



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE  
MÉXICO**

---

---

**INSTITUTO PATRIA BOSQUES  
UNAM 8820-09**

**“NECESIDAD DE TIPIFICAR EL MOBBING EN  
EL CÓDIGO PENAL PARA EL ESTADO DE  
MÉXICO”**

**T E S I S**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

**LICENCIADA EN DERECHO**

**P R E S E N T A:**

**SELENNE MARLEN CALDERON RAZO**

**ASESOR DE TESIS:**

**LIC. PATRICIA VARGAS MÉNDEZ**

MÉXICO, 2017.



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.



**INSTITUTO PATRIA BOSQUES**

**UNAM 8820**

**AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN DE TESIS**

**C. DIRECTOR GENERAL DE INCORPORACIÓN Y  
REVALIDACIÓN DE ESTUDIOS, UNAM.  
P R E S E N T E.**

Me permito informar a usted que la tesis titulada:

“NECESIDAD DE TIPIFICAR EL MOBBING EN EL CÓDIGO PENAL PARA EL ESTADO DE MÉXICO”

Elaborada por:

- |    |                                 |                                 |                           |                                |
|----|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------|--------------------------------|
| 1. | <u>CALDERÓN</u>                 | <u>RAZO</u>                     | <u>SELENNE MARLEN</u>     | <u>303801128</u>               |
| 2. | _____                           |                                 |                           |                                |
| 3. | _____                           |                                 |                           |                                |
|    | <small>Apellido Paterno</small> | <small>Apellido Materno</small> | <small>Nombre (s)</small> | <small>Num. expediente</small> |

alumno (s) de la carrera de LICENCIATURA EN DERECHO

reúne los requisitos académicos para su impresión.



16 de MAY del 2017

  
LIC. PATRICIA VARGAS MÉNDEZ  
Nombre y firma del  
Asesor de la Tesis

INSTITUTO PATRIA BOSQUES  
LICENCIATURA EN  
DERECHO  
Clave de Incorporación  
UNAM 8820-09  
Acuerdo CIRE 50/97 del  
18/03/1997.  
\_\_\_\_\_  
sello de la  
institución

  
LIC. PATRICIA VARGAS MÉNDEZ  
Nombre y firma del  
Director Técnico de la carrera

# **AGRADECIMIENTOS**

## ***DIOS:***

Agradezco que me dio la sabiduría y fe para concluir mis estudios, Gracias por sus bendiciones sobre mí y llenarme de fuerza para vencer todos los obstáculos desde el principio de mi vida.

## ***A MIS PADRES:***

***ISABEL RAZO CAMARGO.***

***LUIS CALDERON HERRERA.***

No existen palabras suficientes para expresar lo que significan para mí, con cariño y respeto les agradezco sus consejos siempre encaminados hacia el bien por su amor y apoyo incondicional por darme valores morales y enseñarme a no doblegarme ante las adversidades de la vida con la mejor forma en que se puede predicar el ejemplo!!

Como ustedes bien lo saben hacer siendo este trabajo la más mínima retribución por todo lo que me han brindado sin esperar nada a cambio son lo mejor de mi vida. ¡¡¡LOS AMO!!!

## ***A MIS HERMANOS:***

***IVONNE CALDERÓN RAZO.***

***MAYBULT CALDERÓN RAZO.***

***EDWIN CALDERÓN RAZO.***

***DAYANA CALDERÓN RAZO.***

Estoy completamente segura de que Dios no se equivocó al darme a todos ustedes como hermanos ya que todos son muy diferentes pero especiales para mí, sé que tengo su apoyo incondicional y sé que me aman como yo a ustedes GRACIAS por todo carnalitos.

## ***A MI TIO:***

***JOSE RAZO.***

Primeramente le agradezco el estar presente todo lo que tengo de vida, por tener interes en mi familia así como sus consejos por todo eso y más lo quiero y le doy GRACIAS por ser parte importante en mi vida.

**A MIS ABUELITOS:**

**ISABEL HERRERA.**

**ISABEL CAMARGO.**

**LEANDRO RAZO.**

Por que sin ellos no existiría y aunque ya no se encuentren presentes se que me cuidan y guían para cada paso en mi vida GRACIAS!!

**A MIS PROFESORES:**

**LIC. PARICIA VARGAS MENDEZ.**

**LIC. MARTIN RUIZ BALTAZAR.**

**LIC. MARIA YOLANDA MELGAREJO MORA.**

Les agradezco su valiosa tutoría para la realización de mis estudios asimismo le agradezco al **LIC. GABRIEL RODRIGUEZ ANGELES** por ser mi tutor en este trabajo gracias por sus conocimientos y compartirme de sus valores para terminar mi carrera. **NANCY MARIANA MOLINA LAVAREZ**, te agradezco tu apoyo a lo largo de mi carrera gracias!

**AL INSTITUTO PATRIA BOSQUES:**

Agradezco a mi universidad por haberme aceptado y ser parte de ella para poder estudiar mi carrera.

**A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO:**

Por abrirme las puertas del conocimiento y por brindarme la posibilidad de superarme profesionalmente, porque siempre seré universitario, dejando en alto el nombre de mi universidad.

**iii GRACIAS !!!**

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	I
---------------------------	---

## CAPÍTULO I

### LOS ORIGENES DEL MOBBING

<b>1.1</b> Antecedentes de la palabra Mobbing .....	1
<b>1.2</b> Concepto de Mobbing .....	5
<b>1.3</b> ¿Cómo identificar el Mobbing? .....	8
<b>1.3.1</b> Consecuencias en la víctima de acoso laboral .....	9
<b>1.4</b> Factores que favorecen el Mobbing .....	13
<b>1.5</b> Tipo de Mobbing y sus características .....	13
<b>1.5.1</b> El Mobbing horizontal .....	17
<b>1.5.2</b> El Mobbing vertical .....	18
<b>1.5.3</b> El Mobbing moral mixto .....	18
<b>1.6</b> Sujetos que intervienen en el Mobbing .....	19
<b>1.6.1</b> Sujetos pasivos .....	19
<b>1.6.2</b> El sujeto activo .....	22
<b>1.6.3</b> Los testigos .....	26
<b>1.7</b> Las redes sociales y el Mobbing .....	27

## **CAPÍTULO II**

### **SÍNDROMES DE BURNOUT, DEL TRABAJADOR QUEMADO O DEL DESGASTE, EL ESTRÉS Y EL MOBBING**

<b>2.1</b>	El síndrome de Burnout y el estrés .....	37
<b>2.2</b>	Los síntomas del síndrome de Burnout .....	38
<b>2.2.1</b>	Síntomas a nivel emocional .....	38
<b>2.2.2</b>	Síntomas a nivel físico .....	39
<b>2.2.3</b>	Consecuencias del síndrome de Burnout .....	40
<b>2.3</b>	Causas desencadenantes del síndrome de Burnout .....	41
<b>2.4</b>	Principales profesiones que presentan el síndrome de Bournout .....	42
<b>2.5</b>	Tratamiento para el síndrome de Burnout .....	45
<b>2.6</b>	Síndrome del trabajador quemado o síndrome del desgaste .....	46
<b>2.6.1</b>	Tipos de agotamiento .....	47
<b>2.6.1.1</b>	Agotamiento leve .....	47
<b>2.6.1.2</b>	Agotamiento crónico .....	48
<b>2.6.2</b>	Las etapas del agotamiento .....	50
<b>2.6.3</b>	Las causas de agotamiento .....	53
<b>2.6.4</b>	La prevención del agotamiento .....	59

## **CAPÍTULO III**

### **CONSIDERACIONES JURÍDICAS PARA PROPONER TIPIFICAR EL MOBBING**

<b>3.1</b>	Marco Jurídico .....	62
------------	----------------------	----

## CAPÍTULO IV

### TIPIFICAR LA CONDUCTA DE ACOSO LABORAL EN EL CÓDIGO PENAL PARA EL ESTADO DE MÉXICO

4.1	La necesidad de tipificar acoso laboral .....	74
4.1.1	Concepto de conducta .....	74
4.1.2	Concepto de delito .....	75
4.2	El acoso laboral (mobbing) como delito (propuesta) .....	77
4.2.1	Comentarios al artículo 202 Bis .....	79
<b>CONCLUSIONES</b> .....		90
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....		92

# INTRODUCCIÓN

El conocer los antecedentes, como el significado de la palabra Mobbing, nos ayudará a la mejor comprensión del problema que se plantea, así como a la posible solución al mismo. Es necesario saber cómo surge y como se manifiesta el acoso laboral, quienes son las personas afectadas directas e indirectamente, quienes son los agentes que participan, cuáles son los tipos de acoso laboral que existen, cuáles son los más comunes.

Desde este punto de vista, es factible saber que la problemática que se planteó en éste trabajo, el Mobbing, está analizado como un comportamiento negativo entre superiores e inferiores jerárquicos de una organización laboral, a causa del cual la o él afectado es sometido a ataques sistemáticos, directos o indirectos, durante mucho tiempo de manera continua.

Este fenómeno adquiere patrones similares en el nivel internacional, pero se le percibe de diferentes modos según las culturas, en México, el tipo de acoso laboral más extendido es el congelamiento: ignorar y “hacerle el vacío” a la víctima. Y es percibido de diferentes modos conforme la posición socioeconómica del afectado. Los sectores de escasos recursos lo perciben como una manera de discriminación social.

En este contexto, no solo se establece con claridad el concepto, sino sus características, se delimita con claridad la naturaleza de las consecuencias, los factores de riesgo que puedan causar, permitir, facilitar o desencadenarlo el Mobbing; se define y propone tipificar como delito la conducta de acoso laboral, realizando planteamientos lógicos, jurídicos para poder dar una eficaz solución y que ello permita a los prevencionistas, a las empresas, a los agentes sociales y a la autoridad planificar, favorecer y adoptar las medidas preventivas oportunas para la evaluación, el control, la erradicación o al menos la atenuación del acoso laboral. Para tal caso, se deberá descartar que el trabajador sufra del síndrome de Burnout, o bien del síndrome del trabajador quemado o simple estrés.

De acuerdo al método deductivo – inductivo podemos establecer que los llamados mobber atacan a sus víctimas, las cercan, las acosan, las torturan, les hacen la vida imposible, buscan aliados para cometer sus acciones y no descansan hasta conseguir que la víctima sucumba física y psicológicamente a sus ataques. Son perversos, desalmados y no se rinden ante nada ni nadie. Su objetivo es claro, terminar con la dignidad de su víctima. Y ¿por qué? porque en el fondo tienen miedo, son cobardes, son personas inseguras que tratan de mantenerse por encima de los demás empleando para ello el “juego más sucio”, la psicología más perversa, las palabras más hirientes, el puñal más afilado, junto con ello puede estar la jerarquía laboral, lo que impide en muchos de los casos que la víctima pueda defenderse.

# CAPÍTULO I

## LOS ORÍGENES DEL MOBBING

### 1.1 Antecedentes de la palabra Mobbing

“El término mobbing fue adoptado mayoritariamente por los países de habla alemana, en Holanda y en los países mediterráneos, que a diferencia del término bullying se ha convertido en el más utilizado en países de lengua inglesa.”<sup>1</sup>

“El término bullying llegó y se implantó en Gran Bretaña a principios de los años 90 procedente de los países escandinavos.”<sup>2</sup>

En España, siguiendo la línea centro europea, se utiliza generalmente el término mobbing para referirse al acoso psicológico o moral en el trabajo.

Ambos términos, antes señalados, se refieren a un mismo fenómeno y a todos estos términos son equivalentes a las expresiones hostigamiento psicológico en el trabajo, acoso psicológico en el trabajo o acoso moral en el trabajo.

Del mismo modo, otros términos utilizados en la literatura como maltrato psicológico en el trabajo, terror psicológico en el trabajo, terror psíquico en el trabajo, o victimización se refieren a lo mismo.

Esta variedad se debe más a la intencionalidad de los autores de connotar diferentes facetas o características del fenómeno.

---

<sup>1</sup> **ROLAND, E. & MNTHE, E.** (1989). “Bullying”. An International Perspective. London: D. Fulton. P. 320.

<sup>2</sup> **LEE, D.** (2000) “An analysis of workplace bullying in the UK”. Personnel Review, 29. P. 593.

El profesor de alemán, Heinz Leymann - doctor en Psicología del Trabajo y profesor de la Universidad de Estocolmo - fue el primero en definir este término durante un Congreso sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo en el año 1990.

Aunque el concepto es relativamente reciente el fenómeno, en sí, fue estudiado por el etólogo Konrad Lorenz porque observó el comportamiento de determinadas especies animales constatando que en ciertos casos los individuos más débiles del grupo se coaligaban para atacar a otro más fuerte. Para definir esta situación se utilizó el verbo inglés "to mob" que se define como atacar con violencia, en castellano puede traducirse como acoso u hostigamiento.

Una publicación de 1976, relacionada con el mobbing en el mundo laboral, hacía referencia al Trabajador hostigado (Brodsky, 1976). En este libro, por primera vez, se estudiaron casos de Mobbing. Sin embargo, Brodsky no estaba directamente interesado en analizar estos casos, ya que fueron presentados conjuntamente con accidentes laborales, estrés psicológico y agotamiento físico, producidos por horarios excesivos, tareas monótonas, etc. Este libro se centró en la dureza de la vida del trabajador de base y su situación, problemas que hoy se abordan desde la investigación sobre estrés.

Debido a su compromiso socio-médico y a una insuficiente distinción entre situaciones laborales estresantes, el libro, escrito bajo la influencia del clima socio-político de finales de los 60 y principios de los 70, apenas tuvo ninguna influencia. La investigación sueca de principios de los 80 se produjo sin conocimiento de la obra de Brodsky.

La razón fue, por el contrario, la promulgación en 1976 de una nueva ley de condiciones de trabajo en Suecia, y un fondo nacional de investigación que permitió grandes posibilidades de abordar nuevas áreas de investigación relativas a la Psicología del Trabajo.

En España el concepto se tradujo por Acoso Laboral ya sea físico o psicológico, acoso grupal u acoso institucional.

El concepto, según define González de Rivera en su libro *Cómo defenderse del Mobbing y otras formas de acoso*, se aplica a situaciones grupales en las que una persona es sometida a persecución, agravio o presión psicológica por una o varias personas del grupo a que pertenece, con la complicidad del resto.

El caldo de cultivo del Mobbing, aunque no hay sitio estándar, sí que se aprecia, en los estudios realizados, que aparece con más frecuencia en empresas grandes, con más de 50 empleados y muy especialmente en universidades y hospitales. Las razones de que se produzca en los centros de enseñanza superior podrían ser porque para acceder a puestos de responsabilidad y poder el proceso está sometido a votación personal.

El profesor de la Universidad de Alcalá de Henares, Iñaki Piñuel, especialista en mobbing publicó en su libro *"Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo"* el cuestionario CISNEROS (Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales).

El Informe Cisneros es el más completo realizado hasta el momento en España. Utiliza una muestra general y no específica a un sector determinado aunque existen variantes aplicados al sector de la enfermería hospitalaria y al sector turístico.

El informe se aproxima el fenómeno del acoso moral o mobbing desde una variada batería de preguntas.

Antes de responder a las preguntas los encuestados pasan por un proceso que intenta asegurar que entienden lo que se les está preguntando.

Según se formule la pregunta y según sea el grado de desglose de la misma los resultados variarán.

El profesor Piñuel considera, que el acoso, se produce, sobre todo, en los casos en los que no se puede despedir a un trabajador, bien porque es funcionario público, o porque su prestigio y su capacidad de trabajo harían improcedente el despido.

El inicio del acoso suele empezar de forma anodina, como un cambio repentino de una relación que hasta el momento se consideraba neutral o positiva. Suele coincidir con algún momento de tensión en la empresa como modificaciones organizativas, tecnológicas o políticas. La persona que sufre el mobbing comienza a ser criticada por la forma de realizar su trabajo, que por otro lado, hasta el momento era bien visto. Al principio, las personas acosadas no quieren sentirse ofendidas y no se toman en serio las indirectas o vejaciones. No obstante, la situación resulta extraña para la víctima porque no entiende lo que está pasando y tiene dificultad para organizar conceptualmente su defensa.

El profesor Leymann realizó un inventario documental (Inventario de acoso moral de Leymann - LIPT-) en el que aparecen 45 actividades típicas de mobbing que se pueden dividir en cinco apartados:

1. Limitar la comunicación;
2. Limitar el contacto social;
3. Desprestigiar su persona ante sus compañeros;
4. Desprestigiar y desacreditar su capacidad profesional y laboral; y
5. Comprometer la salud.

Las consecuencias de esta situación no sólo afectan al individuo, sino que la tendencia al aislamiento que experimenta, la falta de comunicación y la conflictividad repercute también en su entorno familiar y social. El rendimiento laboral se resiente y la interrelación con los compañeros empeora, también puede suceder que aumente la accidentalidad porque el trabajador no se concentra en las tareas laborales, lo que puede provocar que pierda el empleo.

## 1.2 Concepto de Mobbing

“El mobbing se utiliza para describir situaciones donde un empleado, sea un trabajador, un supervisor o un directivo, es sistemática y repetidamente maltratado, siendo víctima de su superior, compañeros de trabajo o más raramente subordinados, e implica un desequilibrio de poder, de modo que la persona sujeta a comportamientos agresivos durante un largo periodo de tiempo encuentre difícil defenderse o escapar de la situación.”<sup>3</sup>

El mobbing consiste en la persecución sistemática de un compañero, subordinado o supervisor, un maltrato sistemático en el trabajo, que si es continuado puede causar graves problemas sociales, psicológicos y psicosomáticos a la víctima.

Para Heinz Leymann, el concepto de Mobbing es: "La situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo".<sup>4</sup>

Por su parte, la psiquiatra francesa M. F. Hirigoyen (2001; 19) define el acoso psicológico en el trabajo como “toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud...) que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo”.

---

<sup>3</sup> **EINARSENS.** (1999) “The nature and causes of bullying at work”. International Journal of Manpower, 20. P. 16.

<sup>4</sup> **LEYMANN, H.** (1990). “Mobbing and psychological terror at workplaces”. Violence & Victims, PP. 119 – 126.

“En España, el concepto se tradujo como acoso laboral, ya sea físico o psicológico, acoso grupal o acoso institucional. El concepto, según lo define González de Rivera,”<sup>5</sup> se aplica a situaciones grupales en las que una persona es sometida a persecución, agravio o presión psicológica por una o varias personas del grupo al que pertenece, con la complicidad del resto.

Ya en nuestro país, el profesor Iñaki Piñuel de la Universidad de Alcalá, autor del libro *Mobbing. La violencia psicológica en el trabajo* (2001), define este concepto como “el deliberado y continuado maltrato moral y verbal que recibe un trabajador, hasta entonces válido, adecuado, o incluso excelente en su desempeño, por parte de uno o varios compañeros de trabajo (incluido muy frecuentemente el propio jefe), que buscan con ello desestabilizarlo y minarlo emocionalmente con vistas a deteriorar y hacer disminuir su capacidad laboral o empleabilidad y poder eliminarlo así más fácilmente del lugar y del trabajo que ocupa en la organización.

No existe un perfil definido de víctima del acoso moral, pudiendo producirse una amplia tipología de casos que responden a muy diferentes razones.

Entenderlas exigiría estar en el cuerpo y en la cabeza de cada agresor, intentando ¡sólo intentando! encontrar una explicación a su ruin comportamiento. Independientemente de cuales sean sus razones, de quien sea su víctima, de la reacción de ésta ante las agresiones, del tiempo que necesite o del contexto en el que actúe, su pretensión es siempre la misma, anular, hostigar y destruir a una persona que, en la mayor parte de los casos, ha cometido como único pecado ¡cruzarse en su camino!.

Resumiendo, podemos afirmar que lo que distingue una simple acción hostil de proceso consumado de mobbing es la duración del acoso, la repetición y la relación asimétrica de poder que existe entre el agresor y la víctima.

---

<sup>5</sup> **GONZÁLEZ DE RIVERA, José Luis.** El maltrato psicológico: cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso, Espasa, España, 2002. Pag. 34.

Hasta hace poco tiempo nadie hablaba del acoso psicológico en el trabajo en España, ni siquiera las víctimas eran conscientes, en la mayoría de los casos del problema al que se enfrentaban.

El sentimiento de culpa y vergüenza estaban demasiado presentes para poder analizar de forma objetiva el porqué de tal atentado contra su dignidad. En otros países como Francia y Escandinavia llevan años trabajando para erradicar este problema laboral que afecta entre el 10% y el 20% de su población laboral (El País, 10/11/2002).

Fue el trabajo de diversos investigadores y estudiosos del tema, entre los que destaca Iñaki Piñuel, profesor de la Universidad de Alcalá y autor del Barómetro Cisneros, quienes lograron despertar una inquietud sobre el tema en España, a la vez que arrojaban un pequeño bote salvavidas a todas las víctimas que no veían la luz al final del túnel.

“Según el estudio que el profesor Piñuel dirigió en la Universidad de Alcalá de Henares en torno a un 12% (aproximadamente 1.500.000) de los trabajadores españoles son víctimas de acoso psicológico en el trabajo 75 (Piñuel, 2001; 54).”<sup>6</sup> Esto contrasta con las cifras publicadas por la (Organización Internacional del Trabajo, OIT) en diciembre de 2000 a raíz de la encuesta realizada por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo, que cifra los casos españoles en 750.000 (El País, 04/06/2001), la mitad de la cifra reflejada en el Barómetro Cisneros.

Esa misma encuesta cifra en 13.000.000 los trabajadores afectados por el mobbing en Europa.

1. “En la comunidad gallega los casos se cifran en 70.000 tal como manifiesta el profesor Gómez Fernández, catedrático de Psicodiagnóstico de la Universidad de Santiago (La noticia, 15/04/2002).”<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Véase, Seguridad Laboral. Liga <http://www.uv.es/seguridadlaboral>.

<sup>7</sup> Véase, Riesgos Laborales. Liga <http://www.riesgoslaboralescv.com>.

La publicación de estas cifras alarmantes han hecho reaccionar a muchas víctimas de acoso moral en el trabajo que, por desconocimiento de lo que les estaba pasando, falta de ayuda e incluso miedo, no se habían atrevido a denunciar hasta ese momento un episodio tan desagradable de sus vidas. De ahí, el increíble incremento de denuncias por acoso moral en el trabajo presentadas en España a lo largo del último año y medio.

El mobbing es un tipo de violencia laboral que es ejercida por personas sin distinción de género sobre hombres y mujeres en formas sistemática y por un tiempo prolongado con el objetivo de provocar un daño deliberado, donde sus consecuencias pueden ser devastadoras para las víctimas dando origen a una serie de trastornos psicológicos.

### 1.3 ¿Cómo identificar el Mobbing?

Las consecuencias para la víctima del acoso laboral son muchas y profundas, se hacen notar con una evidente: baja autoestima, actitud pasiva, sienten apatía por todo, parece que nada les importa y actúan con indiferencia, presentan trastornos emocionales, problemas psicomáticos, que son enfermedades causadas por la mente y el estado de ánimo.

Las principales causas que dan origen al mobbing en los centros de trabajo son los siguientes:

- 1) Porque la víctima es diferente a los acosadores, al grado de que puede tratarse de una persona brillante o reconocida en su ámbito profesional y que el acosador envidia.
- 2) Cuando el acosado es débil (sentimentalmente) y no corresponde al perfil de su superior o de sus compañeros de trabajo.

En ambos supuestos los ataques conllevan una intención clara de provocar al acosado una derrota y la renuncia a su trabajo, en cuyo supuesto la empresa lo tendrá que dejar partir sin mediar ningún despido porque la víctima en un momento dado no aguantará más.

Es así como se transgreden los derechos fundamentales establecidos en nuestra Carta Magna: la garantía a la no discriminación (artículo 1°), la garantía a la de libertad de trabajo (artículos 5° y 123) y la garantía a la libertad de expresión (artículo 6°).

Artículos que solo se enuncian, señalando únicamente la transgresión que contempla cada uno de estos, ya que su transcripción sería ociosa para el tema que nos ocupa.

### 1.3.1 Consecuencias en la víctima de acoso laboral

En un aspecto físico también se manifiesta el acoso laboral en la persona; existen efectos secundarios de la violencia sistemática (ya sea psicológica, física o sexual) suelen incluir, en la mayoría de los agredidos, estrés, humillación, ansiedad, ira, impotencia y fatiga; y, aunque en pocos casos se han presentado enfermedades físicas, en gran parte de estas situaciones el individuo acosado tiene una enorme pérdida de confianza en sí mismo.

Para la creación de este ambiente nocivo, los acosadores recurren a las diversas técnicas con el fin de generar una especie de delirio de persecución en sus víctimas, de herir y asustar a la víctima. Buscarán crear un estado de paranoia en la cual la víctima dude de sí misma, intentando así deshacer su vida en todos los aspectos: profesional, social, amoroso y familiar.

Según Iñaki Piñuel, provoca importantes secuelas psíquicas y físicas, estados fuertes de ansiedad, insomnio tardío, dolores de espalda y estados depresivos.

El afectado tiene un descenso en su rendimiento, además de provocar secuelas psicológicas y emocionales subsiguientes, con una autoestima fuertemente lastimada.

“Las fotos de conductas ilegales o inapropiadas robadas pueden sentar precedente y costarles en un futuro el acceso a educación institucional o a un empleo.”<sup>8</sup>

“Para Marina Parés Soliva, en “Peritación Social del Mobbing”, los supervivientes de acosos prolongados desarrollan cambios de personalidad característicos del desorden de estrés postraumático, incluyendo deformaciones en la capacidad de relacionarse.”<sup>9</sup>

La amenaza de aniquilación que define el acoso puede atormentar al superviviente mucho después de que haya pasado el peligro.

Las personas traumatizadas se sienten absolutamente abandonadas, y solas, exiliadas del sistema humano de cuidado y protección.

El acontecimiento traumático que significa ser víctima del hostigamiento del entorno ha destruido la creencia de que el individuo puede ser “uno mismo” en relación con los demás.

Así por definición, los acontecimientos traumáticos frustran la iniciativa y destrozan la competencia individual.

Con independencia de la actitud de la víctima, el acoso ha proseguido, es decir que no importa lo valiente y lo llena de recursos que esté la víctima; sus acciones fueron insuficientes para evitar el desastre.

---

<sup>8</sup> **PIÑUEL y ZABALA, Iñaki**, Moobing: Manual de Autoayuda, Edit. Aguilar, Madrid, Año 2003. P. 190.

<sup>9</sup> **PARÉS SOLIVA, Marina**, Detección del Acosador a Través del Lenguaje, Edit. Santander. Sal Terrae Año 2010. P. 317.

Después de los acontecimientos violentos del acoso las víctimas revisan y juzgan su propia conducta, y los sentimientos de culpa y de inferioridad son prácticamente universales.

Se ha comentado anteriormente que los acontecimientos traumáticos destrozan los sistemas de protección normales que dan a las personas una sensación de control, de conexión y de significado. Así las reacciones traumáticas tienen lugar cuando la acción no sirve para nada, es decir, cuando no es posible ni resistirse ni escapar, entonces el sistema de autodefensa humano se siente sobrepasado y desorganizado.

Es en estas situaciones cuando los acontecimientos traumáticos producen profundos y duraderos cambios en la respuesta fisiológica, las emociones, lo cognitivo y la memoria. Uno de los efectos más característicos es el cambio en la personalidad de la víctima debido a la situación de psicoterror que vive.

Se han descrito tres patrones básicos de cambios permanentes en la personalidad, como consecuencia de una situación de acoso, que presentan las siguientes características:

- Resignación: aislamiento social voluntario, la víctima no se siente parte de la sociedad (efecto de alienación, la víctima muestra una actitud cínica hacia el mundo).
- Predominio de rasgos obsesivos: actitud hostil y suspicacia, sentimiento crónico de nerviosismo, hipersensibilidad con respecto a las injusticias.
- “Predominio de rasgos depresivos: sentimientos de indefensión, incapacidad para disfrutar y sentir placer, anhedonía, desesperanza aprendida.”<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> PIÑUEL y ZABALA, Iñaki, Moobing. ¿Cómo Sobrevivir al Acoso Psicológico en el Trabajo?, Edit. Aguilar, Madrid, Año 2001. P. 200.

Los efectos sociales del acoso laboral en la víctima se caracterizan por la aparición de actitudes de desconfianza y conductas de aislamiento, evitación y retraimiento. Dichas consecuencias sociales también se manifiestan en las relaciones familiares tales como sentimientos incomprensión; pérdida de ilusión e interés por los proyectos comunes; abandono de responsabilidades y compromisos familiares y; alteración de la afectividad.

Lo que constituye el fenómeno destructor del acoso es la repetición de las vejaciones y las humillaciones.

El acoso es un fenómeno terrorífico porque es inhumano. No conoce los estados de ánimo, ni la piedad.

El acoso puede provocar estrés, somatizaciones, depresión, pérdida del trabajo e incluso llevar al suicidio.

“Por otra parte, el acoso laboral implica desempleo derivado de roces laborales, en México según datos del INEGI, en el segundo trimestre de 2007, 400 000 personas abandonaron su empleo como se desglosa:” <sup>11</sup>

- 152 274 por conflictos laborales o con sus superiores;
- 44 828 por discriminación o acoso; y
- 203 588 porque las condiciones laborales se deterioraron.

Lo relevante del análisis es que la calidad de vida y el trabajo tienen relación muy profunda respecto al equilibrio emocional de cualquier ser humano.

---

<sup>11</sup> Véase, INEGI, Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo, 2007.

Así, cuanto menor es la calidad de vida, mayor es el riesgo de que surjan conflictos laborales que, al final, reducen la productividad de las empresas, lo cual finalmente tiene un impacto a nivel macroeconómico.

## 1.4 Factores que favorecen el Mobing

Existen factores idóneos en los que el mobbing puede manifestarse:

- a) En las empresas que cuentan con más de 50 empleados.
- b) Cuando la empresa o el centro de trabajo carece de un organigrama claro.
- c) Cuando hay mandos intermedios y la empresa o la autoridad encargada es incompetente para resolver conflictos.

## 1.5 Tipo de Mobbing y sus características

Para comprender el mobbing, a continuación se enumeran los principales tipos de acoso que surgen dentro de las organizaciones:

1. Ignorar (ostracismo). Consiste en la actitud constante de nulificar a un miembro del equipo, en casos específicos:
  - Cuando un miembro del equipo sufre es completamente ignorado por los demás;

- Cuando las ideas de una persona son descartadas sin analizarlas;
  - Cuando a alguien no se le permite expresarse;
  - Cuando los demás evitan integrar a un compañero en el grupo laboral; y
  - Cuando existe rechazo constante.
2. Burlarse. Cualquier broma que se le hace a la persona (en donde ésta no encuentra gracioso el hecho) se considera mobbing. Las bromas:
- Pueden ser a espaldas de la persona, o agresiones directas;
  - Aniquilan la autoestima de la persona;
  - Absorben el tiempo del equipo de trabajo; y
  - Al burlarse, se crea el triángulo del acoso.
3. Violencia física. Se puede presentar por diferencias de opinión o intereses particulares que causen agresiones mayores:
- El nivel de frustración y tensión crece en la empresa;
  - Pueden suscitarse suicidios o despertar la agresión de la víctima;
  - La autoridad laboral no tiene control sobre estas situaciones; y
  - Puede haber asesinatos al tratar de quitar a alguien del camino cuando ha descubierto alguna irregularidad dentro de la empresa.

4. Descalificar. Ocurre cuando a una persona se le culpa por faltas que otros han cometido; algunas trabas que tienen el fin de descalificar son:
  - No pasar recados o avisos;
  - Dar información incorrecta;
  - Sembrar dudas sobre algún aspecto de la persona; y
  - Señalar los errores por mínimos que sean.
  
5. Abuso de autoridad. Suceden cuando alguien se aprovecha de su situación para actuar hostilmente con sus subordinados.

Curiosamente los niños que sufrieron bullying (acoso escolar) ejercen ciertos abusos de autoridad al llegar a ciertos niveles por miedo a perder su poder; es una conducta aprendida en la infancia. Algunas muestras de abuso de autoridad son:

- Gritar;
- Dar malos tratos;
- Menospreciar;
- Darse el crédito por el trabajo de un subalterno;
- Pedir cosas que están fuera de las funciones;
- Exigir largas jornadas laborales, sin paga adicional; y
- Sembrar miedo.

6. Sabotaje. Cuando una persona utiliza sus conocimientos sobre la empresa con fines de lucro, existe un sabotaje, interno o externo.

Externo:

- Se pone el beneficio personal por encima de los intereses de la empresa.
- Existe venta o mal uso de la información.

Interno:

- Se desintegran los grupos de trabajo para reducir la productividad de la empresa.
7. Sexual. Es cuando una persona insiste en seducir a otra para proteger su empleo o escalar profesionalmente. El acosador puede condicionar cuestiones laborales a cambio de recibir favores sexuales; las insinuaciones incomodan a la víctima, la cual abiertamente ha declarado no tener interés alguno en la persona.
- Se presenta cuando existen insinuaciones o proposiciones abiertas para un intercambio sexual por mejoras profesionales.
  - Incluso cuando constantemente hay miradas inapropiadas se crea una falta de respeto en el ambiente laboral.
  - Es un delito que procede ante las autoridades laborales.
8. "Injusticias." <sup>12</sup> Todos los empleados tenemos derechos a ciertas condiciones laborales que no dependen del humor de alguien para concederlas, como son:
    - Tener una carga de trabajo excesiva;

---

<sup>12</sup> Véase, Mobbing. Liga <http://www.mobbing.com.mx>.

- Bajo o nulo reconocimiento;
- No contar con permisos importantes ocasionales;
- Constantemente ser amenazado con el despido;
- No recibir el aumento salarial correspondiente a lo que indica la ley;
- Ser obligados a postergar la hora de salida sin motivo alguno;
- Que el reconocimiento de nuestro trabajo lo reciba otra persona; y
- Ser despedido injustamente.

El instinto de supervivencia empieza a operar en el ser humano por medio de actitudes hostiles en sentido vertical ascendente o vertical descendente; es decir, de subalternos a superiores o de jefes a empleados.

Estos tipos de mobbing laboral se pueden presentar de las siguientes formas:

### 1.5.1 El Mobbing horizontal

Es el producido entre personas del mismo estatus dentro de la empresa, es decir entre compañeros. Su repercusión sobre el individuo acosado puede incluso superar al vertical.

Nos hallamos ante el supuesto, nada extraño, de que sean los propios compañeros los que aíslen o produzcan el “vacío” al trabajador.

Los motivos pueden ser múltiples y variados, normalmente tendente a marginarlo para que abandone la empresa o no sea obstáculo en los intereses profesionales del resto, (sirvan estos dos sólo como ejemplos, el lector puede imaginarse muchas más conductas –discriminación racial, sexual, religiosa, etc– que no requieren un reflejo específico en este artículo doctrinal).

## 1.5.2 El Mobbing vertical

Es el producido de arriba a abajo entre el superior y el inferior dentro de la estructura de la empresa, en el que una persona se aprovecha de su mejor puesto en la jerarquía laboral para humillar a un trabajador a fin de atentar contra hasta el punto que indignidad que le lleven a abandonar el trabajo o recluirse en sí mismo, preso de su aislamiento (con las graves consecuencias que ello conlleva: por de pronto, una baja por enfermedad puede resultar inmediata; le siguen otras sino situaciones personales más complicadas: afectación a la pareja, a su familia, a su autoestima...).

## 1.5.3 El Mobbing moral mixto

Es la combinación de mobbing horizontal y mobbing vertical y se produce por la existencia de comportamientos que atentan contra la dignidad del trabajador, tanto por parte de los superiores, los cuales actúan por acción u omisión, como por parte de los compañeros, los cuales atentan directamente contra el acosado por razones personales o como un medio de defensa de su puesto de trabajo.

## 1.6 Sujetos que intervienen en el Mobbing

Víctima - Espectadores - Agresor

La persona se convierte en el objetivo de los ataques del agresor y los espectadores alimentan la necesidad del agresor de reconocimiento a través de ejercer estas “bromas” contra la víctima.

Se convierte en una dinámica negativa que puede prevalecer por años.

### 1.6.1 Sujetos pasivos

Las consecuencias para la víctima del acoso laboral son muchas y profundas, se hacen notar con una evidente: baja autoestima, actitud pasiva, sienten apatía por todo, parece que nada les importa y actúan con indiferencia, presentan trastornos emocionales, problemas psicomáticos, que son enfermedades causadas por la mente y el estado de ánimo que se exteriorizan como: depresión, ansiedad, pensamientos e incluso tentativas suicidas, pérdida de interés por el trabajo y fobias.

“Según Fernández.”<sup>13</sup> « la víctima se siente indefensa, en muchos casos culpable. Entiende que él o ella han hecho algo mal, se lo merece puesto que nadie le apoya.

---

<sup>13</sup> **FERNÁNDEZ GARCÍA, I.** Prevención de la Violencia y Resolución de Conflictos: El clima Escolar como Factor de Calidad. Edit. Madrid, Narcea, Año 1997. P. 76.

Su aislamiento psíquico, su falta de comunicación, el desconocimiento de éstos sobre los hechos, la falta de solidaridad entre compañeros, socavan la fuerza de la víctima».

En principio, no se puede afirmar que exista un perfil psicológico que predisponga a una persona a ser víctima de acoso u hostigamiento en su lugar de trabajo. Esto quiere decir que cualquier persona en cualquier momento puede ser víctima. Únicamente debe ser percibida como una amenaza por un agresor en potencia y encontrarse en un entorno favorable para la aparición del fenómeno.

Las víctimas de acoso no tienen por qué ser siempre personas débiles o enfermas desde un punto de vista psicológico, ni personas con rasgos diferenciales marcados o que presenten dificultades a la hora de relacionarse socialmente.

Al contrario en muchos casos le encontramos que las víctimas se auto señalan involuntaria e inconscientemente como dianas o blancos ante los ojos del agresor, precisamente por enfrentarse directamente al acoso.

Esta percepción del acosador con respecto a su víctima es lo que hace que nazca una necesidad de mentir, desacreditar y enfrentarla al resto del grupo. Para ello «el acosador no se encuentra solo, sino que encuentra en los demás –aunque sea en su pasividad-, la fuerza suficiente para destrozarse psicológicamente a su víctima». Nada tiene que ver la imagen que pretende proyectar el acosador de su víctima con la realidad. Mientras que esa imagen pretende reflejar una persona poco inteligente y holgazana, los acosados a menudo suelen ser inteligentes y trabajadores.

Las víctimas son personas que ante los ojos de su verdugo se aparecen como envidiables, debido a sus características positivas a menudo se trata de personas carismáticas que tienen grandes habilidades para las relaciones sociales -, sobre todo si son inconformistas y gracias a su inteligencia y preparación cuestionan sistemáticamente los métodos y fórmulas de organización del trabajo que les vienen impuestos.

Otra de sus características es su predisposición al trabajo en equipo, ya que no dudan un instante en colaborar con sus compañeros, facilitándoles cuantos instrumentos y medios estén a su alcance en pro de la consecución de los objetivos colectivos.

“Los receptores de las calumnias no se dan cuenta que están sufriendo una manipulación y una invasión a su intimidad.”<sup>14</sup>

El sujeto pasivo, acosado o víctima del acoso laboral, lo podemos identificar ya que normalmente presentan algunas de las siguientes características:

- Falta de competencia social, la cual se refleja en la dificultad para expresar sus necesidades;
- Posiblemente fue un niño sobreprotegido en el ámbito familiar;
- Son prudentes, sensibles, callados, apartados, tímidos;
- Son depresivos y se embarcan en ideas suicidas; y
- A menudo no tienen ni un solo amigo, son personas aisladas.

En ocasiones, en el cine mexicano los actores interpretan personajes de historias reales, como lo sería a manera ilustrativa la película intitulada Gutierrez, filme de los años 50, que a pesar del tiempo las circunstancias laborales que ahí se presentan, no han cambiado.

En este mismo sentido y como se ha señalado, a manera ilustrativa, refiero dicho personaje que sufren mobbing, quizá cause gracia, pero se ilustra con todo respeto.

---

<sup>14</sup> Véase, Acosados en la red, Autosuficiencia Press. Liga [http://web.archive.org/web/http://tabloide.eurofull.com/ shop/imprimirnoticia.asp?notid=41](http://web.archive.org/web/http://tabloide.eurofull.com/shop/imprimirnoticia.asp?notid=41).

Es un empleado callado, honrado, trabajador, cumplido, metódico, aplicado para seguir el sistema, sabe subordinarse; en pocas palabras, es un ejemplo de empleado, en todos los sentidos. Saluda y se preocupa por todos. A pesar de ganar poco, siempre presta dinero a sus compañeros y cuando le toca la tanda la reparte entre todos, encuentra un abusivo que lo enfrenta con bromas y se roba sus méritos y él no dice nada, pues no sabe cómo defenderse del acoso y prefiere no causar problemas. Habla con voz tenue y permanece durante muchos años en un mismo puesto, ya que rara vez se hace notar, por muy bueno que éste sea en su trabajo, no logra obtener el reconocimiento, pues su jefe lo toma por él (Mobbing moral mixto).

Asimismo, el **Sujeto Pasivo**, es el titular del bien jurídico al que se le ocasiona daño o se lesiona como consecuencia de la comisión del delito.

También conocido como el titular del bien jurídico tutelado. Es la persona que sufre la afectación en sus bienes jurídicamente tutelados, a consecuencia del delito. Se le conoce también como la víctima u ofendido.

## 1.6.2 El sujeto activo

El sujeto activo, agresor, victimario, acosador, también cuenta con ciertas características psicológicas y de entorno familiar, aunque el acosador no tiene por qué padecer ninguna enfermedad mental o trastorno de la personalidad grave, presenta normalmente algún tipo de psicopatología, consistente fundamentalmente en la ausencia de empatía y algún tipo de distorsión cognitiva.

Por otra parte, la presencia de distorsiones cognitivas tienen que ver con el hecho de que su interpretación de la realidad suele eludir la evidencia de los hechos y suele comportar una delegación de responsabilidades en otras personas.

La persona agresora no distribuye su agresividad eventualmente sobre todos los posibles objetivos, sino que los selecciona y dirige sus ataques hacia aquella minoría de alumnos que presentan consistencia en su estatus de víctima. A menudo será aquel compañero que le haga patentes sus limitaciones y carencias, o que, simplemente, le parezca vulnerable.

“Según Marina Parés Soliva en "Mobbing, Detección del acosador a través del lenguaje",<sup>15</sup> la manipulación del lenguaje es una herramienta propia del acosador psicológico, ya que pretende ocultar el ejercicio de la violencia y al mismo tiempo utiliza información privilegiada para dañar.

Es necesario comprender su poder seductor. En el registro de la comunicación perversa, hay que impedir que el otro piense, comprenda, actúe; ya se trate de la víctima o del entorno.

La mayoría de los modelos explicativos del comportamiento psicopático del acosador tienen en común la presencia en la raíz de su patología de profundos y ocultos sentimientos de inadecuación personal y profesional procedentes de diferentes causas.

Esos sentimientos, conocidos como vulgarmente «complejo de inferioridad», son reprimidos en lo profundo del inconsciente y hacen que el acosador reaccione de manera violenta contra todo lo que pueda recordárselos o sugerírselos. La solución del hostigador consiste en lugar de elevar sus propios niveles de autoestima, en rebajar los de los demás hasta lograr dejarlos por debajo de los suyos.

Con ello obtiene la compensación de quedar por encima de ellos mediante la ridiculización, la humillación o la hipercrítica sistemática de todo cuanto hacen o dicen las víctimas.

---

<sup>15</sup> **PARÉS SOLIVA, Marina**, Detección del Acosador a Través del Lenguaje, Edit. Santander. Sal Terrae Año 2010. P. 292.

El análisis transaccional explica que el acosador en serie presenta un tipo de posición vital que se podría denominar «Yo estoy mal, tú estás bien».

Dicha posición viene significada por la carencia de habilidades y destrezas, así como por los sentimientos de inadecuación del hostigador.

“El comportamiento hostigador representa una forma de liberarse de los sentimientos profundos de malestar que proceden de su interior mediante la eliminación de otra persona, la víctima, que sí está dentro de una posición vital correcta del tipo «Yo estoy bien, tú estás bien», pero que rápidamente empieza a pasar a la posición de «Yo estoy bien, tú estás mal», hasta llegar a lo que el hostigador quiere, es decir, a adoptar su misma posición enfermiza: «Yo estoy mal, tú estás mal.”<sup>16</sup>

El acosador es un “depredador moral' que plantea su relación con los demás como un juego mortal, una partida de ajedrez en la que él mueve las piezas de los dos jugadores, lo primero que hace es atar las manos del otro jugador.

El acosador suele ir perfeccionando 'su técnica' con cada una de sus víctimas (acosa en serie y de forma múltiple), un acosador experimentado no comete errores, usa colaboradores para el trabajo sucio, no deja pruebas, es brutal y seguro en sus actuaciones, no duda.

La experiencia que adquiere en sus años de acoso le hace perfeccionar su técnica hasta convertirlo en un maestro de la inducción al suicidio.

Para algunos, se les considera asesinos psíquicos en serie.

---

<sup>16</sup> **PIÑUEL y ZABALA, Iñaki**, Moobing. "Cómo Sobrevivir al Acoso Psicológico en el Trabajo", Edit. Santander. Sal Terrae, Año 2001. P. 231.

“El acosador moral es un muerto en vida que necesita la imagen de buena persona que los demás tienen de él para sobrevivir, en su obsesión por mantener esta imagen se enmascara, se lava las manos, evita manchar sus manos de sangre y echa su responsabilidad a otros.”<sup>17</sup>

“Las tres condiciones imprescindibles, sin las cuales un acosador no puede realizar su macabra labor de destrucción psicológica de la persona que ha seleccionado como objetivo son: el secreto, la vergüenza (culpa) de la víctima y los testigos mudos.”<sup>18</sup>

Los sujetos activos, victimarios, hostigadores, agresores o acosadores en la conducta denominada mobbing, pueden ser uno o varios y se pueden identificar debido a que presentan características similares en su actuar como:

- Una fuerte necesidad de dominar y someter a otros compañeros;
- Son impulsivos;
- No muestran solidaridad;
- Son desafiantes y agresivos;
- A menudo están involucrados en actividades antisociales y delictivas como vandalismo, delincuencia y drogadicción;
- Cuentan mentiras para justificar su conducta;
- Algunos compañeros se quejan de que agrede a otros compañeros; entre otras características más.

---

<sup>17</sup> **RODRIGUEZ, Nora**, "Moobing. Vencer el Acoso Moral", Edit. Planeta prácticos, Barcelona, Año 2002. P. 267 – 268.

<sup>18</sup> Op. Cit. P. 271.

Algo muy importante son las artes que domina el acosador como son:

- La deformación de los procesos de comunicación.
- Las modalidades para distorsionar los hechos utilizados por los acosadores son muy variadas.
- La comunicación pervertida y deformada ayuda en el proceso de introyección de la culpabilidad de las víctimas.

### 1.6.3 Los testigos

“Según Iñaki Piñuel y Zabala, uno de los motivos por los que los testigos se adhieren al hostigador algunos de los compañeros es porque éstos desean no tener problemas. Piensan que algo habrá hecho la víctima. En cualquier caso ven a la víctima como alguien con quien no conviene estar. Esta situación lleva a la persona aislada a reforzar la idea de que él tiene la culpa, pues nadie le habla.”<sup>19</sup>

A los testigos del acoso laboral o mobbing los podemos clasificar como:

1. Compinches: Amigos íntimos y ayudantes del agresor;
2. Reforzadores: Aunque no acosan de manera directa, observan las agresiones y las aprueban e incitan;

---

<sup>19</sup> **PIÑUEL y ZABALA, Iñaki**, Moobing. ¿Cómo Sobrevivir al Acoso Psicológico en el Trabajo?, Edit. Aguilar, Madrid, Año 2001. P. 193.

3. Ajenos: Se muestran como neutrales y no quieren implicarse, pero al callar están tolerando el acoso; y
4. “Defensores: Pueden llegar a apoyar a la víctima del acoso.”<sup>20</sup>

Una persona obra mal cuando ataca, desprecia, humilla la dignidad de otra. Esto crea un sentimiento de indignación a las personas que son testigo de un dolor injustificado y evitable. Cuanto más profunda sea la anulación de la dignidad de una persona, mayor maldad habrá en el comportamiento. La manipulación evita que surja esta indignación haciendo creer al entorno que la víctima lo merece. Los testigos, por bajeza, por egoísmo o por miedo, prefieren mantenerse al margen.

Las conductas de acoso pueden hacerse crónicas y convertirse en una manera ilegítima de alcanzar sus objetivos, con el consiguiente riesgo de derivación hacia conductas delictivas, incluyendo violencia doméstica y de género. Las consecuencias sobre los testigos o espectadores serían que corren el riesgo de insensibilizarse ante las agresiones cotidianas y de no reaccionar a las situaciones de injusticia en su entorno.

## 1.7 Las redes sociales y el Mobbing

Las redes sociales juegan un papel muy importante en el acoso laboral, ya que el agresor puede hacer uso de información y a través de correo electrónico, redes sociales, blogs, mensajería instantánea, mensajes de texto, mensajes de voz, video, teléfonos móviles, y websites difamatorios para acosar a un individuo, (compañero, subalterno, jefe) mediante ataques personales.

---

<sup>20</sup>Véase, Bullying, el acoso escolar, [www.psicologoescolar.com](http://www.psicologoescolar.com) Liga [http://www.psicologoescolar.com/articulos/paginas\\_de\\_articulos/Zaragoza\\_psicologo\\_escolar\\_bullying\\_el\\_acoso\\_escolar.htm](http://www.psicologoescolar.com/articulos/paginas_de_articulos/Zaragoza_psicologo_escolar_bullying_el_acoso_escolar.htm).

La utilización indebida de las redes puede constituir por sí misma, sin embargo es difícil denunciar, ya que en el mejor de los casos el acoso puede ser anónimo y sin ser rastreado. Existe el llamado cyber acoso, que no es otra cosa que el acto voluntarioso que implica un daño recurrente y repetitivo infligido a través del medio del texto o video electrónico.

Otros términos para ciber acoso son: "acoso electrónico," "e-acoso," "acoso sms", "network mobbing", "acoso móvil" "acoso en línea", "acoso digital", "acoso por internet", "acoso en internet" o "internet acoso".

“Según R.B. Standler. <sup>21</sup> el acoso pretende causar angustia emocional, preocupación, y no tiene propósito legítimo para la elección de comunicaciones.

Según Antonio Chacón Medina, autor de "Una nueva cara de Internet: El acoso", «el perfil genérico del acosador es el de una persona fría, con poco o ningún respeto por los demás. Un acosador es un depredador que puede esperar pacientemente conectado a la red, participar en chat o en foros hasta que entabla contacto con alguien que le parece susceptible de molestar, generalmente mujeres o niños; y que disfruta persiguiendo a una persona determinada, ya tenga relación directa con ella o sea una completa desconocida.

“El acosador disfruta y muestra su poder persiguiendo y dañando psicológicamente a esa persona». Según Rodríguez López en su libro "El Acoso Moral en el Trabajo"<sup>22</sup> define a estas personas como " resentidas, frustradas, envidiosas, celosas o egoístas, necesitadas de admiración, reconocimiento y protagonismo y lo que quieren es figurar, ascender o aparentar, aun cuando simplemente deseen hacer daño o anular a otra persona".

---

<sup>21</sup> **STANDLER, Ronald B.**, Computadora y Crimen. Editorial Academic Press. Año 2002. P. 89.

<sup>22</sup> **RODRÍGUEZ LÓPEZ, Pedro**, "El Acoso Moral en el Trabajo: La Responsabilidad en el Acoso Moral en el Trabajo" Edit. Santillana, Año 2012. P. 201.

“El acosador puede combinar rasgos propios de un trastorno narcisista de la personalidad, del perverso narcisista descrito por Marie - France Hirigoyen, y de un psicópata según Iñaki Piñuel y Zabala, y Adams y Crawford.”<sup>23</sup>

El cyber acosador se siente en una posición de poder desde el anonimato que se percibe mientras se está “en línea”.

Durante todo ese tiempo va recopilando toda la información posible acerca de su víctima, fundamentalmente en aquellos aspectos que forman parte de su vida privada y de sus movimientos en la Red.

Una vez obtenida dicha información, es cuando el acosador inicia su proceso de acoso. Sin embargo, si el acosador es realmente una persona depravada y/o enferma y, si la información obtenida hasta ese momento es suficiente, comenzará el asedio mediante los diferentes medios que tenga a su alcance.

“Su motivación para el acoso siempre gira en torno al acoso sexual, la obsesión amorosa, el odio, la envidia, la venganza o la incapacidad de aceptar un rechazo.”<sup>24</sup>

Para poder hostigar a otro ser humano el acosador habrá de ejercer dos tipos de manipulaciones, una dirigida al entorno de la víctima y otra dirigida hacia la persona acosada: “Para el acosador la manipulación dirigida al entorno tiene como finalidad convertirlo en su aliado, ya sea para que colabore en el hostigamiento o bien para que no haga evidente lo obvio y para ello lo único que le pide el acosador es que no haga nada. El entorno que no hace nada se convierte en colaborador tácito del acoso.”<sup>25</sup>

---

<sup>23</sup> **ADAMS Andrea y CRAWFORD Neil**, *Bullying at Work*, Virago Press, London 1992. P. 280.

<sup>24</sup> **CHACÓN MEDINA, Antonio**, *Una nueva cara de Internet: “El acoso”*. Edit. Madrid, Narcea. Año 2003. P. 237.

<sup>25</sup> **PARÉS SOLIVA, Marina**, *Detección del Acosador a Través del Lenguaje*, Edit. Santander. Sal Terrae Año 2010. P. 300.

Una forma de colaboración sería mediante el uso de ataques sutiles y ambigüedades incitados por el acosador.

Los ataques sutiles hacia la víctima se usan para desestabilizarla y para eludir sus defensas psicológicas.

El objetivo es infundir inseguridad e incertidumbre en la víctima que dudará sobre cómo reaccionar y se preguntará si el ataque sutil ha sido intencionado o no.

“El acosador o colaborador manipulado por el cyber acosador mencionará algún tema personal o incluso información privada y confidencial sobre la víctima. Un ejemplo de esto puede ocurrir después de que el cyber acosador haya enviado correos difamatorios con información falsa, instando a los testigos/colaboradores que indaguen sobre ello. La ambigüedad se puede presentar a través de indirectas o comentarios imprecisos que además provocan frustración y tristeza en la víctima.”<sup>26</sup>

La manipulación del lenguaje dirigida a la víctima tiene como objetivo dañarla y desestabilizarla.

Ningún acoso puede perdurar sin la colaboración de los 'testigos mudos'. Cada vez que se justifica el aislamiento en las frases: 'se lo habrá buscado', o 'alguna cosa habrá hecho'.

Cada vez que se mira para otra parte, cuando delante de nosotros se agrede a una persona (aunque sea con el vacío), lo que se palpa son grados de perversidad.

Uno de los objetivos del acosador es aislar a la víctima de la sociedad, marginándola, creando una imagen de ésta despreciable, para que la propia sociedad la rechace.

---

<sup>26</sup> Véase, Defenderse, acosoorganizado. Liga <http://www.acoso-organizado.com/search/label/defenderse>.

“De esta forma los testigos se convierten en cómplices de un delincuente sin que éstos lo sepan.”<sup>27</sup>

Las etapas por las que se pretende aplastar a una persona para luego destruirla son iguales en todos los ambientes.

El 'psicoterror' es una tortura psicológica en la que se suministra la violencia en dosis pequeñas a la vez que se paraliza a la víctima con diversos procedimientos - similares a los que se utilizan en un lavado de cerebro - para que no pueda defenderse.

De esta manera un individuo o grupo de individuos ejercen su poder sobre otro individuo sin que pueda defenderse.

Es una violencia 'limpia', no hay huellas, los testigos no ven nada. El fin de esta violencia no es destruir al otro inmediatamente, sino someterlo poco a poco manteniéndolo a su disposición para poder utilizarlo.

La destrucción del otro debe ser lenta para conseguir un crimen perfecto: no es el agresor el que mata, es el otro quien se mata.

“El suicidio del otro es el mayor triunfo del acosador moral, es exactamente lo que quiere.”<sup>28</sup>

“La mayoría de agresores y testigos del acoso o ciber acoso, tienden a relativizar e infravalorar las consecuencias de sus acciones, considerándolas meramente como una "broma pesada".<sup>29</sup>

---

<sup>27</sup> *Cfr. RODRIGUEZ, Nora*, "Moobing. Vencer el Acoso Moral", Edit. Planeta prácticos, Barcelona, Año 2002. P. 267 – 269.

<sup>28</sup> *Op. Cit.* P. 270.

Por otro lado, los testigos resultan muy eficaces en la solución del acoso ya que éste puede continuar sólo si los espectadores lo toleran.

El cyber acoso puede ser tan simple como continuar mandando e-mails a alguien que ha dicho que no quiere permanecer en contacto con el remitente. Puede también incluir amenazas, connotaciones sexuales, etiquetas peyorativas (p. ej., discurso del odio).

“El término cyber acoso fue usado por primera vez por el educador canadiense Bill Belsey.”<sup>30</sup> El cyber acoso está presente las 24 horas del día, siempre está online.

Incluso si se apaga el ordenador la víctima sabe qué página web está accesible, o qué personas están propagando ese rumor sobre ti. La dureza de esto es psicológicamente devastadora.

En este rubro podemos señalar las pocas habilidades del acosador para expresarse, es decir, el mal uso del lenguaje, el exceso de groserías, la facilidad para decir cosas obscenas, la abreviatura de las palabras para facilitar la comunicación electrónica, han creado una “flojera para expresarse”, que lleva a la falta de comunicación.

Estas carencias al hablar crean la respuesta x, que se convierte en la salida fácil ante cualquier cuestionamiento. El sentimiento generalizado es “nadie me comprende” ...

Pero ¿cómo comprender si no me lo dices correctamente?, incluso el lenguaje lo han reinventado, a continuación unos ejemplos de cómo se expresan los acosadores en los medios electrónicos:

- :)                      sonrisa
- :(                      triste
- -                        menos

---

<sup>29</sup> Véase, Tecnoacoso. Liga <http://consultora.diegolevis.com.ar/secciones/escuelas/tecnoacoso.html>.

<sup>30</sup> Véase, Defenderse,acosoorganizado.Liga <http://www.acosoorganizado.com/search/label/defenderse>.

- X: por o equis ( o sea, nada importante)
- Acerk acerca
- Aia haya
- Akbaran acabaran
- Akmpaña acompaña
- Kmpararme compararme
- C sé
- Dberes deberes
- Djar dejar
- Dspues después
- E he
- Esk es que
- Gnt gente
- Hoola ¡hola!
- Hblamos hablamos
- Hciendo haciendo
- Iamo llamo
- Ilo yo
- Ilore lloré
- kisiera quiera
- kmbiado cambiado
- kmo como
- kmpromiso compromiso
- kn con
- knsejo consejo
- knsidero considero
- knversación conversación
- ksa casa
- ksi casi
- kstigaron castigaron
- Kualkier cualquier

- Kuando      ¿cuándo?
- Mjor        mejor
- Mnti        mentí
- Msje        mensaje
- Mui         muy
- Muxo        mucho
- Ndie        nadie
- Ns          nos
- Platikr     platicar
- Ps          pues
- Qria        quería
- Rekuerds   recuerdas
- Stan        están
- Sto         esto
- Tdo        todo
- Tngo        tengo
- Tqm        te quiero mucho
- Unika      única
- Xplicado   explicado
- Xq         ¿por qué?

Y no es chino, es el lenguaje de txt, msg o mejor conocido como mensaje de texto que utilizan las nuevas generaciones y que ya forma parte de un fenómeno, distorsionando el idioma, ignorando los símbolos ortográficos (punto, punto y coma, acento, incluso signos de admiración e interrogación etc).

No se diga de los denominados emoticones, término designado a figuras de rostros de caricatura, con diversas expresiones, con los que hacen saber el estado de ánimo que tiene la persona que los envía.

Como consecuencias del cyber acoso, la víctima presenta los síntomas postraumáticos, que resulta tan persistentes y tan variados que pueden ser confundidos con rasgos de la personalidad de la víctima.

Tiempo después de que haya acabado el acoso, muchos afectados, siguen sintiendo que ha muerto una parte de ellos, y algunas víctimas, las más afligidas, desearían estar muertas.

La informalidad propia de las redes permite que personas hostiles, resentidas, con ansias de dominio o falta de escrúpulos, puedan acosar impunemente.

El hacer correr un rumor o una calumnia, por una razón personal o por diferencias ideológicas, en forma anónima o desembozada, de boca en boca o mediante e-mails, no es una travesura sin consecuencias.

Las consecuencias sobre el cyber acosador no son exclusivamente dañinos para víctima, sino que el propio acosador entra en un círculo vicioso del que resulta difícil escapar, y es precisamente, esta propia dinámica de agresión la que va destruyendo poco a poco su vida, lo más profundo de su personalidad: los valores que lo constituyen como persona.

“La tecnología al servicio del acosador”. Es sin duda el medio más utilizado por el acosador, destacando, hoy por hoy, el teléfono celular, ya que, con sus aplicaciones tan modernas puede tomar videos, de audio y video, fotografías e incluso puede editar a conveniencia (recortar, ampliar, etiquetar, colocar etiquetas o frases, entre otras muchas cosas) y subir esta información a las redes sociales con copia al acosado.

Situación peligrosa ya que lo puede hacer en cualquier momento, en la oficina en su casa, en el lugar y el horario que me mejor le plazca al acosador.

Cuando una interacción asimétrica y destructiva de este tipo arranca entre dos personas, lo único que hace es amplificarse progresivamente, a menos que una persona exterior intervenga enérgicamente.

“Si en algún momento del proceso de acoso, alguien con un cierto poder, reacciona de un modo sano, el proceso se detiene.”<sup>31</sup>

“Los receptores de las calumnias no se dan cuenta que están sufriendo una manipulación y una invasión a su intimidad.”<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup> **PARÉS SOLIVA, Marina**, Detección del Acosador a Través del Lenguaje, Edit. Santander. Sal Terrae Año 2010. P. 319.

<sup>32</sup> *Véase*, Acosados en la red, Autosuficiencia Press. Liga [http://web.archive.org/web/http://tabloide.eurofull.com/ shop/imprimirnoticia.asp?notid=41](http://web.archive.org/web/http://tabloide.eurofull.com/shop/imprimirnoticia.asp?notid=41).

## CAPÍTULO II

# SÍNDROMES DE BURNOUT, DEL TRABAJADOR QUEMADO O DEL DESGASTE, EL ESTRÉS Y EL MOBBING

### 2.1 El síndrome de Burnout y el estrés

Es necesario aclarar las diferencias entre el mobbing y el denominado síndrome de Burnout y estrés, ya que la sintomatología puede ser confundida.

El síndrome de Burnout (también llamado simplemente Burnout o síndrome del trabajador quemado) es un tipo de estrés laboral.

Esta patología, fue descrita por primera vez en 1969 y al principio se denominó staff burnout, para referirse al extraño comportamiento que presentaban algunos oficiales de policía de aquella época. Posteriormente en la década de los 70, se acuñó el término que conocemos hoy en día.

En 1986, las psicólogas norteamericanas C. Maslach y S. Jackson definieron el Síndrome de Burnout como un síndrome de cansancio emocional, despersonalización, y una menor realización personal, que se da en aquellos individuos que trabajan en contacto con clientes y usuarios.

El síndrome de Burnout (del inglés “burn – out”: consumirse o agotarse) se caracteriza por un progresivo agotamiento físico y mental, una falta de motivación absoluta por las tareas realizadas, y en especial, por importantes cambios de comportamiento en quienes lo padecen.

Éste cambio de actitud, relacionado generalmente con malos modales hacia los demás o con un trato desagradable, es una de las características clave para identificar un caso Burnout. Este síndrome suele darse con mayor frecuencia en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención a terceros, como docentes, personal sanitario o personas que trabajan en atención al cliente y pueden llegar a ser motivo de baja laboral, ya que llega un momento en que el empleado se encuentra física y mentalmente incapacitado para desarrollar su trabajo.

## **2.2 Los síntomas del síndrome de Burnout**

Los síntomas del síndrome de Burnout son similares a los síntomas asociados al estrés laboral de modo general, sin embargo, el caso del Burnout pueden aumentar de intensidad, especialmente en lo relacionado con cambios de comportamiento o carácter.

Entre ellos, podemos encontrar:

### **2.2.1 Síntomas a nivel emocional**

Estos se traducen en:

- Cambios en el estado de ánimo. Es uno de los síntomas principales del síndrome de Burnout. Es frecuente que el trabajador se encuentre irritable y de mal humor. En muchas ocasiones los buenos modales desaparecen y se generan conflictos innecesarios con clientes y usuarios. La suspicacia o estar a la defensiva y el sarcasmo suelen ser habituales. En algunas ocasiones este cambio de actitud se produce en un sentido totalmente diferente, en el que el trabajador simplemente muestra indiferencia hacia los clientes o usuarios e incluso hacia los compañeros.

- Desmotivación. El trabajador pierde toda ilusión por trabajar. Las metas y objetivos dejan paso a la desilusión y al pensamiento de tener que soportar día tras día situaciones que superan su capacidad y cada jornada laboral se hace larga e interminable.
- Agotamiento mental. El desgaste gradual que produce el Burnout en el trabajador, hace que su resistencia al estrés sea cada vez menor, por lo que al organismo le cuesta cada vez más trabajo hacer frente a los factores que generan ese estrés.
- Falta de energía y menor rendimiento. Se trata de una consecuencia lógica del punto anterior; como el organismo gestiona de modo deficiente los recursos de que dispone, su capacidad de producción disminuye y el rendimiento por tanto baja.

En esa tesitura, tenemos que toda situación de estrés laboral prolongada en el tiempo, produce a medio y largo plazo un deterioro cognitivo, lo que puede provocar pérdida de memoria, falta de concentración y mayor dificultad para aprender tareas o habilidades nuevas.

## 2.2.2 Síntomas a nivel físico

El síndrome de Bornout no nos afecta solo a nivel psíquico, entre los síntomas a nivel físico que produce, podemos encontrar:

- Afecciones del sistema locomotor. Es frecuente la aparición de dolores musculares y articulares, que dan como resultado de la tensión generada por el estrés laboral y que por lo general están provocadas por contracturas musculares.

- Otras alteraciones psicosomáticas. Como problemas gastrointestinales, cardiovasculares, afecciones de la piel, dolores de cabeza o cefaleas, mareos, alteraciones de apetito sexual y mayor riesgo de obesidad entre otros.

### 2.2.3 Consecuencias del síndrome de Burnout

Además de todos los síntomas antes vistos, el síndrome de Burnout puede tener las siguientes consecuencias:

- Aumento del riesgo de alcoholismo o consumo de drogas. Se ha demostrado que el estrés laboral aumenta el riesgo de conductas perjudiciales, con el consumo de alcohol, tabaco, u otras drogas.
- En aquellos empleados en el que el consumo de estas sustancias ya está presente, la tendencia es a incrementar el consumo.
- Alteraciones del sueño. Al igual que otros tipos de estrés laboral, el síndrome de Burnout puede producir dificultades a la hora de conciliar el sueño (insomnio), además, es frecuente que la persona tienda a despertarse repentinamente en varias ocasiones a lo largo de la noche, con el trastorno que ello ocasiona a quien lo sufre.
- Bajas defensas. El síndrome del trabajador quemado repercute negativamente sobre nuestro sistema inmunológico, haciendo que seamos más propensos a sufrir enfermedades infecciosas provenientes del exterior. Además un sistema inmune más débil prolongará la duración de las mismas una vez contraídas e incluso puede provocar situaciones más graves.

Las consecuencias del Burnout se extienden más allá del propio empleado y llegan a afectar a su familia, amigos y pareja e incluso pueden ocasionar importantes pérdidas económicas a las empresas.

## 2.3 Causas desencadenantes del síndrome de Burnout

Cualquiera de las siguientes causas puede desencadenar una situación de Burnout, especialmente cuando se dan por largos periodos de tiempo y de modo continuado:

- Puestos relacionados con atención al público, clientes o usuarios. Se da en aquellos puestos de trabajo en los que el empleado se ve sometido a un contacto continuo con clientes o usuarios, y por consiguiente, a un gran número de quejas, reclamaciones o peticiones por parte de los mismos. Esto puede generar grandes niveles de estrés en el trabajador y a la larga puede terminar por afectar su conducta. En la mayoría de las ocasiones, un cliente insatisfecho o descontento con el servicio prestado no suele ser demasiado agradable y esto puede acabar contagiando la conducta del trabajador.
- Elevado nivel de responsabilidad. Algunos puestos de trabajo exigen un gran nivel de atención y concentración sobre la tarea realizada. El más mínimo error puede tener graves consecuencias. Un ejemplo; el personal médico, de cuyas manos o decisiones tomadas depende muchas veces la vida de una persona.
- Jornadas laborales o turnos demasiado largos. Otra de las causas del Burnout son las jornadas demasiado largas, trabajos en los que el empleado debe mantenerse en su puesto por 10, 12 e incluso 16 horas, pueden aumentar drásticamente la posibilidad de padecer este síndrome. Además con descansos cortos.
- Trabajos monótonos. Paradójicamente, los puestos laborales aburridos, repetitivos o carentes de incentivos también pueden ser causa del síndrome de Burnout.

- El trabajador no encuentra ninguna motivación en lo que hace y esto le causa frustración y estrés. A nadie le gusta pasar cientos de horas al mes realizando una actividad que no le motiva en absoluto y con la que no se siente cómodo.

## 2.4 Principales profesiones que presentan el síndrome de Burnout

Determinadas profesiones, como los médicos, los enfermeros y los docentes, presentan ciertas características que las convierten en candidatas ideales frente a este síndrome y el estrés.

En general la elevada burocratización de las instituciones hace que presenten una baja capacidad de innovación o cambio. Esto se traduce en una baja flexibilidad laboral, lo que dificulta enormemente la posibilidad de adoptar medidas orientadas a optimizar o redistribuir la carga laboral entre los trabajadores.

Por otra parte, muchos de estos empleados sufren un choque con la realidad, esto es que su formación teórica no les ha preparado. Ello produce un desequilibrio entre la situación real a la que deben hacer frente y sus expectativas iniciales.

Determinantes variables del entorno, pueden provocar un alto nivel de estrés. Hay factores como la sobre carga laboral, la presencia de ruidos molestos o el hacinamiento, un gran número de pacientes a lo largo de la jornada, aunado a ello que los pacientes se encuentran de mal humor debido a sus padecimientos, es decir, tratar con gente irritable y malhumorada, acaba generando un efecto de contagio en el propio trabajador y éste a su vez contagia a sus compañeros de trabajo, del mismo modo que la ilusión, la alegría o la motivación se contagian, el pesimismo, la desilusión y la apatía también.

No olvidemos que estos profesionistas están expuestos de modo continuo al sufrimiento y al dolor ajeno, lo que implica una presión emocional, en ocasiones la vida depende de ellos o de las decisiones y acciones que se tomen.

Otro tipo, es el síndrome del profesor quemado, que se da en los profesionales en la educación.

No es inusual ver profesores que siendo jóvenes mostraban una gran vitalidad y pasión por su labor, pero con el paso de los años han perdido toda motivación, se muestran fácilmente irritables o muestran evidentes signos de ansiedad y rechazo frente a cada nueva jornada de trabajo.

El trabajo del docente no termina en el aula; también deben corregir trabajos, exámenes, planificar sesiones, preparar materiales para utilizar en clase o reunirse con el resto del equipo docente para tratar diversos asuntos. Todo ello contribuye a aumentar su carga laboral de modo considerable, lo que sin duda es un factor de estrés considerable.

Por otra parte, contamos actualmente con un cambio de modelo educativo, en el que el profesor ha perdido la autoridad que tradicionalmente la sociedad le otorgaba, pasando a ser una figura sumamente respetada a otra radicalmente opuesta, que carece de recursos de autoridad y es objeto de burlas y vejaciones frecuentes por parte de sus alumnos. Además, en otras ocasiones, los padres o tutores del alumno increpan e incluso agreden al docente por suspender o castigar a su hijo e incluso a quejarse ante las autoridades escolares o denunciarlo penalmente; lo que determina por generar un gran estrés emocional.

La falta de recursos formativos para aprender a manejar este tipo de situaciones, como alumnos o grupos conflictivos, es otra causa de que el síndrome de Burnout sea tan popular entre el profesorado, pues el profesor se ve en ocasiones indefenso e incapaz de controlar el orden de una clase, lo que acaba provocando una profunda frustración, que día a día, año tras año, va generando una huella psicológica difícil de borrar.

Es por ello que el personal docente muestra una de las más altas tasas de ausentismo y baja laboral por la presión.

Hemos visto que el estrés y el síndrome de Burnout comparten la mayoría de las causas, consecuencias y tratamiento.

A diferencia el Mobbing, se produce a través de la acción de un hostigador u hostigadores que forman parte del mismo grupo laboral, con la finalidad de producir miedo, terror, desprecio o desánimo en el trabajador afectado hacia su trabajo, como el efecto o la enfermedad que produce en el trabajador.

Esta persona o grupo de personas reciben una violencia psicológica injustificada a través de actos negativos y hostiles dentro o fuera del trabajo por parte de grupos sociales externos, de sus compañeros, de sus subalternos o de sus superiores.

Dicha violencia psicológica se produce de forma sistemática y recurrente durante un tiempo prolongado, a lo largo de semanas, meses e incluso años, y a la misma en ocasiones se añaden “accidentes fortuitos” y hasta agresiones físicas, en los casos más graves.

Esto serían las causas del ¿por qué? se da el Mobbing.

También, cuenta con algunas características propias, que el síndrome de Burnout y el estrés no presentan, como ya se han mencionado en un apartado anterior y que son: limitar la comunicación, limitar el contacto social, desprestigiar su persona ante sus compañeros, desprestigiar y desacreditar su capacidad profesional y laboral y comprometer la salud; que vendrían siendo las consecuencias, entre las que está la posibilidad de que se genere estrés en el trabajador, pero las causas que lo originan son totalmente diversas al síndrome de Burnout.

## 2.5 Tratamiento para el síndrome de Burnout

El tratamiento del síndrome de Burnout. La clave para un eficaz tratamiento es detectarlo en sus primeras fases, por lo que cuanto antes trabajemos en el problema tras identificarlo, será más fácil mantenerlo bajo control.

La iniciativa en cuanto al tratamiento puede provenir tanto del propio trabajador como de la empresa o institución para la que trabaja, por lo que es importante que haya una buena comunicación entre ambas partes y se establezcan los mecanismos necesarios para detectar este tipo de casos en una etapa temprana, ya sea mediante la realización de cuestionarios o la medición de los niveles de cortisol del empleado.

Se pueden realizar algunas tareas preventivas e incluso de diagnóstico y estas pueden ser las siguientes:

1. La técnica de la relajación, como la meditación o la escucha de música relajante han demostrado ampliamente su eficacia para reducir la ansiedad y mejorar el modo en que los trabajadores se enfrentan al síndrome de Burnout. De hecho está demostrado que éste tipo de prácticas aumentan la actividad de aquellas zonas del cerebro encargadas de las emociones positivas, por lo que su práctica regular hará en el trabajador encarar los problemas de un modo mucho más productivo.
2. La parte física del problema. El estrés y Burnout tienden a generar tensión muscular en determinadas zonas del cuerpo, como los hombros y cuello, lo que a medio y largo plazo puede suponer la aparición de contracturas musculares, hernias discales y otro tipo de lesiones, agravando la situación. Por ello es importante realizar determinados estiramientos y ejercicios anti estrés como parte de la rutina diaria, incluso en la misma rutina laboral.

3. La práctica habitual de algún deporte siempre adaptado a la condición física del empleado, ha demostrado reducir notablemente los efectos del estrés en el organismo, ya que el deporte nos mantiene activos, mejorando la salud de nuestro corazón, músculos y huesos, además de ayudar a desconectarnos de nuestros problemas mientras se practica.
4. La ayuda de un profesional. La terapia psicológica, ya sea individual o grupal, puede hacer que el trabajador desarrolle mecanismos eficaces para afrontar aquellas situaciones que le producen estrés y ansiedad.
5. Llevar un estilo de vida saludable, evitando el tabaco, el alcohol, dormir las horas suficientes, son solo algunas recomendaciones que pueden ayudar a combatir el estrés y el síndrome de Burnout.<sup>33</sup>

## 2.6 Síndrome del trabajador quemado o síndrome del desgaste

“El sitio [Тезис.Гуманитарные дискуссии](#) publicó la conferencia de un reconocido psicoterapeuta austriaco, Alfried Langle, en donde explican de qué se trata el síndrome, de quién es la culpa y cómo lidiar con él. El síndrome del trabajador quemado, también llamado síndrome del desgaste laboral, es un síntoma de nuestros tiempos. Es una condición de agotamiento que nos conduce a una parálisis de nuestras fuerzas y sentimientos, y la cual va de la mano con la pérdida de la alegría por vivir. Actualmente los casos de este síndrome son cada vez más frecuentes. No simplemente es típico para las profesiones relacionadas al trabajo social, a las cuales se les atribuía este síndrome antes, sino también para otras carreras e inclusive la vida personal.”<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup> Véase, Síndrome de Burnout. Liga <http://www.estreslaboral.info/sindrome-de-burnout.html>.

## 2.6.1 Tipos de agotamiento

A la propagación del síndrome de agotamiento contribuye nuestra era: los tiempos de avances tecnológicos, de consumo excesivo, de nuevo materialismo, de entretenimiento y de disfrutar la vida. Son los tiempos en los que nos explotamos a nosotros mismos y dejamos que nos exploten.

### 2.6.1.1 Agotamiento leve

Creo que todos han sentido alguna vez los síntomas del agotamiento. Descubrimos las señales de agotamiento después de haber pasado por una tensión fuerte o al haber finalizado alguna tarea en general. Por ejemplo, te estabas preparando para tus exámenes, trabajando en algún proyecto difícil, escribiendo tu tesis o cuidando a tus dos hijos pequeños. A veces tienes que emplear más fuerzas para solucionar algún asunto crítico. Otro ejemplo de esto son los doctores que durante una epidemia de influenza tienen mucho más trabajo. Y es entonces cuando surgen tales síntomas como irritabilidad, falta de deseo, trastornos del sueño (cuando no puedes conciliar el sueño o pasa todo lo contrario, duermes mucho tiempo), disminución de la motivación, incomodidad, síntomas depresivos. Es una variación bastante sencilla del agotamiento, te quemas a nivel de reacciones, se manifiestan las reacciones fisiológicas y psicológicas como respuesta a un estrés fuerte.

Cuando la situación que te generó agotamiento termina, los síntomas desaparecen por su cuenta. En este caso te pueden ayudar los días de descanso, los fines de semana, vacaciones, dormir, hacer ejercicio. Si no compensas la energía mediante el descanso, el organismo entra a un modo de ahorro de batería, tal como si fuera una computadora personal.

En realidad tanto el cuerpo como la psique están constituidos para aguantar mucho estrés y tensión, porque a veces tenemos que trabajar muy duro para alcanzar algunos objetivos grandes.

Por ejemplo, si tienes que rescatar a tu familia de algún apuro.

El problema es otro: si el reto no se acaba, es decir, si la gente realmente no puede descansar, si constantemente las personas sienten que están obligadas a cumplir con algunas expectativas elevadas, si están preocupadas por algo, tienen miedo o están esperando que pase algo... todo esto lleva a una sobrecarga del sistema nervioso, tal persona se pone tensa a nivel muscular también y empieza a sentir dolores físicos.

Algunas personas mientras están dormidas comienzan a crujiar los dientes. Este podría ser un síntoma de agotamiento excesivo.

### 2.6.1.2 Agotamiento crónico

Si la tensión se vuelve crónica, el síndrome se manifiesta a nivel de desorden.

En 1974 el psiquiatra Freudenberg de Nueva York publicó por primera vez un artículo sobre los voluntarios que trabajaron en actividades sociales por parte de su iglesia local. En ese texto describió su situación. Esas personas tenían síntomas parecidos a la depresión. En su perfil se detectaba siempre lo mismo. Al principio esas personas estaban completamente fascinadas por sus actividades. Después esa fascinación empezó a disminuir.

Y al final se desvaneció por completo convirtiéndose en un puñado de cenizas.

Todos ellos manifestaron los mismos síntomas: el agotamiento emocional y la fatiga constante. Solo con pensar que al día siguiente tenían que ir a trabajar, aparecía una sensación de fatiga. Tenían varias dolencias a nivel físico, se enfermaban muy seguido. Este fue uno de los conjuntos de síntomas.

Al respecto de sus sentimientos, ya no eran fuertes. Sucedió algo que el psiquiatra llamó "deshumanización". Cambió su actitud hacia las personas a quienes ellos estaban ayudando: primero fue un trato amoroso y atento, y luego se convirtió en un trato cínico, de repudio y negativo.

También empeoraron las relaciones con sus compañeros, de repente se manifestaba un fuerte sentimiento de culpa y el deseo de alejarse de todo. Ellos trabajaban menos y lo hacían todo mecánicamente como si fueran robots. Es decir, esas personas, a diferencia de cómo eran antes, ya no se sentían capaces de entablar una relación y ni siquiera trataban de hacerlo.

Este comportamiento tiene cierta lógica. Si ya no tengo fuerza en mis sentimientos, ya no tengo fuerzas para amar y escuchar, y los demás se convierten en una carga para mí. Siento que ya no puedo corresponderles o estar al mismo nivel, y que sus expectativas son exageradas para mí.

Entonces entran en vigor las reacciones defensivas automáticas. Desde el punto de vista de la psique, es muy sensato.

Como tercer grupo de síntomas, el autor denomina la reducción de la productividad. Las personas no estaban satisfechas con su trabajo y sus logros. Ellos se creían impotentes, no sentían que consiguieran algún éxito. Todo para ellos era demasiado. Y sentían que no estaban recibiendo el reconocimiento que merecían.

Al haber realizado esta investigación, Freudenberger descubrió que los síntomas del síndrome del trabajador quemado no se correlacionan con la cantidad de horas laborales. Sí, entre más horas trabaja alguien, más se afecta su estado emocional.

El agotamiento emocional crece proporcionalmente de acuerdo a las horas laborales, pero los otros dos grupos de síntomas, la productividad y deshumanización, casi no afectan. La persona sigue siendo productiva por algún tiempo. Esto indica que el agotamiento tiene su propia dinámica.

Es más que un simple agotamiento. Lo veremos con detalle más adelante.

## 2.6.2 Las etapas del agotamiento

Freudenberger creó una escala de 12 niveles que a primera vista se ve muy inofensiva:

- A. Al principio las personas con agotamiento tienen un deseo obsesivo de afirmación (“soy capaz de hacer algo”), probablemente hasta en forma de competencia con otras personas.
- B. Después comienza la actitud negligente con sus propias necesidades. La persona se ve menos involucrada y motivada para hacer ejercicio o cualquier otra actividad que le guste, tiene menos tiempo para otras personas, para sí misma, habla con menos frecuencia con otras personas.
- C. En el siguiente nivel el individuo no tiene tiempo para resolver conflictos, por lo tanto los ignora, y más adelante inclusive no los percibe. No se da cuenta en el trabajo, en su casa o con sus amigos que hay algunos problemas.

- D. Simplemente se retira. Vemos algo parecido en una flor que se marchita más y más cada día.
- E. Más adelante pierde los sentimientos con respecto a sí misma. Las personas ya no sienten. Se vuelven máquinas y ya no pueden parar.
- F. Después de un tiempo empiezan a sentir un vacío interior, y si esto dura un tiempo prolongado, se vuelven depresivas.
- G. En la última (duodécima etapa), la persona está completamente rota. Se enferma tanto físicamente como mentalmente, pasa por una frustración y a veces tiene pensamientos suicidas.

“En una ocasión vino a mí un paciente con agotamiento emocional. Llegó, se sentó en una silla, suspiró y me dijo: ”Me alegro de estar aquí“. Lucía muy agotado. Resultó que ni siquiera pudo llamarme por su cuenta para hacer la cita, su esposa fue la que marcó mi número telefónico. Le pregunté entonces qué tan urgente era su asunto. Me dijo que muy urgente. Y entonces le di la fecha más cercana que era para la primera hora del lunes.

El día de la cita me confesó: “Todo el fin de semana no me podía garantizar que no saltaría por la ventana. Así de insoportable era mi condición. Era un hombre de negocios muy exitoso. Sus empleados no sospechaban nada de su condición, pudo disimular su frustración. Durante mucho tiempo se lo ocultó a su esposa también. En la etapa 11 ella se dio cuenta.

Él siguió negando el problema un tiempo, y cuando ya no pudo seguir viviendo así, bajó la presión desde el exterior, se sintió listo para hacer algo. Esto es lo que puede provocar el agotamiento. Claro, es un ejemplo algo extremo”.

**Del entusiasmo al asco.** Para designar con las palabras más sencillas cómo se manifiesta el desgaste emocional, se puede recurrir a la descripción del psicólogo alemán Matthias Burisch.

Él describió cuatro etapas:

**Primera etapa** es completamente inofensiva: de hecho todavía no es un desgaste emocional. Debes estar muy atento. Es la persona que se siente invadida por un idealismo y entusiasmo exagerado por realizar algunas ideas, pero empieza a exigir demasiado de sí mismo. Las demandas son muy altas durante algunas semanas o meses.

**Segunda etapa** es agotamiento físico, emocional y debilidad física.

**Tercera etapa**, por lo general, se manifiestan las primeras reacciones defensivas. Y ¿qué es lo que hace una persona si las exigencias son exageradas? Se retira de las relaciones, se presenta la deshumanización. Esta reacción es un mecanismo defensivo para que el agotamiento no se agrave. Intuitivamente, la persona siente que necesita un descanso, y mantiene las relaciones sociales en menor medida. Las relaciones, que uno debe mantener a fuerza, se ven agobiadas por rechazo y repulsión. Básicamente es una reacción correcta. Sin embargo, el área en la que esta reacción comienza a actuar, no es adecuada para esto. Más bien, la persona debe estar más relajada con respecto a las demandas que le hacen. Pero esto exactamente es lo que no puede lograr, aislarse de las demandas y reclamaciones.

**La cuarta etapa** refuerza lo que pasa en la etapa anterior, es la fase final del agotamiento. Burisch le llama "el síndrome de la repulsión". Este término significa que la persona no siente ninguna alegría por nada.

Todo le provoca repudio y rechazo. Por ejemplo, me comí un pescado en mal estado, esto me hizo trasbocar y al día siguiente, al percibir el aroma de cualquier pescado, me dio asco.

Es una reacción defensiva después de una intoxicación.

### 2.6.3 Las causas de agotamiento

“Hablando de las causas, se destacan tres campos. El primero es el campo individual psicológico, cuando alguien desea entregarse al estrés. El segundo campo es social psicológico o simplemente social: es la presión desde el exterior, diferentes tendencias de moda y normas sociales, las exigencias en el trabajo, el espíritu del tiempo.

Por ejemplo, se cree que cada año debes hacer un viaje y si no lo puedes hacer, estás fuera de tiempo, te diferencias demasiado de las personas que lo hacen y de su estilo de vida.

Esta presión puede ocurrir en forma disimulada pero puede causar desgaste emocional. Las exigencias más dramáticas son, por ejemplo, la prolongación del tiempo laboral. Hoy en día la gente trabaja horas extra en ocasiones y no recibe el pago por estas horas, pero si se niega a hacerlo lo despiden.

El exceso del trabajo es una condición que caracteriza la época capitalista en la que vivimos. Por lo tanto, hemos identificado dos grupos de causas. Con el primer tipo podemos trabajar en el aspecto psicológico, recurriendo a consultas y terapias.

Si se trata del segundo tipo, hay que cambiar algo a nivel ideológico y laboral.

Pero también existe una tercera causa relacionada con la organización del sistema. Si el sistema le da poca libertad a un individuo, poca responsabilidad, si en el ámbito laboral se da el mobbing (bullying), las personas se ven expuestas a un estrés enorme. Y entonces es cuando se necesita una reestructuración del medio.

Es necesario desarrollar y reorganizar de otra manera.

No se puede comprar el sentido común. Nos limitamos con estudiar el grupo de las causas psicológicas. Mediante un análisis existencial hemos determinado que la causa del desgaste emocional es el vacío existencial. El agotamiento emocional se puede entender como una forma de vacío existencial. Viktor Frankl describe el vacío existencial como el sufrimiento por sentir el vacío y no encontrar el sentido.

La investigación llevada a cabo en Austria, durante la cual fueron examinados 271 doctores, mostró los siguientes resultados. Se descubrió que aquellos médicos que llevaban la vida llena de sentido y no padecían del vacío emocional, casi nunca sufrían de desgaste emocional, inclusive a pesar de trabajar muchas horas al día. Aquellos doctores que mostraban el nivel del vacío emocional alto en su trabajo, demostraban los niveles altos del agotamiento emocional, inclusive si trabajaban menos horas al día.

De aquí podemos sacar la conclusión: no se puede comprar el sentido común. No me aporta nada el dinero que gano, si en el trabajo sufro un gran vacío y no le encuentro algún sentido. No hay recompensa en ello.

El síndrome del desgaste laboral siempre nos confronta con las siguientes preguntas: ¿en realidad le encuentro sentido a lo que estoy haciendo? ¿Sentimos algún valor personal en nuestro quehacer? De esto depende el sentido de lo que estamos hablando. Si perseguimos lo que pensamos que tiene sentido: una carrera, reconocimiento social o el amor de los que te rodean, entonces estamos equivocados porque tales sentidos son falsos, nos cuestan muchas fuerzas y causan estrés. Y como resultado tenemos un déficit de sentirnos realizados, de hecho experimentamos la devastación, incluso cuando nos relajamos.

En otro extremo, al contrario, nos sentimos realizados inclusive cuando nos cansamos. Pues el deber cumplido, a pesar del cansancio, no provoca el desgaste emocional.

En resumidas cuentas podemos decir lo siguiente: el desgaste emocional es un estado final que llega como consecuencia de una reacción en cadena que no te permite sentir pleno y satisfecho con lo que estás haciendo. En otras palabras, si le encuentro el sentido a lo que estoy haciendo, si siento que lo que estoy haciendo es interesante e importante, me alegro y quiero hacerlo, no hay lugar para el agotamiento emocional. Pero esos sentimientos no hay que confundirlos con el entusiasmo.

El entusiasmo no siempre está conectado con la plenitud, es una faceta más humilde y oculta.

A qué me entrego. Otro aspecto del tema del agotamiento emocional es la motivación. ¿Por qué estoy haciendo algo? y ¿qué tanto me llama la atención lo que estoy haciendo? Si no le puedo entregar mi corazón a mi quehacer, si no me interesa y lo hago por otros motivos, significa que de alguna manera miento.

Es como si estuviera escuchando hablar a alguien, pero pensando en otras cosas. O sea que no estoy presente en esto. Pero si no estoy presente en mi trabajo, en mi vida, no puedo obtener recompensas por eso. No se trata del dinero. Sí, por supuesto, puedo ganar dinero con mis acciones, pero a nivel personal no recibo ningún premio. Si no le pongo mi alma a una tarea y utilizo mi trabajo como un medio para alcanzar mis objetivos, quiere decir que abuso de la situación.

Por ejemplo, puedo empezar un proyecto porque me promete mucho dinero. Y casi no puedo resistirlo u oponerme a esto. De esa manera puedo caer en la tentación que luego me llevará al agotamiento emocional. Si esto sucede solo una vez, posiblemente no esté tan mal.

Pero si esto ocurre a lo largo de muchos años, entonces simplemente estoy de paso en mi propia vida. ¿A qué me entrego?

Por cierto, aquí es cuando voy a condicionar el síndrome del agotamiento laboral. Porque lo más probable es que no voy a poder detenerme, y necesitare un muro para chocar y parar algún impulso desde adentro para que ya no pueda moverme en la misma dirección y así reconsiderar mis acciones.

El ejemplo con el dinero, probablemente, es el más superficial. La motivación podría ser más profunda. Por ejemplo, puedo querer obtener reconocimientos. Necesito que me alaben.

Y sin satisfacer estas necesidades narcisistas me vuelvo ansioso. Por afuera no es notable, solo las personas que están cerca de mí lo pueden percibir. Pero lo más seguro es que no voy a comentar eso con ellos. Ni yo mismo me doy cuenta de que tengo estas necesidades.

O, por ejemplo, necesito la seguridad. Sufrí la pobreza cuando era niño, tuve que ponerme la ropa hasta que se desgastaba por completo. Por eso se burlaban de mí y me daba vergüenza. Probablemente mi familia pasó por hambre. Y no me hubiera gustado volver a vivirlo nunca más.

Conocí a unas personas que se hicieron ricas, muchas de las cuales terminaron con el síndrome del agotamiento emocional. Porque el motivo primario que tenían era prevenir a toda costa el estado de la miseria, para nunca más volver a ser pobres.

En términos humanos es comprensible. Pero puede llevar a exigencias excesivas que no terminarán nunca. Para que la gente esté dispuesta a seguir esta aparentemente falsa motivación durante un tiempo prolongado, detrás de su comportamiento debe haber una falta de algo, una escasez percibida a nivel mental o alguna desgracia.

Tal deficiencia lleva al individuo al auto explotación.

El valor de la vida. Esta deficiencia puede no sólo ser una necesidad subjetivamente percibida, sino también un objetivo que quieres lograr, lo cual al final de cuentas te llevará al agotamiento emocional.

¿Cómo percibo mi vida? De acuerdo a esto puedo diseñar mis objetivos. Los objetivos pueden ser inculcados por parte de tus padres, o igual, puedes descubrirlos por tu cuenta. Por ejemplo: quiero lograr algo material. O quiero tener tres hijos. Quiero ser psicólogo, médico o político. De esta manera la persona se propone metas que quiere lograr.

Es completamente normal. ¿Quién de nosotros no tendrá algún objetivo en la vida? Pero si los objetivos llenan toda tu vida, si empiezan a representar demasiado valor para ti, te llevan a tener una conducta rígida. Entonces aplicas todas tus fuerzas en lograr estos objetivos. Y todo lo que haces se convierte en medios para lograr lo propuesto.

Y eso en sí, no tiene un valor propio sino que representa un valor útil.

"¡Qué bueno que voy a aprender a tocar el violín!", esto es un ejemplo del valor propio. Pero si quiero ser solista, entonces tocando alguna obra voy a estarme comparando con los demás todo el tiempo. Sé que necesito practicar más, tocar más y más para lograr el objetivo. De tal manera empieza a prevalecer la orientación al objetivo sobre la orientación al valor. De esta manera aparece la insuficiencia de actitud interior.

Estoy haciendo algo pero en lo que hago no hay un sentimiento interior. Entonces es cuando mi vida pierde valor. Yo mismo destruyo el contenido interno para alcanzar objetivos.

Cuando la persona desprecia de esta manera el valor interno de las cosas prestándoles poca atención, surge la subestimación del valor de su propia vida. Es decir, resulta que yo uso mi tiempo en la meta que me he propuesto.

Esto conduce a la pérdida de relaciones y disconformidad propia. El desatender los valores internos y el valor de tu propia vida te provoca estrés.

Todo lo que hemos hablado hasta ahora se puede resumir de la siguiente manera.

El estrés que te lleva al agotamiento se relaciona con hacer algo sin tu consentimiento interior, sin sentir el verdadero valor de lo que estás haciendo y sin valorarte a ti mismo. De esta manera llegamos a un estado previo a la depresión.

Esto sucede aun cuando hacemos demasiadas cosas o simplemente lo hacemos por hacer algo. Por ejemplo, estoy preparando la comida con tal de que esté lista pronto. Y entonces me alegro cuando ya puedo servir. Pero si me alegro por algo que se ha terminado, esto me indica que en ningún momento vi el valor en lo que acabo de hacer. Y si no tiene valor, no puedo decir que me gusta hacerlo, lo que es importante para mí.

Si esto sucede con frecuencia, entonces en realidad nos alegramos porque la vida se va y no estamos participando. Por lo tanto nos gusta la muerte, la destrucción. Si simplemente realizo acciones, eso no es vida, tenemos que sentir la vida en todo lo que hacemos. Para no dejarla ir sin formar parte de ella.

El agotamiento es un recibo psicológico que nos entregan por estar alejados de la vida. Es una vida que realmente no es propia.

Aquella persona que la mayor parte del tiempo hace algo de mala gana, no le regala nada a su alma, no siente alegría, tarde o temprano se va a topar con el síndrome del agotamiento. Entonces estará en peligro.

Pues solamente estará protegido del agotamiento si se siente internamente de acuerdo con lo que está haciendo”.

## 2.6.4 La prevención del agotamiento

“¿Qué hacer con el síndrome de agotamiento y cómo prevenirlo? Muchos aspectos se solucionan solos si el individuo entiende qué fue lo que le provocó tal condición.

Si lo entiende puede empezar a solucionar el problema hablando consigo mismo o con sus amigos sobre esto. ¿Debería seguir viviendo de tal manera?

Yo mismo me sentía igual hace unos dos años. Iba a escribir un libro en verano. Con todos mis papeles fui a mi casa de campo. Vine, me establecí, fui a dar una vuelta, hablé con mis vecinos. Al día siguiente hice lo mismo: llamé a mis amigos y nos encontramos. Al tercer día igual. La verdad se me cruzó por la mente que ya debería de empezar a escribir, pero no sentía muchas ganas de hacerlo. Intenté recordarme que era mi deber, que la editorial estaba esperando. Y eso, a su vez ya era una presión.

Entonces me acordé del síndrome de agotamiento. Y me dije: probablemente necesito más tiempo, seguramente el deseo regresará. Y me permití observar. Porque cada año sentía ganas. Pero aquel año nunca llegó la inspiración, y para finales del verano ni siquiera había abierto la carpeta con mis apuntes. No escribí ni una frase. En lugar de eso descansé e hice cosas maravillosas.

Después empecé a dudar cómo debería tomarlo, ¿algo bueno o algo malo? Llegué a la conclusión de que no cumplí con mi deber y fue un fracaso. Entonces me dije que estuvo mejor haber hecho lo que hice. Porque estaba un poco agotado, pues antes de que empezara aquel verano había hecho muchas cosas y todo el año académico estuvo muy saturado.

Ahora bien, por supuesto, tuve una batalla interior. Pensaba, contemplaba y reflexionaba qué era lo que más me importaba en la vida. Y como resultado, dudé de que el libro fuera tan importante en mi vida.

Es más importante vivir, estar aquí, tener relaciones que valgan la pena, sentir alegría y no estar aplazándolo todo.

Pues no sabemos cuánto tiempo tenemos en realidad. Por lo general, el tratamiento del síndrome de agotamiento empieza con una descarga emocional.

Date más tiempo para cumplir con tus tareas, empieza a delegar las responsabilidades, a compartirlas, proponte metas realistas. Hay muchas cosas para discutir en este punto.

Aquí realmente nos encontramos con las estructuras muy profundas de la existencia. Se trata de nuestra actitud hacia la vida, necesitamos que nuestros objetivos sean auténticos y acordes con nosotros mismos.

Si el síndrome del agotamiento tiene una forma más marcada en ti, puedes ir con un doctor, incapacitarte por un rato, descansar físicamente.

O simplemente date un tiempo e intenta no presionarte con tus obligaciones.

Sin embargo, el problema es que las personas que padecen del síndrome del agotamiento no se lo pueden permitir.

Si la persona se incapacita, sigue exigiéndose demasiado de sí mismo, y de tal manera no puede alejarse de la presión.

Las personas sufren de remordimientos de consciencia habitualmente. Además adicionando cualquier enfermedad, siempre se empeorará el estado de agotamiento.

Por un corto plazo podrían ayudar los medicamentos, sin embargo no son la solución del problema. La salud física es la base. Pero también debes trabajar en tus necesidades, deficiencias internas, objetivos y expectativas de vida.

Debes pensar de qué manera puedes reducir la presión por parte de la sociedad, cómo puedes protegerte.

En algunas ocasiones es saludable y hay que pensar en cambiar de trabajo.

En el caso más grave que he visto en mi práctica, la persona necesitó de 4 a 5 meses sin trabajar del todo.

Y después de regresar al trabajo, encontró un estilo nuevo de realizar sus tareas, de otra manera dentro de unos meses la persona se habría agotado nuevamente.

Por supuesto, si trabaja duro a lo largo de 30 años, es muy complicado para ella reajustarse, sin embargo siempre es necesario.

Se puede prevenir el síndrome del agotamiento haciéndote estas simples preguntas:

1. ¿Para qué lo estoy haciendo? ¿Para qué estudio en la universidad? ¿Para qué escribo el libro? ¿Cuál es el sentido de eso? ¿Me representa un valor?
2. ¿Me gusta lo que estoy haciendo? ¿Amo hacerlo? ¿Siento que es bueno? ¿Tan bueno que lo hago con ganas? ¿Me alegra lo que estoy haciendo? Probablemente no siempre va a ser así, sin embargo la alegría y la satisfacción tienen que prevalecer.

Al final de cuentas te puedes hacer otra pregunta, más personal: ¿Quiero vivir para eso? ¿Si estoy muriendo y miro hacia atrás, pensaré que por eso valió la pena vivir?”<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> Véase, Síndrome de Burnout. Liga <http://Тезис.Гуманитарные дискуссии>.

## **CAPÍTULO III**

# **CONSIDERACIONES JURÍDICAS PARA PROPONER TIPIFICAR EL MOBBING**

### **3.1 Marco Jurídico**

Es importante señalar primeramente el marco jurídico que actualmente regula el acoso laboral, en México, lo es la Ley Federal del Trabajo.

El veintiocho de febrero del año dos mil trece, se publicó en la Gaceta Parlamentaria, número 3718-VII, la iniciativa de Ley que adiciona un inciso c) al artículo 3 BIS y reforma la fracción II del artículo 51, ambos ordenamientos de la Ley Federal del Trabajo, a cargo de los Diputados del Grupo Parlamentario de Movimiento Ciudadano. Iniciativa que a continuación se transcribe para efectos del presente trabajo:

#### **Iniciativa**

QUE REFORMA LOS ARTÍCULOS 3 BIS Y 51 DE LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO, A CARGO DE RICARDO MONREAL ÁVILA Y SUSCRITA POR RICARDO MEJÍA BERDEJA, DIPUTADOS DEL GRUPO PARLAMENTARIO DE MOVIMIENTO CIUDADANO.

Ricardo Monreal Ávila y Ricardo Mejía Berdeja, integrantes de la LXII Legislatura del Congreso de la Unión y del Grupo Parlamentario de Movimiento Ciudadano, con fundamento en los artículos 71, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como el artículo 6, fracción I, del Reglamento de la Cámara de Diputados, sometemos a la consideración del Pleno de esta honorable asamblea la siguiente iniciativa que adiciona un inciso c) al artículo 3o. Bis y reforma la fracción segunda del artículo 51 de la Ley Federal del Trabajo, al tenor de la siguiente:

## Exposición de Motivos

En la presente iniciativa se aborda un tema poco estudiado en México, aunque muy conocido en los centros de trabajo. El *mobbing*, que es un anglicismo que significa acoso o acoso moral o psicológico en el trabajo.<sup>1</sup>

En México, este tipo de fenómenos no ha sido estudiado sistemáticamente; así pues, no hay cifras ni referencias oficiales sobre la extensión, el grado, el carácter y las tipologías particulares que asume el hostigamiento laboral.

El *mobbing* es un comportamiento negativo entre superiores e inferiores jerárquicos de una organización laboral, a causa del cual la o el afectado es sometido a ataques sistemáticos, directos o indirectos, durante mucho tiempo de manera continua. Este fenómeno adquiere patrones similares en el nivel internacional, pero se le percibe de diferentes modos según las culturas.<sup>2</sup>

En México, el tipo de acoso laboral más extendido es el congelamiento: ignorar y “hacerle el vacío” a la víctima. Y es percibido de diferentes modos conforme la posición socioeconómica del afectado. Los sectores de escasos recursos lo perciben como una manera de discriminación social.

El *mobbing* es un tipo de violencia laboral que es ejercida por personas sin distinción de género sobre hombres y mujeres en formas sistemática y por un tiempo prolongado con el objetivo de provocar un daño deliberado, donde sus consecuencias pueden ser devastadoras para las víctimas dando origen a una serie de trastornos psicológicos.

Es uno más de los elementos de un fenómeno mayor: la violencia laboral. Este concepto va más allá de la simple agresión física e incluye conductas que son susceptibles de violentar e intimidar a quien las sufre. Así la violencia en el lugar de trabajo incluiría las conductas físicas o verbales amenazantes, intimidatorias, abusivas o acosantes.

También existe el acoso sexual que no debe confundirse con el acoso laboral aunque éste podría ser una forma del mismo. La diferencia fundamental con el acoso en el trabajo es que con éste se busca la autoeliminación laboral a través de un hostigamiento denigrante planificado, mientras que en el acoso sexual se busca otro fin de naturaleza diferente, puesto que busca simplemente el acercamiento sexual prevaliéndose de la situación en la empresa.

Dados los evidentes signos externos que se manifiestan en la violencia física en el entorno laboral, ésta es más fácil de detectar, sin embargo, no ocurre lo mismo con la violencia psicológica la cual en muchas ocasiones puede negarse o deformarse. Por lo tanto, la violencia en el trabajo se manifiesta como un abuso de poder con el objetivo de doblegar la conducta de otro mediante la utilización de la fuerza física y o psicológica.

A pesar de que estas conductas tienen formas de expresión muy variadas, presentamos a continuación algunas de las más habituales:<sup>3</sup>

**a) Ataque a la víctima a través de medidas organizacionales.**

- Designar los trabajos peores o más degradantes.
- Designar trabajos innecesarios, monótonos o repetitivos.
- Designar tareas por debajo de sus cualificaciones o habilidades.
- No asignar ningún tipo de trabajo.
- Exceso de trabajo (presión injustificada o establecer plazos imposibles de cumplir).
- Tácticas de desestabilización: cambios de puesto sin previo aviso, intentos persistentes de desmoralizar o retirar ámbitos de responsabilidad sin justificación.

**b) Aislamiento social.**

- Restringir las posibilidades de comunicación por parte del superior o de los compañeros.
- Traslado a un puesto de trabajo aislado.
- Ignorar a la persona o no dirigirle la palabra.

**c) Ataques a la vida privada de la persona.**

- Críticas constantes a la vida privada.
- Terror a través de llamadas telefónicas.
- Atribución de fallos psicológicos y de falsas enfermedades.
- Burlarse de algún defecto personal.
- Imitar los gestos o la voz de la víctima.
- Ataques a las actitudes y creencias políticas y/o religiosas.

**d) Violencia física.**

- Acoso o violencia sexual.
- Amenazas de violencia física.
- Maltrato físico.

**e) Agresiones Verbales.**

- Gritar o insultar.
- Críticas permanentes al trabajo de las personas.
- Amenazas verbales.

La OIT ha escogido la expresión de violencia en el trabajo para referirse a la cuestión en sus informes de 1998 y 2000, en el que señala que esta situación está evolucionando en el sentido, de que en la actualidad se le concede tanta importancia a la conducta psicológica como a la física y se reconoce plenamente el alcance de los actos de violencia menor. En el que el 4 % de los trabajadores han sido objeto de violencia física, el 2 % de acoso sexual, y el 8 % de medidas de intimidación.

De acuerdo con una encuesta de OCC Mundial realizada a más de 2,000 participantes 51% de los profesionistas mexicanos ha sufrido algún tipo de *bullying* laboral.<sup>4</sup>

Las respuestas de los entrevistados arrojaron diversas formas de maltrato que han vivido, entre éstas rumores o calumnias (30%); aislar o excluir a la persona (18.6%); insultos (18.5%); ignorar o no dejar participar al colaborador (16.9%), y amenazar (11%). Ante la pregunta de si ellos han ejercido, alguna vez, *bullying* en contra de un compañero de trabajo, 82.2% afirma que nunca lo ha hecho, 16.9% dice que sucedió alguna vez y 8% acepta tener esta conducta en forma regular.

El 70% de los profesionistas encuestados consideran que ambos géneros están expuestos por igual a sufrir intimidación laboral, a pesar de que a nivel mundial esta práctica suele ser 2.5 veces más frecuente en contra de mujeres. El 54% de los participantes considera que el acoso es ejercido por compañeros, mientras que el 46% indica que proviene de un superior, cita el sondeo de OCC.

La necesidad de adecuar las estructuras de las organizaciones para poder responder a las demandas y desafíos que genera un mundo cada vez más globalizado, tanto en el ámbito público como privado, supone que sus miembros estén sometidos a continuas y cada vez más complejas relaciones interpersonales. Este proceso de interacción no solo se lleva a cabo dentro del propio sistema organizacional sino también con individuos de otras organizaciones y los usuarios que utilizan los productos o servicios que ellas generan, y es en este contexto donde se planifican y ejecutan conductas de *mobbing* o acoso psicológico de parte de uno o más de sus miembros contra otros individuos.

Los causantes de conductas de *mobbing* o acoso psicológico han sido considerados como intimidadores en serie, mediocres inoperantes activos, perversos narcisistas, acosador psicopático y acosador paranoide.

Para las víctimas, las consecuencias de ser provocadas por los acosadores pueden ser devastadoras no solo desde un punto de vista físico sino también desde el psicológico dando origen a cuadros de estrés, trastornos de ansiedad, trastornos del sueño, depresión e incluso intentos de suicidio.

Debido a que la violencia laboral puede proceder de distintas fuentes, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, a través de la nota técnica de prevención 489 (INSHT. [NTP489], 1999) hace referencia a una de las clasificaciones más difundidas sobre tipos de violencia en el trabajo, la cual fue elaborada por la California División of Occupational Health and Safety (OSHA) y menciona los episodios violentos considerando las personas implicadas, ahí se menciona la Violencia Tipo III.

En esta categoría el causante de la violencia tiene una tipo de vinculación laboral directa con algún trabajador ó grupo de trabajadores de la organización. Además puede existir una implicación más indirecta; el perpetrador elige cierto lugar porque tiene rencor, animadversión hacia aquel sitio ya sea porque el lugar tiene una carga representativa o simbólica. Sin embargo, el tipo más habitual es aquel donde el objetivo de la acción violenta fijado por el agresor corresponda a un compañero de trabajo o a un superior suyo.

Las acciones realizadas pueden estar motivadas por dificultades percibidas en su relación con la probable víctima y lo que busca obtener puede ser revancha, un ajuste de cuentas o en algunos casos hacer justicia por sí mismo.

Es en esta categoría donde se llevan a cabo, de preferencia, conductas que se encuadran dentro del concepto de *mobbing* o acoso psicológico.

El Concepto no es nuevo, el primero en estudiar el *mobbing* fue el etólogo austriaco Konrad Lorenz (Lorenz, 1966), quien al observar el comportamiento de determinadas especies animales constató que en ciertas oportunidades, los individuos más débiles del grupo formaban una coalición para atacar a otro más fuerte.

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

En 1996, Leyman operacionaliza su definición: “El psicoterror o *mobbing* en la vida laboral conlleva una comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de forma sistemática por uno o unos pocos individuos, principalmente contra un único individuo, quien, a consecuencia de ello, es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuente y persistentes (al menos una vez por semana) y a lo largo de un prolongado periodo de tiempo (al menos durante seis meses). A causa de la alta frecuencia y la larga duración de estas conductas hostiles a que es sometido un individuo, el maltrato sufrido se traduce en un suplicio psicológico, psicosomático y social de proporciones”.

Esta definición deja fuera los conflictos temporales y se centra en el momento en que la situación psicológica que afecta al individuo se traduce en trastornos psiquiátricos.

Aquí la distinción entre “conflicto” y “psicoterror” no está centrada en qué se hace, o cómo se hace, sino más bien en la duración de lo que se hace.

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

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

Uno de los elementos más característicos del *mobbing* o acoso psicológico en el trabajo es que no deja rastros visibles y las secuelas son las propias del deterioro psicológico que presenta la víctima, las cuales fácilmente pueden atribuirse a problemas personales o de relación con sus compañeros de trabajo.

Así él o los acosadores inician este proceso motivados por distintas razones: celos profesionales, envidia donde esta última no se focaliza sobre los bienes materiales de la víctima, sino sobre sus cualidades personales positivas, como su inteligencia, capacidad de trabajo, razonamiento, etcétera.

En las organizaciones, el *mobbing* o acoso psicológico puede afectar indistintamente a cualquier nivel jerárquico de ella, y a hombres o mujeres.

Este fenómeno se manifiesta en tres formas:

1. Ascendente: donde una persona con rango jerárquico superior en la organización es agredida por uno o varios subordinados. Esto ocurre en forma general cuando se incorpora una persona desde el exterior y sus métodos no son aceptados por sus subordinados, o porque ese puesto es ansiado por alguno de ellos. Otra modalidad dentro de este tipo, es aquella en que un funcionario o trabajador es ascendido a un cargo donde debe dirigir y organizar a antiguos compañeros, los cuales no están de acuerdo con la elección.
2. Horizontal: en esta categoría, las conductas de acoso pueden ser ejecutadas por un individuo ó por un grupo en contra de otro trabajador. En este último caso, se sabe que un grupo tiene una identidad y comportamientos que son propios, se rige por reglas y códigos los cuales no corresponden a la suma de los comportamientos individuales de sus miembros, bajo esta premisa un trabajador puede ser acosado por los restantes miembros del grupo ó al no pertenecer a él, el grupo lo toma como blanco de sus ataques.
3. Descendente: esta modalidad es la más habitual, donde la víctima se encuentra en una relación de inferioridad jerárquica o de hecho con respecto al agresor. Las conductas ejecutadas por la persona que ostenta el poder tienen por objetivo minar el ámbito psicológico del trabajador, ya sea para mantener su posición jerárquica o como una estrategia de la organización para que el afectado se retire en forma voluntaria sin que ésta incurra en costos económicos compensatorios.

No tiene una serie de fases fijas que abarquen desde su aparición hasta su desenlace.

En México se ha estudiado poco el tema en términos de dimensionar sus reales alcances y los costos involucrados no solo desde el punto de vista económico sino también social.

**Se requiere un marco legal que, por una parte sancione a los acosadores y por otra, proteja en forma efectiva los derechos de las víctimas.**

El *mobbing* o acoso psicológico es una grave patología organizacional que debe ser conocida por los psicólogos laborales para intervenir en forma oportuna al interior de la organización previniendo su ocurrencia, y por los psicólogos clínicos ya que cuando no se conoce el fenómeno, el diagnóstico puede ser errado y las manifestaciones sean interpretadas en términos de otros aspectos como estrés, ansiedad, depresión sin considerar los aspectos situacionales que los ocasiona.

Por lo anteriormente expuesto y fundado, someto a la consideración del pleno el siguiente:

Decreto por el que se adiciona un inciso c) al artículo 3o. Bis y reforma la fracción II del artículo 51 de la Ley Federal del Trabajo

Primero. Se adiciona el inciso c) al artículo 3o. Bis de la Ley federal del Trabajo para quedar como sigue

**Artículo 3o. Bis.** Para efectos de esta Ley se entiende por:

a)...

b)...

**c) Acoso Laboral o *Mobbing*, es una forma de violencia psicológica constituida por acciones negativas reiteradas y sostenidas de hostigamiento ejercidas sobre un trabajador por parte de un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato que perduran por un tiempo determinado y atentan contra la dignidad;**

**Ataque sistemático reiterado contra la autoestima de una persona en el trabajo para hacerla sentir excluida, maltratada o subvalorada, alterando su derecho al trabajo.**

**Segundo. Se reforma la fracción II del artículo 51 de la Ley Federal del Trabajo para quedar como sigue:**

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

I...

II. Incurrir el patrón, sus familiares o cualquiera de sus representantes, dentro del servicio, en faltas de probidad u honradez, actos de violencia, amenazas, injurias, hostigamiento y/o acoso sexual, **acoso laboral**, en contra del trabajador, cónyuge, padres, hijos o hermanos;

III. al X...

### **Transitorio**

**Único.** El presente decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

### **Notas**

1 La violencia abierta se ve sustituida por formas camufladas de violencia, como la denominada violencia psicológica o de guante blanco. STSJ de Madrid, de 24 de septiembre de 2002.

- 2 [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-25032008000200003&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-25032008000200003&script=sci_arttext) .El hostigamiento laboral como forma de discriminación: un estudio cualitativo de percepción.
- 3 Acoso psicológico en el trabajo: “Mobbing”. Doctor Javier Caballero Rendón, médico familiar. Pol. 9 de Abril CNS. Revista Paceyña de Medicina Familiar; Rev Pac Med Fam 2005; 2(2): 132-138.
- 4 <http://www.cnnexpansion.com/mi-carrera/2012/08/08/mexicanos-sufren-bull-ying-en-el-trabajo>
- 5 Alfonso Riquelme: Mobbing, Un Tipo de Violencia en el Lugar de Trabajo Ciencias Sociales Online, julio 2006, Vol. III, No. 2 (39 - 57). Universidad de Viña del Mar-Chile. <sup>35</sup>

No hay duda de la preocupación de las autoridades laborales, en México, respecto del fenómeno de acoso laboral, “mobbing”. Legisladores que no solo exponen que es, que tipos existen, como se manifiesta, el mobbing, sino que en su exposición de motivos **requieren un marco legal que, por una parte sancione a los acosadores y por otra, proteja en forma efectiva los derechos de las víctimas.** De igual forma, la elaboración de este trabajo de tesis, es con la finalidad de crear un mecanismo legal que permita sancionar a los infractores del acoso laboral, y que permita una cultura de prevención del mismo. Y que mejor forma de comenzar por el Estado de México, lugar donde existe un gran número de pobladores, en condiciones laborales; además de ser el Estado donde nació, habitan mis seres queridos y me forme académicamente. Trabajo que se expone en el siguiente capítulo.

---

<sup>35</sup> Véase, Gaceta Parlamentaria, número 3718-VII, iniciativa de Ley que adiciona un inciso c) al artículo 3 BIS y reforma la fracción II del artículo 51 de la Ley Federal del Trabajo. Año 2013.

## **CAPÍTULO IV**

### **TIPIFICAR LA CONDUCTA DE ACOSO LABORAL EN EL CÓDIGO PENAL PARA EL ESTADO DE MÉXICO**

#### **4.1 La necesidad de tipificar el acoso laboral**

De los capítulos anteriores nos queda claro que siempre ha existido el llamado acoso laboral, que tiene connotaciones delictivas, en muchos de los casos, es por ello que en el presente trabajo se estudia la posibilidad de tipificar estas conductas.

Tipo penal que estaría inmerso en el Capítulo II del Código Penal del Estado de México, concerniente a los Delitos contra el Trabajo y la Previsión Social, en los términos que más adelante se detallarán, ya que es preciso determinar primeramente algunas situaciones respecto de la conducta y del delito en general.

##### **4.1.1 Concepto de conducta**

La conducta, en primer término del binomio conducta punibilidad, consiste en el obrar espontáneo y motivado del ser humano.

Tiene tres elementos fundamentales:

- a) El elemento interno (voluntad);

- b) El elemento externo (comportamiento); y
- c) El elemento teológico (fin propuesto por el hombre al obrar).

El elemento externo de la conducta, ha llevado a diferenciar la conducta del hecho, es decir, el comportamiento exterior del hombre, constituye a veces un delito por sí mismo (delito denominado de simple actividad o formal) y otras requiere para ser delito, la producción de un resultado vinculado causalmente (delitos de resultado o materiales).

La conducta está relacionada a la modalidad que tiene una persona para comportarse en diversos ámbitos de su vida.

“Esto quiere decir que el término puede emplearse como sinónimo de comportamiento, ya que se refiere a las acciones que desarrolla un sujeto frente a los estímulos que recibe y a los vínculos que establece con su entorno.”<sup>36</sup>

Podríamos considerar que la conducta es entendida a partir de los comportamientos de un sujeto que pueden observarse. En su conformación entran en juego las actividades del cuerpo (como hablar o caminar) y de la mente (pensar), en especial aquellas que se desarrollan para interactuar con otras personas. Si la persona respeta aquellas reglas que, en el marco de una comunidad, se consideran como aceptables o valiosas, se dirá que tiene una conducta formal.

#### 4.1.2 Concepto de delito

Delito. La palabra delito proviene del vocablo "**delinquere**" que significa apartarse del buen camino. Significa alejarse del camino señalado por la ley.

---

<sup>36</sup> Véase, Definición de conducta. Liga <http://definicion.de/conducta/#ixzz454mNcflW>.

Maggiore, señala que: "Delito es un hecho que ofende gravemente al orden ético y por esta razón no puede ser tolerado por el Estado".

Moisés Vergara: "Delito es un hecho realizado por el hombre que hiere la existencia y el progreso de la sociedad, y por ende, el Estado, por vía de la ley penal, impone una pena al ofensor, como el único ánimo de restablecer la estabilidad social quebrantada.

Noción sociológica del delito. El positivismo Lombrosiano, trató de demostrar que el delito es un fenómeno o un hecho natural, resultado necesario de factores hereditarios, de causas físicas y fenómenos sociológicos.

Señala Garófalo, delito es "la violación a los sentimientos de piedad, y de probidad poseídos por una población en la medida mínima que es indispensable para la adaptación del individuo a la sociedad".

Noción Jurídica o formal del delito. Delito expresado en la ley penal. Es la definición que hace el legislador en el mismo ordenamiento jurídico penal.

Podemos definirlo como: "Un acto típicamente antijurídico, culpable e imputable a una persona y castigado con una sanción penal".

Noción sustancial del delito. Esta noción de delito hace referencia a la composición del delito, a la sustancia o elementos que componen al delito. La noción sustancial varía de un autor a otro, unos señalan dos, tres, hasta seis elementos del delito.

Así, Edmundo Mezger señala que delito "es la acción típicamente antijurídica y culpable".

Cuello Calón, señala que el delito "es la acción humana antijurídica, típica, culpable y punible".

De acuerdo a nuestro Derecho Positivo Mexicano, el Código Penal para el Distrito Federal, en su artículo séptimo define al delito como el "acto u omisión que sancionan las leyes penales", así la conducta o hecho se obtiene de este artículo y del núcleo respectivo de cada tipo o descripción legal.

“El delito no es, por tanto, otra cosa, que la conducta activa u omisiva, consistente en la realización de una conducta prohibida o en la abstención de realizar otra ordenada.”<sup>37</sup>

Como sea, la situación es por demás clara y en este sentido es que se realiza la propuesta de tipificar el acoso laboral, en los términos que a continuación se mencionan.

## 4.2 El acoso laboral (mobbing) como delito (propuesta)

Obedeciendo a los capítulos anteriores, del presente trabajo, es que consideramos que se cuenta con una exposición de motivos suficiente amplia, clara y fundada para realizar la propuesta de tipificar el acoso laboral en México, también conocido como mobbing.

Propuesta que se hace para el Código Penal para el Estado de México, en su Título Segundo, Delitos contra la colectividad, Subtítulo Tercero Delitos contra la economía, Capítulo II, Delitos contra el trabajo y la previsión social.

En su artículo 202, debiendo quedar como 202 BIS, para efectos de ingresar dicha proposición de la siguiente forma:

---

<sup>37</sup> **ARILLA BAS, Fernando**, Derecho Penal, Parte General. Edit. Porrúa. Segunda Edición. Año 2003. P. 192.

## TÍTULO SEGUNDO

### DELITOS CONTRA LA COLECTIVIDAD

#### SUBTÍTULO TERCERO

#### DELITOS CONTRA LA ECONOMÍA

#### CAPÍTULO II

### DELITOS CONTRA EL TRABAJO Y LA PREVISION SOCIAL

- ARTÍCULO 202.

(...)

**ARTÍCULO 202 BIS.** Comete el delito de acoso laboral:

Cualquier trabajador, no importando su rango, puesto o jerarquía dentro del sector privado, dígase una empresa, fábrica, industria, taller, compañía, firma, asociación, factoría y en general, al que en el ámbito de una relación laboral ejerza, de forma reiterada, con intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas: cualquier tipo de violencia, que ocasione un daño psicológico y/o físico a otro trabajador, degradando el ambiente de trabajo y/o poniendo en peligro la estabilidad del acosado en su empleo, cargo o comisión; se le impondrá una pena de uno a tres años de prisión y de noventa a trescientos días multa.

Al que procure o facilite la práctica del acoso laboral, se le impondrán de seis meses a dos años de prisión y multa de noventa a trescientos días de salario mínimo vigente, en la entidad.

Las penas de prisión y multa, previstas en el párrafo inicial de este precepto, se incrementarán en una mitad, independientemente de las sanciones que correspondan por cualquier otro delito, cuando:

- I. Cuando se cometa la conducta conjuntamente por dos o más personas;
- II. Cuando alguno de los acosadores sea jerárquicamente superior en relación al acosado;
- III. Cuando el acosado sea mujer y se encuentre en cualquier etapa de gravidez;
- IV. En caso de que la víctima padezca discapacidad sensorial, física o mental, total o parcial, temporal o permanente, diagnosticada;
- V. Cuando se emplee la violencia física;
- VI. Cuando este delito se cometa utilizando cualquier medio de comunicación, mediante los cuales se pueda realizar la emisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza.

Este delito se perseguirá por querrela, salvo que la víctima sea menor de edad, y/o incapaz.

## 4.2.1 Comentarios al artículo 202 Bis.

A lo largo del presente trabajo quedaron plasmadas diversas definiciones de conducta y delito, en este sentido, consideramos que no es necesario realizar un estudio, como tal de los elementos del delito, según su concepción positiva y negativa. Basta con establecer los criterios que se utilizaron para conformar el citado numerario (202 BIS), es decir, que se debe de entender a la lectura de su contenido.

En esa tesitura tenemos, en el párrafo inicial del artículo que se propone, que a la letra dice:

**“Cualquier trabajador, no importando su rango, puesto o jerarquía dentro del sector privado...”**

En tal caso, existen tres supuestos:

1. El primero, que se trate exclusivamente de trabajadores; para ello se debe comprobar su calidad de empleado o trabajador, a través de testimonios de otros trabajadores, documentales privadas (contrato laboral original, firmado por el trabajador) o documentos públicos (alta en hacienda, secretaría del trabajo, seguro social etc).
2. El puesto laboral que ocupa el sujeto activo dentro del área de trabajo, solo será necesario para cuestiones de fijar la penalidad, puesto que al tratarse de un superior jerárquico en relación al acosado, será una situación que califica el delito y la penalidad aumenta, no así al tratarse de subordinados o iguales en la categoría, puesto, cargo que ocupe y de igual forma que en el punto anterior, se deberá de comprobar con testimoniales, documentales públicas o privadas de todas aquellas personas que se encuentren involucrados en los hechos.

3. Que los trabajadores pertenecen al sector privado, para mejor comprensión, es necesario establecer: ¿qué entendemos por sector privado.

Al respecto tenemos que el concepto de sector tiene diferentes acepciones, puede hacer referencia a un conjunto de personas, a una serie de actividades o a una zona de un determinado lugar. El término privado también cuenta con varios significados, es aquello que se desarrolla frente a unos pocos o que no es propiedad pública.

La idea de sector privado, por lo tanto, suele entenderse por oposición a la noción de sector público. Mientras que el sector público está formado por las delegaciones, las instituciones y las corporaciones que pertenecen al Estado, el sector privado se compone de las empresas y las organizaciones cuya propiedad no es estatal.

“Las entidades del sector privado, de este modo, están en manos de personas o de sociedades comerciales.”<sup>38</sup>

Continuando con el presente análisis, del artículo 202 BIS que a la letra establece:

**“... dígase una empresa, fábrica, industria, taller, compañía, firma, asociación, factoría y en general, al que en el ámbito de una relación laboral...”**

Para esta parte tenemos dos supuestos a analizar:

1. Es decir, debe tratarse de establecimientos de particulares, robusteciendo así lo referente al sector público.
2. Cualquier persona que se relacione laboralmente, sin importar la jerarquía, en el multicitado sector privado.

---

<sup>38</sup> Véase, Definición de sector privado - Qué es, Significado y Concepto. Liga <http://definicion.de/sector-privado/#ixzz455tCzGp7>.

Es importante puntualizar que de no ser el sector privado lo sería alguna institución de gobierno, local o federal. Para tal situación el código penal contempla un capítulo relacionado con los servidores públicos, su propia ley interna y reglamento. El actuar de los servidores públicos en algún tipo de conducta semejante al acoso laboral podría tipificarse como un abuso de autoridad, tratándose de superiores jerárquicos, o bien un acoso sexual o cualquier otro tipo contemplado dentro de sus ordenamientos.

Lo que se tendrá que acreditar con aquellas documentales públicas, como son: acta constitutiva, altas en hacienda, laborales, seguro social entre otras.

En la parte que continúa, reza:

“... ejerza, de forma reiterada...”

Ejercer, sinónimo de ejecutar, realizar, desplegar, practicar.

Por lo que hace a la “**forma reiterada**”, se refiere al elemento de temporalidad, que dimana igualmente de una valoración del mismo carácter cultural, cuyo contexto para los efectos del delito, de acoso laboral, se entiende como el propósito del sujeto activo respecto de su permanencia y estabilidad, en el desempeño de su empresa criminal.

Dicho de forma coloquial sería, el realizar la misma conducta durante un periodo de tiempo.

Por otra parte, como elemento subjetivo específico, se requiere se repita precisamente, es decir, la congregación del o los activos, en el acoso, sea con la finalidad de delinquir.

En este mismo sentido tenemos que:

“... intentos o acciones hostiles consumadas expresadas o manifestadas...”

En esta parte, tenemos dos hipótesis: por una parte el “intento”, que sería la realización de una conducta por parte del sujeto activo hacia el sujeto pasivo (víctima) sin que con ello logre su objetivo principal o bien sin que se exteriorice el resultado.

Incluso, en esta primera parte el sujeto pasivo (víctima) puede no darse cuenta de los intentos por causarle un daño psicológico y/o físico a su persona, bienes, seres queridos, ya que darse cuenta, aún tratándose de un intento fallido si le causaría un malestar.

Continuando con el análisis, tenemos acciones hostiles consumadas, que serían aquellos actos que si se pudo llevar a cabo el sujeto activo, hacia el sujeto pasivo, y estas pueden ser de forma expresa o manifiesta. Es decir, el primero de los supuestos “expresadas” se refiere a la deliberación, premeditación, intencionalidad del hecho, en tanto, el elemento “manifiesto” sería aquella conducta que al exteriorizarse se hace un hecho notorio, es decir, visible públicamente.

Todo lo anterior, podríamos acreditarlo con testimoniales, la propia declaración de la víctima, robustecida con dictamen en psicología y/o en medicina forense, grabaciones de audio y/o video, inspección de medios electrónicos como podrían ser aparatos celulares, computadoras, en las que se inspeccionen números telefónicos y mensajes en las redes sociales, en donde se pudiera haber realizado la agresión.

En este mismo sentido y continuando con el análisis, tenemos:

**“...cualquier tipo de violencia, que ocasione un daño psicológico y/o físico a otro trabajador, degradando el ambiente de trabajo y/o poniendo en peligro la estabilidad del acosado en su empleo, cargo o comisión...”**

Para tal situación debemos analizar que la violencia se expresa a través de conductas llevadas a cabo en forma premeditada por una o varias personas y que provocan perjuicios físicos, psicológicos o sociales en otra u otras personas, comúnmente denominadas víctimas.

“Puede manifestarse en forma física o emocional, adoptando formas de amenaza, burla o acoso.”<sup>39</sup> “Si bien existen diversos tipos de violencia, por ejemplo, maltrato físico o psicológico, abuso sexual o abuso económico”<sup>40</sup> hoy en día se ha apreciado un aumento de casos relacionados a un tipo de violencia que se caracteriza por ser permanente y reiterativa. Los tipos de violencia serían:

- La **violencia psicológica**, entendida como cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica, que puede consistir en: negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso al suicidio.
- La **violencia física** que es cualquier acto que inflige daño no accidental, usando la fuerza física o algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas, o ambas o bien cualquier alteración física que sufra la víctima a consecuencia del acoso, como podrían ser alergias, gastritis, malestar de cabeza, presión arterial etc. Podemos ir más allá, señalando la violencia sexual que se define como cualquier acto que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la Víctima y que por tanto atenta contra su libertad, dignidad e integridad física. Es una expresión de abuso de poder que implica la supremacía masculina sobre la mujer, al denigrarla y concebirla como objeto, tratándose del sexo femenino podemos definir la violencia contra las mujeres como cualquier acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público; sin embargo para estas conductas ya existe el tipo penal en específico, pero se mencionan a manera de ejemplificar la gravedad del problema que se trata en este trabajo.

---

<sup>39</sup> **ORTEGA, R. Mora - MERCHÁN, J.** Agresividad y Violencia. El Problema de la Victimización entre Escolares. Revista de Educación. Año 1997. P. 313.

<sup>40</sup> *Ibidem*, P. 314.

Todas las anteriores son tipos de violencia que se observan en la comisión de la violencia laboral.

En general, podemos decir que entre las modalidades de la violencia se encuentra la violencia laboral la cual se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral o análogo con la víctima, independientemente de la relación jerárquica, consistente en un acto o una omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad.

Puede consistir en un solo evento dañino o en una serie de eventos cuya suma produce el daño psicológico o físico, entendiéndose por físico no solo el que le pudieran infringir una lesión, sino que va más allá, sería cualquier trastorno físico que le puedan provocar, una enfermedad crónica.

En este rubro ya hablamos del estrés, podrían ser alguna manifestación cutánea (alergias), la presión arterial, gastritis, en fin como muchas otras.

Para acreditar el daño psicológico tendrá que ser a través de un dictamen en materia de psicología, practicado por perito oficial de la Institución ante la cual se denuncia, (Procuraduría General de Justicia del Estado de México). De igual forma el daño físico.

Además que con dicha conducta, no solo se perjudique a la víctima, sino que cause un malestar social en el ámbito laboral, o bien, que después de serla víctima del acoso laboral sea sancionado de cualquier forma, desde un amonestación privada hasta el despido por parte de sus jefes.

Esta situación deberá ser acreditada a través de testimoniales y/o las documentales privadas consistentes en las constancias de la sanción administrativa o cese.

Normalmente los tipos penales inician su redacción con la preposición “al que”, o bien, con la expresión “el que”.

Estos tipos penales en los que no se exige ninguna calidad personal por parte del sujeto activo dan lugar a los llamados “delitos comunes”, los cuales, en principio, pueden ser configurados por cualquier persona.

“Por el contrario, los tipos penales en los que sí se requiere alguna calidad personal por parte del sujeto activo (por ejemplo la calidad de servidor público o en el caso que nos ocupa: trabajador), son tipos penales que dan lugar a los llamados “delitos especiales”.<sup>41</sup>

A su vez, los delitos especiales pueden ser propios o impropios, en los primeros la calidad personal exigida por el tipo “opera fundamentando la pena”, mientras que en los delitos especiales impropios la calidad personal exigida opera como agravante de la pena.

En materia penal, solamente las personas físicas tenemos la capacidad de intervenir en un hecho ya sea como autores o como partícipes.

Ahora bien, continuando con el análisis a la propuesta, está la sanción, la podemos establecer en tres partes:

**PRIMERA: “... se le impondrá una pena de uno a tres años de prisión y de noventa a trescientos días multa”.**

Nos referimos al autor, cuando el sujeto haya realizado el hecho por sí mismo, esto es, que en el sujeto haya estado el sí y el cómo realizar el hecho.

La actividad o el movimiento corporal de la persona física, esto es, la conducta de acción en sentido estricto.

---

<sup>41</sup> **ROXIN, Claus**, Derecho Penal, Parte General, Tomo I, Edit. Trillas. Año 2003. P. 338.

Esta primera parte está relacionada con las consideraciones del último párrafo del artículo 202 BIS que se propone.

SEGUNDA: “Al que procure o facilite la práctica del acoso laboral, se le impondrán de seis meses a dos años de prisión y multa de noventa a trescientos días de salario mínimo vigente, en la entidad”.

Entendiéndose por procure a la persona que gestione, tramite, administre aquellos elementos necesarios para que de cualquier forma se practique el mobbing o acoso laboral.

Por facilite, entiéndase a la persona que provea, preste, suministre recursos para la realización del acoso laboral.

En este mismo orden de ideas y para efectos de los **sujetos activos** y/o **testigos** del acoso laboral o mobbing tenemos, la forma en que puede ser su participación, y esta es como:

- a. **Autor:** Quien lo realiza por sí (que es el supuesto anterior).
- b. **Coautoría:** Intervención de dos o más sujetos en la comisión del delito.
- c. **Complicidad:** Las personas que de manera indirecta ayudan a otras a ejecutar un delito.
- d. **Determinación:** Utilizar y aprovechar la idea que otra persona tiene, propiciando el reforzamiento para que lo cometa.
- e. **Mandato:** Ordenar a otros que cometan un delito, con beneficio solo del que lo ordena.

- f. **Orden:** Especie de mandato, en el que el superior ordena al inferior la realización de un delito en abuso de su autoridad.
- g. **Instigación:** Consiste en incitar a otra persona cometer un delito provocación o determinación, utilizar y aprovechar la idea que otras tienen, propiciando el reforzamiento para que lo cometa.
- h. **Coacción:** Se ordena la comisión de un delito, pero con algún tipo de amenaza hacia el sujeto.
- i. **Consejo:** Se instiga a alguien para cometer un delito en beneficio de un instigador.
- j. **Asociación:** Convenio que celebran varios sujetos para cometer un delito con beneficio para todos. Ejemplo: El secuestro, entre otros.

TERCERA: “Las penas de prisión y multa, previstas en el párrafo inicial de este precepto, se incrementarán en una mitad, independientemente de las sanciones que correspondan por cualquier otro delito, cuando:

- I. Cuando se cometa la conducta conjuntamente por dos o más personas;
- II. Cuando alguno de los acosadores sea jerárquicamente superior en relación al acosado;
- III. Cuando el acosado sea mujer y se encuentre en cualquier etapa de gravidez;
- IV. En caso de que la víctima padezca discapacidad sensorial, física o mental, total o parcial, temporal o permanente, diagnosticada;
- V. Cuando se emplee la violencia física;
- VI. Cuando este delito se cometa utilizando cualquier medio de comunicación, mediante los cuales se pueda realizar la emisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza”.

En este rubro, resulta necesario realizar las siguientes connotaciones: los delitos pueden ser simples o tener circunstancias modificativas, éstas son atenuantes o agravadas.

Las primeras reducen la penalidad, por alguna hipótesis contenida en ellas. Por ejemplo: robo de uso, homicidio en riña etc.

Las segundas aumentan la punibilidad. Por ejemplo homicidio calificado por premeditación, alevosía y ventaja o solo una de ellas; el robo calificado por violencia etc.

Lo anteriormente señalado, aplica para esta tercera parte del artículo 202 BIS, ya que las seis circunstancias modificativas hacen que la penalidad establecida se incremente.

Circunstancias que consideramos deben ser tomadas en cuenta no solo en nuestra propuesta sino para la mayoría de las conductas tipificadas.

Y por último analizaremos el aspecto:

**“Este delito se perseguirá por querrela, salvo que la víctima sea menor de edad, y/o incapaz”.**

De querrela, por la penalidad que es mínima y toda vez que debemos considerar que la persona que realiza tales conductas de mobbing o acoso laboral, es una persona que necesita no solo un castigo, como tal, necesita ayuda profesional, ya que lo que hace no es considerado sano, es un enfermo y como tal hay que atenderlo.

No omito en señalar que en este último capítulo, de propuesta, se presenta una explicación del sentido en que se redactó el artículo 202 BIS.

En ningún caso se trata de explicar o estudiar analíticamente los elementos del delito (acto, típicamente, antijurídico, imputable, culpable, pena), según su concepción positiva u objetiva (conducta, tipicidad, antijuricidad, imputabilidad, culpabilidad,

punibilidad) y negativa o subjetiva (ausencia de la conducta, atipicidad, causas de justificación, inculpabilidad, causas de imputabilidad). Ya que será, en su momento, el agente del Ministerio Público el encargado de analizar dichos elementos.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA.** Se propone tipificar la conducta de acoso laboral, para establecer los lineamientos y las responsabilidades de tipo penal en que incurren los trabajadores que lo cometen, evitando la impunidad y repercusiones que tiene ésa conducta.

**SEGUNDA.** La norma penal no solamente obliga a orientar la educación hacia criterios que eviten la discriminación, fomenten la cultura de la paz y la ausencia de maltrato psicológico, verbal o físico, entre iguales, en los centros de trabajo.

**TERCERA.** A manera de prevención, se deben elaborar programas de capacitación en el tema “mobbing”, dirigido a todo el personal del sector privado, al momento de ingresar a laboral como parte de su formación teórica y proporcionando herramientas prácticas para la identificación del problema y solución de los conflictos; para así no llegar a la denuncia penal.

**CUARTA.** Ante el mínimo indicio de estar sufriendo un proceso de acoso psicológico en el trabajo, la potencial víctima debe pedir ayuda a todos aquellos profesionales que, desde distintos campos, puedan ayudarle.

**QUINTA.** Cuando surge un conflicto de este tipo dentro de una organización lo principal es pararlo cuanto antes, a fin de romper con los estereotipos, patrones misóginos, racistas, homofóbicos y poder reconocer si es agresor, agresora o víctimas o espectadores o testigos y poder manifestarlo sin temor a represalias.

**SEXTA.** Que los patrones difundan entre sus trabajadores, a manera de prevención, programas a través de los cuales se haga del conocimiento permanente que es el acoso laboral y cuáles son sus alcances.

**SÉPTIMA.** Conocer cuáles son las causas que los motivaron a la realización de la conducta típica, con la finalidad de erradicarlas.

**OCTAVA.** Se sugiera la utilización de los medios electrónicos (video vigilancia) en las áreas laborales como medida preventiva.

**NOVENA.** Si es posible, contar con un profesionalista (psicólogo) capacitado en el tema de acoso laboral, para que realice programas para sensibilizar a la comunidad en el tema de acoso laboral, pueda detectar los brotes de acoso laboral, brinde la atención y asesoría temprana en los casos que pudieran surgir.

**DÉCIMA.** Definir las políticas de prevención y atención, por parte de los patrones, elaborando manuales sobre el tema de acoso laboral, para que el trabajador tenga conocimiento de que hacer en caso de presentarse dicho problema, en el que se deberá incluir algún número telefónico o medio electrónico para en caso que requiera de alguna ayuda urgente.

**DÉCIMA PRIMERA.** Los sindicatos de trabajadores, en caso de existir, tendrán la obligación de dar a conocer en todo momento a sus agremiados lo relacionado al acoso laboral, realizar campañas de prevención, asistirlos de forma inmediata en caso de que surja un caso, canalizarlos a la autoridad correspondiente con la debida asesoría legal, proporcionar los medios necesarios para la integración del expediente de investigación.

**DÉCIMA SEGUNDA.** Como medida efectiva de prevención, difundir en los medios de comunicación en qué consiste la conducta de acoso escolar, “mobbing” y que la misma se encuentra regulada por la norma penal (la sanción).

**DÉCIMA TERCERA.** Establecer de forma científica, a través de dictamen, emitido por profesionalista en la materia, que se trata de un caso de acoso laboral, descartando se trate del síndrome de Burnout, del síndrome del trabajador quemado, del síndrome del desgaste o simplemente de estrés laboral.

## Bibliografía

### Libros

1. ADAMS Andrea y CRAWFORD Neil, **“Bullying at Work”**, Virago Press, London 1992.
2. ARILLA BAS, Fernando, **“Derecho Penal, Parte General”**. Edit. Porrúa. Segunda Edición. Año 2003.
3. CHACÓN MEDINA, Antonio, Una nueva cara de Internet: **“El acoso”**. Edit. Madrid, Narcea. Año 2003.
4. EINARSEN,S. (1999) **“The nature and causes of bullying at work”**. International Journal of Manpower, 20.
5. FERNÁNDEZ GARCÍA, I. **“Prevención de la Violencia y Resolución de Conflictos: El clima Escolar como Factor de Calidad”**. Edit. Madrid, Narcea, Año 1997.
6. GONZÁLEZ DE RIVERA, José Luis. **“El maltrato psicológico: cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso”**, Espasa, España, 2002.
7. LEE, D. (2000) **“An analysis of workplace bullying in the UK”**. Personnel Review.
8. LEYMANN, H. (1990). **“Mobbing and psychological terror at worplaces”**. Violence & Victims.
9. ORTEGA, R. Mora - MERCHÁN, J. **“Agresividad y Violencia”**. El Problema de la Victimización entre Escolares. Revista de Educación. Año 1997.

10. PARÉS SOLIVA, Marina, "**Detección del Acosador a Través del Lenguaje**", Edit. Santander. Sal Terrae Año 2010.
11. PIÑUEL y ZABALA, Iñaki, Moobing. "**¿Cómo Sobrevivir al Acoso Psicológico en el Trabajo?**", Edit. Aguilar, Madrid, Año 2001.
12. PIÑUEL y ZABALA, Iñaki, Moobing. "**Cómo Sobrevivir al Acoso Psicológico en el Trabajo**", Edit. Santander. Sal Terrae, Año 2001.
13. PIÑUEL y ZABALA, Iñaki, Moobing: "**Manual de Auto ayuda**", Edit. Aguilar, Madrid, Año 2003.
14. RODRIGUEZ, Nora, Moobing. "**Vencer el Acoso Moral**", Edit. Planeta Prácticos, Barcelona, Año 2002.
15. RODRÍGUEZ LÓPEZ, Pedro, "**El Acoso Moral en el Trabajo: La Responsabilidad en el Acoso Moral en el Trabajo**", Edit. Santillana, Año 2012.
16. ROLAND, E. & MNTHE, E. (1989). "**Bullying**". An International Perpective. London: D. Fulton.
17. STANDLER, Ronald B. "**Computadora y Crimen**". Editorial Academic Press. Año 2002.
18. ROXIN, Claus, "**Derecho Penal**", Parte General, Tomo I, Edit. Trillas. Año 2003.

## Legislación

19. **Ley Federal del Trabajo**. Editorial Porrúa. Año 2015.

20. **Código Penal para el Estado de México**. Editorial CITA, Año 2014.

## Revistas

21. Gaceta Parlamentaria, número 3718-VII, **“Iniciativa de Ley que adiciona un inciso c) al artículo 3 BIS y reforma la fracción II del artículo 51 de la Ley Federal del Trabajo”**. Año 2013.

22. INEGI, **“Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo”**, 2007.

## Páginas web

23. **“Acosados en La Red, Autosuficiencia Press”**. Liga <http://web.archive.org/web/http://tabloide.eurofull.com/shop/imprimirnoticia.asp?notid=41>.

24. **“Definición de conducta”** Liga <http://definicion.de/conducta/#ixzz454mNcfIW>.

25. **“Definición de Sector Privado- ¿Qué es? Significado y Concepto”**. Liga <http://definicion.de/sector-privado/#ixzz455tCzGp7>.

26. **“Defenderse,acosoorganizado”** Liga. <http://www.acosoorganizado.com/search/label/defenders>.

27. **“Mobbing”** Liga <http://www.mobbing.com.mx>.

28. **“Riesgos Laborales”** Liga <http://www.riesgoslaboralescv.com>.

29. **“Seguridad Laboral”** Liga <http://www.uv.es/seguridadlaboral>.
30. **“Síndrome de Burnout”** Liga [http://Тезис.Гуманитарные дискуссии](http://Тезис.Гуманитарные_дискуссии).
31. **“Síndrome de Burnout”** Liga <http://www.estreslaboral.info/sindrome-de-burnout.html>.
32. **“Tecnoacoso”**Liga <http://consultora.diegolevis.com.ar/secciones/escuelas/tecnoacoso.html>.