, así como a los interlocutores sociales, a poner en práctica políticas de prevención eficaces, a prever un sistema de intercambio de experiencias y a definir procedimientos adecuados para solucionar el problema de las víctimas de acoso y evitar que se repita; recomienda, en este sentido, el desarrollo de la información y la formación de los trabajadores, el personal que ocupa cargos directivos, los interlocutores sociales y los médicos laborales, tanto en el sector privado como en el público; señala en este sentido la posibilidad de designar a una persona de confianza en el lugar de trabajo, a la que puedan recurrir los trabajadores si así lo desean;
13. Pide a la Comisión que estudie la posibilidad de clarificar o ampliar el ámbito de aplicación de la Directiva marco sobre la salud y la seguridad en el trabajo, o incluso de elaborar una nueva directiva marco, como instrumento jurídico para combatir el acoso moral, y también como mecanismo de defensa del respeto de la dignidad de la persona del trabajador, de su intimidad y de su

honor; subraya por tanto la importancia de que se realice un trabajo sistemático para la mejora del entorno laboral y de que se adopten medidas preventivas;

14. Señala que se pueden facilitar y mejorar los conocimientos y la investigación en este ámbito mediante una mejora de los datos estadísticos, y hace hincapié en el papel que desempeñan Aerostato y la Fundación de Dublín en este sentido; insta a la Comisión, a la Fundación de Dublín y a la Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo que tomen iniciativas para la elaboración de estudios más detallados sobre el acoso moral;
15. Subraya la importancia de investigar con mayor detalle el acoso moral en el lugar de trabajo en relación no sólo con aspectos de la organización del trabajo sino con factores como el sexo, la edad, el sector y la profesión; solicita asimismo que el estudio en cuestión incluya un análisis de la situación particular de las mujeres víctimas de acoso;
16. Constata que un Estado miembro ya ha elaborado una normativa para luchar contra el acoso moral en el lugar de trabajo y que otros ya han comenzado a trabajar para establecer una legislación que reprima el acoso moral, a menudo siguiendo el modelo de las legislaciones destinadas a reprimir el acoso sexual; insta a los Estados miembros a prestar atención al problema del acoso moral en el lugar de trabajo y a considerarlo en las legislaciones nacionales respectivas mediante otras acciones;
17. Pide a las instituciones comunitarias que sirvan de ejemplo tanto a la hora de tomar medidas para prevenir y combatir el acoso moral en sus propias estructuras como de prestar ayuda y respaldar a los individuos y los grupos de trabajo, previendo, si es preciso, la adaptación del Estatuto de los funcionarios junto con una política de sanciones adecuada;
18. Constata que, hasta ahora, las personas que son víctimas de acoso moral en las Instituciones europeas reciben muy poca ayuda, y felicita a este respecto a la administración por haber creado, ya hace tiempo, un curso especialmente destinado a las administradoras, «Mujeres en cargos directivos» y, más recientemente, por haber establecido un comité consultivo sobre el acoso moral (*mobbing*);
19. Insta a que se estudie en qué medida las consultas entre los interlocutores sociales a nivel comunitario pueden contribuir a combatir el acoso moral en el lugar de trabajo y a involucrar a las organizaciones sindicales;
20. Pide a los interlocutores sociales en los Estados miembros que elaboren, entre ellos así como a nivel comunitario, planes propios para luchar contra el acoso y la violencia en el lugar de trabajo y que, conforme al principio de las mejores prácticas, realicen un intercambio de experiencias al respecto;

21. Recuerda que el acoso moral tiene también consecuencias nefastas para los empleadores, pues afecta a la rentabilidad y la eficacia económica de la empresa por el ausentismo que implica, por la reducción de la productividad de los trabajadores debido a la confusión mental o la falta de concentración y por el pago de subsidios a los trabajadores despedidos;
22. Subraya que es fundamental ampliar y clarificar la responsabilidad del patrono de hacer aportaciones sistemáticas a la mejora del entorno laboral que tengan como resultado un entorno laboral satisfactorio;
23. Pide que se debata cómo se podría respaldar a las redes y organizaciones de voluntarios contra el acoso moral;
24. Exhorta a la Comisión a ofrecer a más tardar en marzo de 2002, en un Libro Verde, un análisis detallado del estado actual del problema del acoso moral en el lugar de trabajo en cada Estado miembro y a presentar, a más tardar en octubre de 2002 y basándose en este análisis, un plan de acción sobre las medidas comunitarias contra el acoso moral en el lugar de trabajo; señala que este plan de acción debe incluir un calendario específico;
25. Encarga a su Presidenta que transmita la presente resolución al Consejo, a la Comisión, a la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo, y a la Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo.

## **ANEXO 2. LEGISLACIÓN SOBRE EL MOBBING EN LA UNIÓN EUROPEA.**

### **FRANCIA**

El Código de Trabajo establece: "que ningún empleado debe ser sometido a actos repetidos del acoso moral dirigido a o bien dirigiéndose a un deterioro de las condiciones de trabajo que pueda menoscabar los derechos de los trabajadores y su dignidad, para socavar su salud física o mental o de comprometer su futuro profesional" (artículo L1152-1, el artículo L1152-4, 1. 2008).

El Código de Trabajo establece la obligación para el director de la empresa, para prevenir el acoso moral en el trabajo al hacer todas las disposiciones necesarias encaminadas en la prevención de las actividades que constituyen el acoso moral (obligación general de seguridad, el artículo L4121 - 1 de 1.5.2008). El acoso en el trabajo puede también hacer referencia a el principio de no discriminación (artículo L.1132-1, 27.5.2008). El comité de Higiene, Seguridad y Condiciones de Trabajo (CHSCT), presente en todas las empresas de al menos 50 personas, tiene la función de contribuir a la protección de los la salud, la seguridad y la mejora de las condiciones de trabajo de los empleados. Por lo que tiene que evitar los riesgos de acoso sexual y moral.

En cuanto al hostigamiento sexual, el Código del Trabajo establece que: "las actividades del acoso por parte de cualquier persona encaminada a obtener favores sexuales para él o un tercero, están prohibidas. (Artículo L1153-1 de 1.5.2008).

## **FINLANDIA**

En Finlandia, la Ley de Salud y Seguridad Ocupacional No. 738/2002 incluye en específicas secciones, tanto en la amenaza de la violencia, que es preventivo por naturaleza, y en acoso, que es reactivo por naturaleza.

Artículo 27 - La amenaza de la violencia "El trabajo y las condiciones de trabajo en puestos de trabajo que supone una evidente amenaza de la violencia estarán dispuestos de modo que, la amenaza de la violencia y los incidentes de violencia sean impedidos en la medida de lo posible. En consecuencia, los medios, las medidas de seguridad adecuadas, el equipo necesario para prevenir o restringir la violencia y la oportunidad de pedir ayuda, se proporciona en el lugar de trabajo".

Sección 28 – Acoso "Si el acoso u otro tratamiento inadecuado de un empleado se produce en el trabajo y causa peligro o riesgos para la salud del trabajador, el empleador, después de tomar conciencia de la cuestión, pondrá a disposición los medios y medidas para remediar esta situación (acoso u otro tratamiento inadecuado).

La ley también obliga a los empleados: "Los empleados deben evitar este tipo de acoso y tratamiento inadecuado de otros empleados en el lugar de trabajo que provoca peligros o riesgos para su seguridad o su salud."

## **NORUEGA**

En Noruega, el acoso está cubierto por la Ley del Medio Ambiente de Trabajo. El desequilibrio en la fuerza entre el objetivo y el infractor se menciona en la definición de acoso.

La Ley del Medio Ambiente de Trabajo, Sección 4.3, establece:

(3) Los empleados no deberán ser objeto de acoso u otra conducta inapropiada.

El acoso se refiere a situaciones en las que una persona experimenta acciones de omisión o acciones negativas, irrazonables y ofensivas. Es acoso cuando una o varias personas, en varias ocasiones a través del tiempo, están expuestas a acciones negativas. Además, tiene que haber un desequilibrio en la fuerza relativa: el sujeto que está siendo acosado debe estar en una posición psicológicamente más débil que la persona que está acosando.

## **SUECIA.**

La ley obliga al empleador a prevenir la victimización en la medida de lo posible y deja claro que la victimización no puede ser aceptada. Además, el empleador debe tener un sistema para detectar y corregir "trabajo insatisfactorio, condiciones, problemas de organización del trabajo o deficiencias de la operación", que podría dar lugar a la victimización. El empleador debe adoptar contramedidas para detectar signos de victimización, incluida la realización de una "investigación especial, para determinar si las causas de deficiencias de la operación se encuentran en la forma en que se organiza el trabajo. Finalmente, el empleador debe tener procedimientos para ayudar y apoyar a los empleados que son víctimas de victimización.

Las leyes sobre el acoso a veces mencionan tanto la duración y la repetición del acto.

## **BÉLGICA.**

La ley belga de Bienestar (2007) utiliza la expresión «acoso moral». La definición de acoso moral se enmarca en una definición más amplia de aspectos psicosociales y cubre la duración y la multiplicidad de conductas abusivas. Este tipo de conductas causan daño a las personas, daños al medio social, y pone en peligro la estabilidad en el empleo. En el caso de acoso sexual o la violencia (que puede ser psicológico o físico), no es necesario que tenga lugar en el tiempo, o que sea repetida y se defina como tal. Para los trabajadores, la ley les permite realizar quejas en diferentes vías a través de un procedimiento interno que implica un asesor confidencial o consejero psicológico.

La violencia de tercer orden puede ser tratada por el empleador, quien debe proporcionar apoyo psicológico. Si el procedimiento en la empresa fracasa, los procedimientos externos (por ejemplo, un tribunal laboral) actuarán para resolver la cuestión.

## **ALEMANIA.**

Es un ejemplo donde el acoso, el acoso sexual y la violencia de terceros están separados por la ley donde:

No hay una definición legal del acoso y el acoso sexual en la Sección 3 ABS.

3 y 4 de AGG (Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz) también abarca la violencia y la violencia de terceros de conformidad con la Sección 12 Abs. 4 AGG. Sección 3 AGG

3) El acoso constituirá una discriminación cuando la conducta no deseada, en relación con cualquiera de los motivos mencionados en la sección 1, se lleva a cabo con el propósito o efecto de atentar contra la dignidad de la persona en cuestión y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante o un medio ambiente ofensivo.

4) El acoso sexual se considerará discriminación en relación con el artículo 2(1) números 1 a 4, cuando se produzca un comportamiento no deseado de índole sexual, incluyendo actos sexuales no deseados y las solicitudes para llevar a cabo actos sexuales, contacto físico de naturaleza sexual, comentarios de naturaleza sexual, así como la proyección deseada o exhibición pública de imágenes pornográficas, se lleva a cabo con el propósito o efecto de atentar contra la dignidad de la persona que se trate, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

### **Sección 12 AGG**

(4) Cuando los empleados son objeto de discriminación en el cumplimiento de su profesión por parte de terceros en el sentido del artículo 7(1), el empleador deberá por tomar las medidas adecuadas, necesarias y apropiadas, adaptadas a un caso determinado, para proteger a los empleados de que se trata.

## **POLONIA**

A veces, como en Polonia, el acoso en el trabajo está cubierto por el Código del Trabajo.

El Código del Trabajo de Polonia, que lo define como: "la acción o el comportamiento relativo a un empleado dirigido contra un empleado, que consiste en un acoso persistente y de larga duración de amenazas a los empleados y que se



traduce en una reducción de la misma - evaluación de sus habilidades profesionales y que se cause o se dirija a, humillar o ridiculizar al empleado, aislar o eliminar de su grupo de compañeros de trabajo (División IV, artículo 94, apartado 2).

## **CHIPRE**

En algunos países, la violencia en el trabajo se entiende en general como salud ocupacional y riesgos de seguridad.

Por la violencia de terceros, la Ley de Seguridad y la Salud en el Trabajo Ley de 1996 (Ley 89(I)/1996, modificada) protege la seguridad, la salud y el bienestar de las personas en trabajar en todas las ramas de actividad económica y para la protección de cualquier otra persona contra los riesgos para la seguridad y la salud en relación con las actividades de personas en el trabajo. En la presente Ley, se entiende por "Salud en relación con el trabajo" significa no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades, sino que incluye los físicos, mental y elementos psicológicos que afectan a la salud y están directamente relacionados con la seguridad e higiene en el trabajo.

## **IRLANDA**

En algunos países, la violencia de terceros en el trabajo está cubierta por otras leyes, tales como las leyes penales nacionales.

El delito de violencia se produce dentro de la legislación penal nacional para daños corporales, lesiones corporales graves y asalto. En Irlanda, la Ley de Justicia Penal cubre los casos de violencia de terceros.

## **ESLOVAQUIA**

En algunos países, el acoso en el trabajo está cubierto por otras leyes como la legislación sobre igualdad de sexo.

La Ley 365/2004 contra la discriminación Sección 6 contiene el principio de igualdad de trato en el empleo y otras relaciones jurídicas similares, prohíbe la discriminación por razones de sexo, religión o creencias, raza, nacionalidad o etnia, discapacidad, edad, orientación sexual, estado civil o familiar, color de piel, el idioma, la política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica.

Cubre:

(a) acceso al empleo, la ocupación, otras actividades o funciones remuneradas (en adelante, "empleo"), incluyendo los requisitos de contratación y criterios y modalidades de selección;

(b) el empleo y las condiciones de trabajo, incluida la remuneración, la promoción y el despido;

(c) el acceso a la formación profesional, la mejora profesional y la participación en los programas de políticas activas del mercado laboral (incluido el acceso a la formación profesional servicios de orientación) en lo sucesivo, “formación profesional”, o

(d) la afiliación y la actividad de las organizaciones de trabajadores, de empleadores organismos y organizaciones que asocian a personas de determinadas profesiones, incluyendo los beneficios que estas organizaciones prestan a sus miembros.

Ley No 311/2001 Coll. Código del Trabajo, enmendada la Sección 13 Prohibición de discriminación.

## **HOLANDA Y LOS PAÍSES BAJOS.**

Son un ejemplo de cómo la legislación nacional se ha lanzado a nivel organizativo: Las responsabilidades del empleador.

De acuerdo con el artículo 1.3e de la Ley de Condiciones de Trabajo, todo empleador tiene que asegurar que los aspectos psicosociales como el acoso sexual, la intimidación y la violencia no causan daño a los trabajadores. El empleador debe establecer una política preventiva en la empresa y desarrollar un plan de cómo abordar estos riesgos. La política tiene que ser parte de una política global de prevención en la empresa. Los riesgos psicosociales son inventariados en el análisis de riesgos de la empresa. Si no es posible evitar por completo estos riesgos, el empresario tiene que esforzarse por reducirlos tanto como sea posible. Los empleadores deben informar a los trabajadores acerca de los riesgos y procedimientos en caso de agresión y violencia.

Si los incidentes de agresión y violencia en la empresa llevan a una estancia en el hospital, el empleador debe registrar el incidente. Los empresarios que trabajan juntos tienen que estar de acuerdo en su política de prevención, incluida la forma en que se ocupará de la agresión y la intimidación. Una persona tiene que ser nombrada para informar a los trabajadores sobre los riesgos y las medidas de prevención.

Las políticas de seguridad y salud deben ser evaluadas continuamente. La ley describe en detalle cómo se deben diseñar políticas de la empresa, pero afirma que las empresas deben esforzarse por las mejores prácticas disponibles de orientación y asesoramiento. A nivel sectorial, los interlocutores sociales deben colaborar con empleadores para que establezca una política específica sobre los temas.

La legislación civil también se menciona, en el caso de la violencia, la agresión e intimidación. La ley de igualdad de trato exige que, con base al acoso/intimidación en la raza, la orientación sexual, el estado civil, la religión, las creencias, la duración

del trabajo, edad, sexo, discapacidad o enfermedad crónica, afinidades políticas, la nacionalidad y el contrato de trabajo no es aceptable. La intimidación sexual también está prohibida y se establece en la igualdad tanto entre hombres y mujeres.

El Código Civil holandés contiene normas sobre cómo un buen empleador debe comportarse. Esto implica también la prevención de la conducta no deseada y el acoso. La Inspección de Trabajo supervisa el cumplimiento de las regulaciones y puede sancionar las infracciones.