

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**



LOURDES TERESA CUELLAR SOLOGAISTOA

GUATEMALA, SEPTIEMBRE 2015

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

**NECESIDAD DE CREAR UNA LEY QUE REGULE LA FIGURA
DEL MOBBING EN EL ÁMBITO LABORAL EN GUATEMALA**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

LOURDES TERESA CUELLAR SOLOGAISTOA

Previo a conferirse el grado académico de

LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

y los títulos profesionales de

ABOGADA Y NOTARIA

Guatemala, Septiembre de 2015

**HONORABLE JUNTA DIRECTIVA
DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
DE LA
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

DECANO:	MSc.	Avidán Ortiz Orellana
VOCAL I:	Lic.	Luis Rodolfo Polanco Gil
VOCAL II:	Licda.	Rosario Gil Pérez
VOCAL III:	Lic.	Juan José Bolaños Mejía
VOCAL IV:	Br.	Mario Roberto Méndez Alvarez
VOCAL V:	Br.	Luis Rodolfo Aceituno Macario
SECRETARIO:	Lic.	Daniel Mauricio Tejeda Ayestas

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

Primera Fase:

Presidente:	Licda. Dora Lizette Nájera Flores de Flores
Secretario:	Licda. Adela Lorena Pineda Herrera
Vocal:	Licda. Dora Renee Cruz Navas

Segunda Fase:

Presidente:	Licda: Dora Renee Cruz Navas
Secretario:	Licda. Wendy Isabel Rodríguez Aldana
Vocal:	Licda. Ileana Noemí Villatoro Fernández

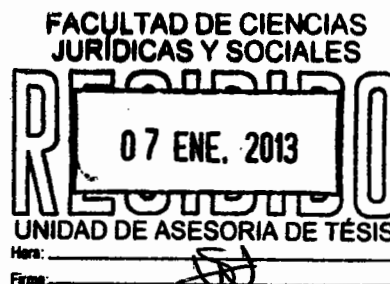
RAZÓN: “Únicamente el autor es responsable de las doctrinas sustentadas y contenido de la tesis”. (Artículo 43 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público).

Oficina Jurídica
Licda. Ana Guillermina Galindo Martínez
Abogada y Notaria
E-mail: anitalindo@hotmail.com



Guatemala 7 de enero de 2013

Doctor
Bonerje Amilcar Mejía Orellana
Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala



Doctor Bonerje Mejía:

En cumplimiento al nombramiento recaído en mi persona, procedí a ASESORAR el trabajo de tesis de la estudiante LOURDES TERESA CUELLAR SOLOGAISTOA, intitulado **“NECESIDAD DE CREAR UNA LEY QUE REGULE LA FIGURA DEL “MOBBING” EN EL ÁMBITO LABORAL EN GUATEMALA”**. Para el efecto me permito informar a usted lo siguiente:

- a) Contenido científico y técnico de la tesis: considero que el tema investigado por la bachiller Lourdes Teresa Cuellar Sologaistoa, es de suma importancia respecto a su contenido científico y técnico, ya que el mismo se enfoca desde la perspectiva doctrinaria y exegética de los textos legales tanto nacionales como internacionales relacionados con el análisis le el problema del mobbing en nuestro país.
- b) Metodología y técnicas de investigación utilizadas: la estructura formal de la tesis fue realizada en una secuencia ideal para un buen entendimiento de la misma, así como la utilización de la metodología concerniente al método jurídico e inductivo. En lo concerniente a las técnicas de investigación el sustentante aplicó la observación, la entrevista y las técnicas de investigación documentales, comprobándose con ello que se hizo uso de la recolección de bibliografía actualizada.
- c) Redacción: la redacción utilizada reúne las condiciones exigidas en cuanto a la claridad y precisión de tal forma que sea comprensible al lector.
- d) Contribución científica: el aporte que el tema investigado por el sustentante brinda, es haber notar la urgente necesidad de revisar, actualizar y en su caso crear ley relacionada con el tema, para que así el acoso moral llamado también mobbing deje de ser solo un término y solucionar problemas

Oficina Jurídica
Licda. Ana Guillermina Galindo Martínez
Abogada y Notaria
E-mail: anitalindo@hotmail.com



- e) Conclusiones y recomendaciones: merecen un análisis pormenorizado y una crítica constructiva ya que las mismas llevan como finalidad que se reforme el Artículo 157 de la Constitución Política de la República de Guatemala, por lo que a mi criterio llegan a ser acertadas y oportunas, aun cuando no son compartidas en su totalidad por el suscrito, orienta el pensamiento del autor de la investigación hacia un criterio propio sobre la temática investigada, y permite desde luego, generar el correspondiente debate académico sobre los temas que se aluden en las mismas, en cual propicia el decantamiento de criterios, que, con el debido respaldo, viabilizan posteriores investigaciones sobre el tema abordado en este trabajo de tesis; y que al ser acatadas se espera obtener resultados positivos que contribuyan para crear una ley ante la necesidad de regular la figura del mobbing en el ámbito laboral en Guatemala.
- f) Bibliografía utilizada: cabe destacar que la bibliografía utilizada es reciente, acorde y exacta para cada uno de los temas desarrollados en la investigación realizada.

En definitiva, el contenido del trabajo de tesis, se ajusta a los requerimientos científicos y técnicos que se deben cumplir de conformidad con los requisitos exigidos en el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de la Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, razón por la cual, emito **DICTAMEN FAVORABLE**, a efecto de continuar con el trámite correspondiente, para su posterior evaluación por el tribunal examinador en el Examen Público de Tesis, previo a optar al grado académico de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales.

Sin otro particular, me suscribo de usted atentamente.

Licda. Ana Guillermina Galindo Martínez
Asesora de tesis, colegiado No. 6367



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS Y SOCIALES

Edificio S-7, Ciudad Universitaria
Guatemala, Guatemala



UNIDAD ASESORÍA DE TESIS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES.
Guatemala, 11 de septiembre de 2012.

Atentamente, pase a el LICENCIADO RIGOBERTO RODAS VÁSQUEZ, para que proceda a revisar el trabajo de tesis de la estudiante LOURDES TERESA CUELLAR SOLOGAISTOA, intitulado: "NECESIDAD DE CREAR UNA LEY QUE REGULE LA FIGURA DEL "MOBBING" EN EL ÁMBITO LABORAL EN GUATEMALA".

Me permito hacer de su conocimiento que está facultado para realizar las modificaciones de forma y fondo que tengan por objeto mejorar la investigación, asimismo, del título del trabajo de tesis. En el dictamen correspondiente deberá cumplir con los requisitos establecidos en el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, el cual establece: "Tanto el asesor como el revisor de tesis, harán constar en los dictámenes correspondientes, su opinión respecto del contenido científico y técnico de la tesis, la metodología y técnicas de investigación utilizadas, la redacción, los cuadros estadísticos si fueren necesarios, la contribución científica de la misma, las conclusiones, las recomendaciones y la bibliografía utilizada, si aprueban o desaprueban el trabajo de investigación y otras consideraciones que estimen pertinentes".


DR. BONERGE AMILCAR MEJÍA ORELLANA
JEFE DE LA UNIDAD ASESORÍA DE TESIS



cc.Unidad de Tesis
BAMO/iy.

Oficina Jurídica
Lic. Rigoberto Rodas Vásquez
Abogado y Notario
7 av. 1-20, zona 4 Edificio Torre-Café, Nivel 9 of.910
E-mail: lic_rodas@hotmail.com



Guatemala, 27 de Septiembre de 2012

Doctor
Bonerge Amílcar Mejía Orellana
Jefe de la Unidad de Asesoría de tesis
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala



Doctor:

En cumplimiento del dictamen emanado de la Unidad de tesis con fecha 11 de Septiembre del año dos mil doce, en la cual se me nombra como revisor de tesis del estudiante LOURDES TERESA CUELLAR SOLOGAISTOA, carné numero: 200510697, sobre el tema intitulado: **“NECESIDAD DE CREAR UNA LEY QUE REGULE LA FIGURA DEL “MOBBING” EN EL ÁMBITO LABORAL EN GUATEMALA”**, procedo a dictaminar de la siguiente forma:

- a) Respecto al contenido científico y técnico, la bachiller Cuellar Sologaistoa, para resolver la problemática, empleo apropiadamente en todas las etapas del proceso de esta investigación, los métodos y técnicas científicas correspondientes; a mi criterio son las adecuadas e idóneas para el tipo de investigación realizada.
- b) En cuanto a la metodología utilizada, en su desarrollo se observó la aplicación científica del método deductivo, debido que se parte de lo general, para llegar a lo particular, sintetizándose en su aporte personal y así mismo utilizando la técnica bibliográfica para la consulta del material.
- c) Respecto al tema en si, es de gran importancia para reconocer que la necesidad de crear una ley para que regule la figura del mobbing cuenta con todos los elementos jurídicos esenciales para su correcta utilización en el ámbito mercantil guatemalteco: pero no existe legislación al respecto, por lo que seria importante establecer una normativa aplicable.



pero no existe legislación al respecto, por lo que sería importante establecer una normativa aplicable.

- d) En lo concerniente a las técnicas de investigación, el sustentable aplicó las técnicas de observación e investigación documental: utilizando así mismo un lenguaje altamente técnico y una redacción clara y sencilla: que permite la fácil comprensión de la temática.
- e) Las conclusiones y recomendaciones son oportunas, claras, sencillas y concretas, debido a que el trabajo fue desarrollado dentro del rigor de la estructura metodológica formal que abarca las etapas del método y conocimiento científico.
- f) El material bibliográfico y documental empleado, a criterio del suscrito es de considerable actualidad y exacta para cada uno de los temas a desarrollar en el trabajo de tesis.

Por lo anterior, tomando en cuenta que la tesis llena todos los requisitos exigidos por la reglamentación universitaria vigente, en especial a lo establecido en el artículo 32 del Normativo para la elaboración de tesis de Licenciatura en ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, emito DICTAMEN FAVORABLE en el trabajo de tesis de la sustentante LOURDES TERESA CUELLAR SOLOGAISTOA.

Atentamente,

Lic. Rigoberto Rodas Vásquez
Abogado y Notario

Lic. Rigoberto Rodas Vásquez
Revisor de tesis, colegiado No. 4083



FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS Y SOCIALES
Ciudad Universitaria, zona 12
GUATEMALA, C.A.



DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, 22 de mayo de 2013.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis de la estudiante LOURDES TERESA CUELLAR SOLOGAISTOA, titulado NECESIDAD DE CREAR UNA LEY QUE REGULE LA FIGURA DEL "MOBBING" EN EL ÁMBITO LABORAL EN GUATEMALA. Artículos: 31, 33 y 34 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.

BAMO/sllh.

A handwritten signature in black ink, appearing to be "BAMO/sllh.", written over a horizontal line.

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Lic. Avidán Ortiz Osellana", written over a horizontal line.

Lic. Avidán Ortiz Osellana
DECANO



A handwritten signature in black ink, appearing to be "Rosario", written over a horizontal line.



DEDICATORIA

- A DIOS:** Por permitirme llegar a esta etapa de mi vida, porque sin Él nada sería posible, por ser el motor que le dio fuerza a mis alas para poder lograr mis sueños, por darme la vida y la sabiduría para saber que si confié en él todo es posible. Ha sido largo el viaje, pero al fin llegue.
- A MIS PADRES:** Juan Carlos Cuellar y Teresita Sologaistoa de Cuellar; por ser mi ejemplo a seguir, siendo mi apoyo cuando a veces estoy a punto de caer, por darme la mejor herencia que es el amor a Dios, gracias por sus noches de desvelo, por su arduo trabajo, gracias por todo lo que han hecho por mí, les debo todo lo que soy. Los amo de gran manera, por fin tienen una hija abogada.
- A MI HERMANO:** Christian, por estar siempre conmigo en las buenas y en las malas, por ser mi compañero en esta aventura llamada vida, esto es por ti para ser ejemplo en tu vida y recordarte que: el único límite para tus sueños eres tú. Te amo hermanito.
- A MIS ABUELITOS:** Juan Roberto Sologaistoa y Blanca Luz Salazar, por formar parte en mi vida desde mi niñez y que con su sabiduría y ejemplo me tienen donde estoy y a Miguel Angel Cuellar Navas por ser parte de mi vida.
- A MI ABUELITA MARGO:** Por ser ese ángel que me cuida día a día y sé que desde el cielo celebras este día conmigo y sé que estas orgullosa de mí.
- A MI NOVIO:** Daniel Almorza, por ser el ángel que Dios me envió y bendecir mi vida, enseñándome que con esfuerzo y perseverancia se alcanzan los sueños, gracias por tu apoyo incondicional estando conmigo en las buenas y en las malas, por ser tú el amor de mi vida. Te amo.
- A MIS TÍOS Y PRIMOS:** A todos ustedes porque han formado parte de mi vida y han servido de motivación y apoyo, a mis primas en especial a Karlita, por ser de ejemplo para mí, a Mariangela y Rita. Gracias por su apoyo.



A MIS AMIGOS:

A todos ustedes quien me han acompañado en esta aventura de libros y leyes desde mi infancia y ahora en la universidad muchas gracias por su apoyo, en especial a: Diana Ruiz, Susan Lau, Ana Lucia Samayoa, Indira Díaz, Paola Chávez, María Inés Soria, Diego Montenegro, Ana Lucia Gutiérrez, Jorge Paz, Dilsya Ruiz, Rocio Batres, Andrea Coronado y a todos mis amigos del IEAL, gracias por formar parte de mi vida y estar en las buenas como en las malas conmigo que Dios los bendiga.

A MIS PADRINOS:

Gracias por su apoyo y por siempre creer en mí en que lo lograría

A:

La Familia Almorza, por ser mi nueva familia, demostrándome su amor y apoyo, que Dios los bendiga los quiero mucho.

A:

Mi asesora y revisor de tesis por su guía y apoyo profesional.

A:

La Universidad de San Carlos de Guatemala, en especial a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales; por haberme formado como profesional me siento orgullosa de egresar de esta casa de estudios.



ÍNDICE

Pág.

Introducción	i
--------------------	---

CAPÍTULO I

1. Generalidades del acoso moral o psicológico en el ámbito laboral	1
1.1. Antecedentes históricos sobre el acoso moral y psicológico mobbing	3
1.2. Definición de mobbing	7
1.3. Situación del acoso moral y psicológico	9
1.4. Tipos de conducta	11
1.5. Partes implicadas	12
1.6. Frecuencia y duración de la exposición.....	13
1.7. Tipo de relación.....	14
1.8. Marco donde se produce.....	15
1.9. Riesgo para la salud.....	16
1.10. Las condiciones de trabajo.....	17
1.11. La intención o finalidad.....	19
1.12. La percepción de la situación	20
1.13. El perfil del acosador o de la víctima	21
1.14. Causas que ocasionan el acoso moral o psicológico	22
1.14.1. Las causas institucionales	22
1.14.2. Las causas individuales por parte del acosador y por parte del acosado.....	23



CAPÍTULO II

Pág.

2. Definición de acoso laboral o mobbing	31
2.1. Sinónimos términos del acoso laboral en idioma inglés	37
2.2. Tipos de acoso moral o psicológico	37
2.2.1. Acoso moral de tipo ascendente	37
2.2.2. Acoso moral de tipo horizontal	39
2.2.3. Acoso moral de tipo descendente	40
2.3. Fases de acoso laboral	41
2.3.1. Fase de conflicto	42
2.3.2. Fase de mobbing o de estigmatización	43
2.3.3. Fase de intervención desde la empresa	43
2.3.4. Fase de marginación laboral	44
2.4. Ejemplos de acoso	45
2.5. Cómo saber si la persona sufre de acoso laboral	46
2.6. Consecuencias individuales	47
2.7. Consecuencias organizacionales	48
2.8. Requisitos configuradores	49
2.8.1. Hostigamiento psicológico contra una persona o conjunto de personas... ..	49
2.8.2. Carácter intenso	50
2.8.3. Prolongación en el tiempo	51
2.8.4. Dañar psíquica o moralmente al trabajador	51
2.9. Comportamientos frecuentes	53
2.10. Sujetos intervinientes el acosador y el acosado	60

2.10. Sujetos intervinientes el acosador y el acosado.....	60
2.10.1. El acosador	62
2.10.2. El acosado	64
2.11. Fases del proceso de acoso laboral.....	65
2.11.1. Estadio inicial	66
2.11.2. Fase de instauración	67
2.11.3. Fase de formalización	67
2.12. Diferencias del acoso laboral con otras figuras afines	69
2.12.1. Burn out o síndrome del quemado	69
2.12.2. Bossing	72
2.12.3. Acoso sexual.....	73
2.12.4. Falso mobbing o mobbing subjetivo.....	75
2.12.5. Violencia en el lugar de trabajo.....	76
2.12.6. Estrés laboral	79
2.13. Tensiones ordinarias en el entorno laboral	84
2.14. Otros síndromes.....	91
2.14.1. La gripe del yuppie o work-addiction o workahólico o adicción al trabajo o dependencia del estrés	91
2.14.2. El tecno estrés dificulta la adaptación en el puesto de trabajo por la adopción de nuevas tecnologías.....	92
2.14.3. El término harassment significa hostigamiento	92
2.14.4. El trastorno por déficit de atención con hiperactividad	93
2.14.5. Shunting.....	93

2.14.7. Blockbusting o mobbing inmobiliario o panic peddling.....	94
2.14.8. Bullying	95
2.14.9. Ijime	95
2.15. Diagnóstico diferencial	96

CAPÍTULO III

3. Tipificación Jurídica del mobbing.....	97
3.1. Constitución Política de la Republica de Guatemala	98
3.2. Código de Trabajo, Decreto número 1441 del Congreso de la Republica de Guatemala	100
3.3. Código Civil, Decreto número 106.....	101
3.4. Código Penal , Decreto numero 17-73	102

CAPÍTULO IV

4. La necesidad de crear una ley que regule la figura del mobbing en el ámbito laboral en Guatemala	107
4.1. Necesidad de crear una ley reguladora	108
4.2. Limitaciones del acoso laboral	111
4.3. Propuesta para crear la ley reguladora del acoso psicológico laboral	112



CAPÍTULO V

Pág.

5. Resultados de la investigación.....	135
5.1. Efectos del acoso moral o psicológico sobre los trabajadores	142
5.1.1. Los efectos psicológicos	143
5.1.2. Consecuencias físicas.....	146
5.1.3. Consecuencias sociales.....	147
5.1.4. Consecuencias laborales	148
5.2. Soluciones al problema de acoso moral.....	150
 CONCLUSIONES.....	 157
RECOMENDACIONES	159
BIBLIOGRAFÍA.....	161



INTRODUCCIÓN

El tema mobbing o también acoso laboral es una nueva situación social que afecta a un considerable número de personas en términos considerados inconvenientes e injustos, a pesar de ser un fenómeno tan antiguo como el propio trabajo. De modo que tanto las personas afectadas como el resto de las personas del grupo social han tomado clara conciencia de que pueden y deben hacer algo para corregirlo a través de acciones individuales y medidas colectivas; a raíz de la emersión de un juicio de reproche por considerar la situación como socialmente indeseable.

El objeto de la presente investigación fue analizar la ausencia de una norma jurídica que pueda regular este tipo de acoso moral en el ámbito laboral, estableciendo la alternativa y la posibilidad de poder legislar tanto el delito de acoso moral como la norma para este problema que se ha observado en el ámbito laboral en nuestro país.

El desarrollo del presente trabajo, recoge doctrinas, principios y bases del sistema laboral, que demuestran la gran necesidad de una legislación para solventar el problema de este tipo de acoso. La reunión de los factores, en el surgimiento del acoso psicológico en el trabajo, predispone la inexistencia de un perfil personal; para definir de manera efectiva el perfil de los actores tanto agresor como la víctima.

La importancia de este trabajo de tesis, radica en el hecho que, luego de un análisis exhaustivo a la normativa constitucional y otras leyes de la materia, se ha detectado la ausencia de una norma específica que regule el fenómeno de acoso moral.

La presente investigación se desarrolla en cinco capítulos, en el primer capítulo, se analiza las generalidades del acoso moral o mobbing; en el capítulo segundo, se profundiza en la definición de acoso laboral, sinónimos, fases del acoso, requisitos configuradores, comportamientos frecuentes, sujetos intervinientes, fases del proceso de acoso laboral y diferencias del acoso laboral con otras figuras relacionadas; en el tercer capítulo, se analizan que normas podrían tipificar el delito de acoso moral en el ámbito laboral; en el capítulo cuarto se analiza la necesidad de crear una ley que regule la figura del mobbing en el ámbito laboral de Guatemala, para tener una ayuda rápida y eficaz hacia los trabajadores guatemaltecos; en el último capítulo, se describen los resultados de la investigación y las posibles soluciones al problema de acoso moral o mobbing en el ámbito laboral.

Durante la realización de esta investigación se empleó el método analítico, que permitió conocer la temática general hacia sus elementos particulares; así mismo se emplearon los métodos deductivo e inductivo en cada fase de la investigación, en la cual se hizo uso de las técnicas documental, bibliográfica y las consultas electrónicas en la internet. Al final del trabajo de tesis, se arriba a las conclusiones y recomendaciones, que conlleva a la solución del problema planteado.

CAPÍTULO I

1. Generalidades del acoso moral o psicológico en el ámbito laboral

El acoso moral o psicológico se genera en cualquier entorno, donde el individuo se relaciona con otras personas. Esto es en consecuencia de su interacción con un grupo, el ejercicio del poder entre personas en un ambiente frecuentado con relativa intensidad, suficiente para generar vínculos de convivencia, aun cuando estos sean débiles. La interacción sistemática con relativa frecuencia, es propio del acoso psicológico o moral, lo que exonera en definitiva las relaciones de esta clase. La psicología clínica y la psiquiatría, han puesto al descubierto cierta sintomatología encontrada en determinadas personas, cuya característica principal es la interacción de personas dentro de determinados entornos. Otros síntomas que se presentarían en que su etiología no está atribuida exclusivamente a deficiencias de carácter fisiológico o al debilitamiento del sistema natural de defensa del organismo humano, por lo que para poder comprender tales afecciones se han recurrido a otra clase de métodos en donde se han develado causas psíquicas atribuidas a lo que se ha llamado acoso psicológico o moral.



La violencia psicológica que se ejerce sobre las víctimas del acoso psicológico o moral, origina graves perjuicios psíquicos que somatizados se traducen en efectos para el estado físico de las víctimas, quienes al ser sometidos a acoso constante e intolerable generan crisis generalmente depresiva y de ansiedad. Perjuicios que si se llevan al extremo pueden terminar en infartos o en intentos de suicidio por parte de las víctimas. El acoso psicológico o moral se manifiesta de manera activa o por comisión, en forma pasiva o por omisión; acciones u omisiones que tienen como objeto principal quebrar el aspecto psíquico de las personas y doblegar su carácter personal hasta lograr su objetivo.

El acoso moral o psicológico es tanto la acción de un hostigador u hostigadores conducente a producir miedo, terror, desprecio o desánimo en el trabajador afectado hacia su lugar de 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 en el trabajo por parte de sus compañeros; entre iguales trabajador y trabajador del mismo rango, 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, añadiendo a esto también incidentes que pueden ser más graves.



1.1. Antecedentes históricos sobre el acoso moral y psicológico mobbing

En España, se ha dado una variedad terminológica notable para nombrar este fenómeno: *mobbing*, acoso moral, acoso psicológico, hostigamiento psicológico, psicoterror laboral, maltrato psicológico, violencia psicológica, acoso laboral, acoso social, terrorismo psicológico, etc. Básicamente, se ha adoptado la conceptualización que H. Leymann realiza y que denomina *mobbing*. No obstante, entendemos que tanto lo que define al proceso como su desarrollo y posteriores consecuencias encaja mejor en la conceptualización de acoso psicológico en el trabajo. Para Leymann la diferencia entre el *mobbing* y cualquier otro conflicto entre personas en el mundo laboral es que el mismo no se desarrolla entre iguales sino que la víctima ocupa una posición de inferioridad, bien ya sea jerárquica o de hecho, respecto del agresor. O en otras palabras, se suele describir la relación entre el agredido y el agresor como asimétrica. Por lo tanto son tres los principales rasgos que diferencian el *mobbing* o acoso moral de cualquier otro tipo de conflicto interpersonal en el medio laboral: la duración, la repetición y la relación asimétrica o desigual entre las dos partes del conflicto. El concepto legal de *mobbing* recientemente el término ha sido descrito por un grupo de expertos de la Unión Europea como “un comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataques

sistemáticos y durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo y el efecto de hacerle el vacío”¹

Independientemente de cómo se nombre el problema, las definiciones que se realizan del mismo hacen referencia a un proceso que no todos los autores describen de igual modo. De ahí que no exista una definición consensuada al respecto. Autores como Brodsky (1976), Kile (1990), Vartia (1996), Einarsen (2000), Salin (2003), Hoel&Cooper (2000), Rivera (2002), Piñuel (2001), etc., plantean definiciones que reflejan matices diferenciales en el contenido de las mismas, como por ejemplo, en relación a los sujetos intervinientes, las causas que lo provocan, la intención o finalidad que se persigue, las actividades que se desarrollan, las consecuencias que tiene para los trabajadores o empresas, etc.

El científico pionero y más reconocido en la investigación de esta problemática, H. Leymann, entendió el *mobbing* como una forma de violencia psicológica extrema que se puede producir en el ámbito de una organización en una o más de las 45 formas o comportamientos descritos en su “Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT)”, que se ejercen de forma sistemática, al menos una vez por semana y durante

¹ Comisión de Empleo y Asuntos Sociales Iniciativa, *Informe sobre el acoso moral en el lugar de trabajo*, Pág 10.

un tiempo prolongado más de 6 meses, sobre otra persona en el lugar de trabajo. H. Leymann afirma que el *mobbing* parte de una situación inicial de conflicto, en la que ambas partes se encuentran en una posición asimétrica de poder en la empresa o institución, pero la parte acosadora trata de sustanciar dicho conflicto mediante la emisión de conductas de violencia psicológica hacia la víctima. De esta manera, es la parte acosadora la que tiene más recursos, alianzas, antigüedad, soporte, posición superior jerárquica, etc. que la persona acosada.

Por otra parte, M. F. Irigoyen, define acoso moral en el trabajo como “cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo”². Esta investigación no propone un criterio temporal de exposición mínima o de duración del proceso. Son principalmente las definiciones de estos dos expertos las que han sido asumidas por la doctrina científica. Así, en 2001 la Comisión Europea adopta la propuesta del grupo de estudio Violencia en el Trabajo (con representantes de gobiernos, empresarios y sindicatos) y define el *mobbing* como “comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores e

² Fidalgo Vega, Manuel. *Acoso psicológico en el trabajo*. Pág. 1

inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataques sistemáticos durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo y/o el efecto de hacerle el vacío”³. Este es el paso previo para un proyecto de directiva comunitaria sobre *mobbing*. También la carta social europea de 3 de mayo de 1996 sugiere: “promover la sensibilización, información y prevención en materia de actos condenados explícitamente hostiles u ofensivos dirigidos de un modo repetido contra todo asalariado en el lugar de trabajo y adoptar las medidas apropiadas para proteger a los trabajadores contra tales comportamientos”. La Organización Mundial de la Salud expresa, en el documento denominado “sensibilización sobre el acoso psicológico” (2004), que el *mobbing* se aplica al ambiente de trabajo para indicar el comportamiento agresivo y amenazador de uno o más miembros de un grupo, el acosador, hacia un individuo u ocasionalmente hacia un grupo, denominado objetivo o víctima. La organización internacional del trabajo, en su Convenio Colectivo sobre Prevención y Solución de Reclamaciones en Materia de Acoso entre la Oficina Internacional del Trabajo y el Sindicato de la organización internacional del trabajo, firmado en Ginebra, el veintiséis de febrero de 2001, regula: “La expresión acoso abarca todo acto, conducta, declaración o solicitud que resulte inoportuno para una persona protegida y que pueda considerarse razonablemente en todas las circunstancias, como

³ González de Rivera, J., *El maltrato psicológico. Cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso*, Pág. 40

un comportamiento de acoso con carácter discriminatorio, ofensivo, humillante, intimidatorio o violento, o bien una intrusión en la vida privada”. Dentro de esta definición, por comportamiento irracional se entiende el comportamiento que una persona razonable, teniendo en cuenta todas las circunstancias, consideraría que discrimina, humilla, debilita o amenaza; comportamiento incluye las acciones de un individuo o un grupo. Un sistema de trabajo puede ser usado como medio para discriminar, humillar, debilitar o amenazar.

1.2. Definición de mobbing

Se entiende por acoso u hostigamiento psicológico en el trabajo al comportamiento hostil que atenta, ofende, humilla, atemoriza, de forma sistemática la integridad física y psíquica llevada a cabo por una o varias empresas. La palabra *mobbing* “deriva del término inglés mob cuyo significado en castellano sería el de una multitud excitada que rodea o asedia a alguien o algo bien sea de forma amistosa o bien de forma hostil”⁴.

El *mobbing* trae aparejada la exclusión definitiva del trabajador del mercado laboral puesto que una de las finalidades que tienen quienes ejercen dicho fenómeno es

⁴ Leymann, H., **Mobbing and psychological terror at workplace. Violence and Victims, Springer, Pág. 120**

eliminar al trabajador de manera definitiva de la vida laboral. Este objetivo implícito en el fenómeno analizado nos hace reflexionar, necesariamente, respecto del ingrediente abusivo que impregna la conducta del hostigador u acosador en un hecho de violencia laboral.

El *mobbing* también es confundido con el estrés y tiene paralelismos en sus manifestaciones con el acoso escolar, al que se asemeja en gran medida. En la mayoría de los casos, tanto en el acoso escolar como en el laboral, las estrategias que utilizan los acosadores o *mobbers* son sutiles, como se ha visto más bien de índole psicológica, pues la intención es no dejar rastro o huella del acoso. Lo que se pretende es hacer pasar al acosado, o *mobbed*, por incompetente o problemático y, de paso, no poder ser acusados de nada, debido a la difícil demostrabilidad de una agresión de tipo psicológico. A tales efectos, una táctica muy común es la provocación continuada, a través de la cual se intenta que la víctima, debido precisamente a la tensión o estrés a que vive sometida, acabe explotando y en un arranque de ira traicionándose a sí misma, bien de palabra o acto, con lo que ya se ha logrado el pretexto para el castigo o la expulsión, y así el acosador pueda estar libre de acusaciones.

El sustantivo *mob* es el gentío, el vulgo, la plebe o populacho, mientras que el verbo *to mob* describe la acción de ese gentío de agolparse o atestarse en torno a algo o bien la de asediar o atacar en masa a alguien. El origen de la palabra *mobbing* describe, por tanto, una acción colectiva de un grupo de personas frente algo o alguien, y curiosamente no siempre de modo negativo, tal y como ahora está siendo tratada en el ámbito de las condiciones laborales.

Antes de seguir avanzando es preciso hacer una acotación, el *mobbing* traducido de manera correcta al castellano es acoso psicológico y no acoso moral. En todo caso debería decirse inmoral, ya que posee un sustrato ético esencial que se refiere a la falta de respeto y de consideración del derecho a la dignidad del trabajador como un elemento relevante o sustancial de la relación laboral.

1.3. Situación del acoso moral y psicológico

Existen diversas situaciones por las que se puede dar el acoso moral y psicológico dentro del ámbito laboral y estas podrían llegar a dar una definición operativa de este problema tales como: la recopilación y análisis de las distintas definiciones actualmente existentes y la discusión sobre la incorporación de dichos elementos en la definición a

elaborar, además de la inclusión o exclusión justificada de otras características que describen el problema.

La definición finalmente adoptada de acoso psicológico en el trabajo como riesgo laboral es la siguiente: Exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otras que actúan frente a aquellas desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud.

Los aspectos anteriores tratan de delimitar el concepto de *mobbing*, intentando responder a las cuestiones que se plantean al definir cualquier tipo de problema y las conductas por las cuales se da este fenómeno. Tales como:

1. ¿Qué? - exposición a tipos de conductas
2. ¿Quién? – identificación de las partes implicadas
3. ¿Cuándo? – existencia de frecuencia y/o duración
4. ¿Cómo? – tipo de relación asimetría de poder

5. ¿Dónde? – en el marco de la relación laboral

6. ¿Por qué? – es un riesgo para la salud

1.4. Tipos de conducta

Se trata de conductas acosadoras o actos de violencia psíquica dirigidos hacia la vida privada o profesional del trabajador y que atentan contra su dignidad o integridad física o psíquica. Existen inventarios que detallan este tipo de conductas violentas y que ayudan a identificar más claramente el riesgo. “Las acciones de violencia psicológica en el trabajo que tienen potencial para afectar la salud del trabajador pueden consistir en:

- Ataques a la víctima con medidas organizativas;
- Ataques a las relaciones sociales de la víctima;
- Ataques a la vida privada de la víctima;
- Amenazas de violencia física;
- Ataques a las actitudes de la víctima;

- Agresiones verbales;
- Rumores⁵

1.5. Partes implicadas

Concurren dos agentes principales como partes implicadas en el acoso moral o psicológico (acosadora y acosada). Las conductas de acoso pueden dirigirse hacia una o más personas, por parte de otra u otras personas, sin distinción de nivel jerárquico, y en sentido ascendente, descendente u horizontal. También hay que considerar la presencia de testigos de la emisión de dichas conductas de acoso, cuyo comportamiento puede ser variado (desde la aparente indiferencia o desvío de atención, hasta tomar partido, más o menos evidente, por una de las partes anteriormente mencionadas).

⁵ Hirigoyen, M, El acoso moral. Maltrato en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo Falso, Pág. 165.

1.6. Frecuencia y duración de la exposición

Se considera que las acciones o los comportamientos acosadores deben cumplir criterios temporales de frecuencia y duración: deben producirse de forma reiterada excluyendo aquellos hechos aislados, como conflictos puntuales entre trabajadores, que aún constituyendo un riesgo de tipo psicosocial no se ajustarían a la definición de acoso psicológico.

Asimismo, la exposición a estos comportamientos debe suceder durante un periodo de tiempo prolongado, condición que está directamente relacionada con su carácter repetitivo. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que determinadas acciones aisladas (como cambios de puesto no justificados, aislamiento físico injustificado de las personas afectadas, etc.) que, sin ser reiteradas, tendrán una continuidad temporal que prolongará su efecto, también podrían ser indicativas de posibles situaciones de acoso psicológico.

1.7. Tipo de relación

Se deduce la existencia de dos partes enfrentadas entre las que se puede diferenciar, por una parte, a los hostigadores con comportamientos y actitudes hostiles, activas, dominadoras y, por otra, al agredido con actitudes y comportamientos de tipo reactivo o inhibitorio. La expresión de las situaciones de hostigamiento psicológico hacia un individuo se manifiesta de muy diversas maneras, a través de distintas actitudes y comportamientos. Se da la relación entre el hostigado y el hostigador.

Se presenta en el caso de la relación la característica de que entre las partes implicadas existe una asimetría de poder (formal: por dependencia jerárquica, por ejemplo: o bien informal, por posición de liderazgo de la parte acosadora, al disponer de poder debido a una posición de mayor expertitud, conexiones sociales, antigüedad dentro de la empresa, etc.). Esta posición asimétrica es un elemento clave que permite que el proceso de acoso moral o psicológico se materialice.

Desde estas posiciones prevalentes de poder de la parte acosadora, la persona acosada se encuentra en una situación de vulnerabilidad que suele inhibir su capacidad

para emitir una respuesta adecuada ante las conductas de violencia psicológica que le afectan.

1.8. Marco donde se produce

Estas exposiciones de violencia psicológica tales como el hostigamiento psicológico, daño psíquico o moral al trabajador; aislamiento, incomunicación o desamparo en las relaciones laborales; desacreditar a la persona; amenazar a la persona con usar instrumentos disciplinarios; poner en peligro la salud del trabajador; Humillar, despreciar en público a la persona; entre otras, estas pueden constituir un acoso moral o psicológico deberán presentarse en el marco de una relación laboral. En otros términos, exigen que previamente exista, y que en ella sea permanente, una relación de dependencia organizativa (sea ésta laboral o estatutaria) y que se produzca allá donde la capacidad de organización y dirección del empleador es máxima y, por tanto, también su capacidad de vigilancia y actuación.

Es importante destacar que se excluyen aquellas conductas que se den entre trabajadores y que sucedan exclusivamente en la esfera de la vida privada. No obstante, si tuvieran relación con aspectos del trabajo, ante el conocimiento de la

existencia de conductas de violencia psicológica entre trabajadores de la empresa fuera del entorno laboral, es necesario poner en marcha las medidas oportunas de prevención, vigilancia, identificación o evaluación e intervención ante este tipo de riesgos en el ámbito del trabajo. Por el contrario, si quedan incluidas aquellas situaciones que, aunque puedan venir originadas por conflictos extra laborales, se den en el lugar de trabajo, ya que será igualmente responsabilidad del empresario garantizar la salud (física, mental y social) de todo el personal en el periodo que incluye la relación laboral.

1.9. Riesgo para la salud

Las acciones y comportamientos de acoso moral o psicológico pueden generar daños sobre la salud de los trabajadores, como en cualquier otra exposición a riesgos de origen laboral. Por otra parte, desestructuran el ambiente de trabajo; por ello, el acoso moral o psicológico tiene un alto potencial de dañar también la salud colectiva, impactando negativamente sobre la productividad y generando una degradación del clima laboral.

Puede suceder que la persona acosada no sufra daños en su salud, debido al tiempo de exposición, a su especial constitución personal, a sus mecanismos de defensa y protección, o bien debido al apoyo social de que disponga. No obstante, aunque las consecuencias de la situación de acoso psicológico, para la persona o la organización suelen ser graves, no es preciso que se exterioricen para que dicha situación se considere una exposición compatible con acoso moral o psicológico si cumple los criterios definitorios.

Otros elementos que pueden estar presentes en una situación del acoso moral o psicológico laboral pueden ser:

1.10. Las condiciones de trabajo

No se puede afirmar que por sí mismas determinen la aparición de una situación de acoso, como condición suficiente, pero hay que considerar la existencia de requisitos de trabajo que no evitan o que incluso favorecen a la aparición de este riesgo, tales como los siguientes:

- Conflicto o ambigüedad de rol.

- Falta de autonomía.
- Malas relaciones personales en el trabajo.
- Ausencia o ineficacia de los canales de comunicación y participación.

Es importante destacar que la existencia de riesgos psicosociales, como los mencionados anteriormente, supondrá una mayor probabilidad de que se produzcan y manifiesten situaciones de acoso moral o psicológico laboral en la empresa. Ante la identificación de estos factores de riesgo, es posible realizar labores preventivas o de intervención que minimizarán la aparición del mismo o protegerán al trabajador de dichas exposiciones.

Si bien en la práctica se relaciona el acoso moral o psicológico laboral con las condiciones psicosociales de trabajo, existe la posibilidad de que la aparición de estas conductas violentas obedezca inicialmente a motivaciones o conflictos derivados del ámbito extra laboral o de la esfera personal. Debiendo tener un elemento organizativo en mecanismos de prevención o intervención para estos casos.

1.11. La intención o finalidad

Generalmente, en las situaciones de acoso moral o psicológico laboral existe un conocimiento por la parte acosadora de que la conducta que se emite puede ser de riesgo para la salud de quien la recibe, y aun así, se produce la voluntad de realizarla. Esta intención habitualmente persigue finalidades diversas muy concretas (abandono del puesto de trabajo, descrédito de la persona, voluntad de aislarla, etc.) y está íntimamente ligada al carácter repetitivo de los comportamientos y al hecho de que se ejerzan de manera focalizada sobre una o varias personas.

Se debería medir o demostrar que una o varias personas en la empresa realizan intencionalmente comportamientos de riesgo para la salud de terceros. Preventivamente, hay que evitar que sucedan, pero si no ha sido posible, es suficiente con que estas conductas se produzcan para intervenir, dado que se trata de un riesgo importante para la salud. En este sentido, la necesidad de demostrar la intención de la parte acosadora para la calificación de riesgo a estas exposiciones se sitúa fuera del campo técnico. En consecuencia, de acuerdo con su consideración como riesgo laboral, no tiene por qué exigirse la demostrada intención de hacer daño para que deba gestionarse su prevención tomando las medidas pertinentes y suponiendo, en caso

contrario, un incumplimiento por parte de la organización. Por tanto, la intencionalidad no es una característica que deba probarse en el ámbito técnico de la prevención de riesgos laborales, aunque puede ser un factor agravante a tener en cuenta desde el punto de vista jurídico o psicológico.

1.12. La percepción de la situación

Habitualmente se ha relacionado el acoso moral o psicológico con la valoración subjetiva que la víctima hace de la situación, y con la necesidad de que ésta perciba las conductas o acciones como graves o muy graves. Aunque es cierto que lo anterior está directamente vinculado a las consecuencias que el acoso moral o psicológico puede tener finalmente sobre la salud de la persona, debe considerarse el acoso psicológico desde el punto de vista del potencial de daño sobre la salud que pueden suponer dichas conductas, es decir, independientemente de las características personales de los afectados.



1.13. El perfil del acosador o de la víctima

Las características o factores de personalidad de los individuos que pueden actuar como acosadores o víctimas en un caso de acoso moral o psicológico laboral pueden ser diversos y heterogéneos.

Existen esfuerzos en el mundo científico en relacionar perfiles de personalidad con las personas participantes en una situación de acoso moral o psicológico (acosador y víctima, principalmente). No obstante, dichos perfiles no se muestran como condición presente en todos los casos de acoso moral o psicológico. Por ello se ha considerado que dichos conceptos deben excluirse de la definición de acoso moral o psicológico como condición necesaria. Asimismo, como se ha comentado anteriormente, se debe centrar en los factores de riesgo que pueden generar un daño y no en aspectos de tipo subjetivo o de personalidad.

1.14. Causas que ocasionan el acoso moral o psicológico

Existen diversas causas por las cuales se da el problema de acoso moral o psicológico dentro del ámbito laboral, entre los cuales se encuadran las siguientes: causas institucionales y causas individuales por parte del acosador y por parte del acosado.

1.14.1. Las causas institucionales

El creciente aumento del sector de servicios ha obligado a las empresas e instituciones a reorganizarse y tornar más complejas las vías de comunicación, las normativas y también la interacción entre los miembros de su personal. La exigencia cada vez mayor para las instituciones que viven en un mundo globalizado cada vez más excluyente y competitivo, le agrega un condimento de exigencia a las instituciones que va en aumento.

Bajo este contexto institucional, los individuos integrantes sufren la presión bajo forma de estrés. Sin embargo, no debe confundirse el estrés con el *mobbing*.

En el estrés, no hay una dupla acosador acosado, en el *mobbing*, justamente se trata de eso, uno o varios acosadores y uno o varios acosados.

1.14.2. Las causas individuales por parte del acosador y por parte del acosado

Para que exista el *mobbing*, debe al menos haber un acosador y un acosado. La pregunta es, porqué existen los acosadores y la respuesta es muy simple, su existencia está dada por la simple existencia de la humanidad con todas sus miserias. En tanto exista ambición de poder y en tanto existan celos y envidia, existirán los acosadores.

El acosador en un contexto institucional complejo en su organización, en sus relaciones interpersonales y con una necesidad de la institución de abrirse paso en el mercado o en la sociedad ante sus competidores, ve su justificación para actuar.

Normalmente la personalidad de una institución va de la mano de la personalidad de todos sus integrantes. Lo anormal ocurre, cuando un grupo de personas se arroga el derecho de imponer a los demás la personalidad de la institución. Cuando esto ocurre, hay personas que se convertirán inevitablemente en víctimas de este grupo.

Porque para que un grupo adopte una actitud unilateral antidemocrática hacia el resto de los miembros de una institución, arrogándose las facultades de llevarla adelante, es porque los integrantes del grupo no tienen el prestigio ni el convencimiento de lograr dicho poder en forma de reconocimiento o democráticamente.

Por ello, cualquier compañero, superior o subordinado que sea competencia para ellos será objeto del acoso moral laboral. El acosador buscará su víctima, entre aquellos que tengan alguna virtud, entre las que podemos citar: inteligencia, brillantez, ecuanimidad, oratoria, círculo de amistades importantes, bienes materiales, etc. Cuando un acosador ha identificado una víctima, busca quedarse con algo de las virtudes o pertenencias del acosado y además, eliminar la competencia, que es el acosado, tratando de lograr que renuncie al trabajo.

Naturalmente que no cualquiera puede ser acosador, como también, no cualquiera puede ser víctima de acoso. El acosador es fundamentalmente una persona que sabe que no puede tener las virtudes de las potenciales víctimas y que por ello debe eliminarlas, y dentro de lo posible quedarse con algo del prestigio de ellas. Para ello debe acercarse a la víctima y elige hacerlo en calidad de amigo. Para ello apela a la seducción, generalmente se vale de halagos y ponderaciones exultantes hacia la

persona a la que va a acosar. Aquí se ve el perfil del acosado. A todos nos gusta que nos reconozcan, sin embargo, que nos guste que nos halaguen es un punto débil, precisamente el que busca el acosador para victimizar.

Si bien todos podemos ser víctimas del acoso moral laboral, hay personas que están básicamente hechas para ello. El acosado se convierte en víctima con la permisividad del resto de las personas de la institución, que si bien pueden ver reprochables las actitudes del acosador, no hacen e incluso a veces ni dicen nada.

Pero la psicología del acosador y de la víctima responden a esquemas bastante previsibles: narcisismo infantil, envidia hacia los subordinados brillantes, son los rasgos típicos del torturador; autonomía personal y competencia profesional, los rasgos típicos del torturado. También se ha observado una estrategia persecutoria diferente en relación al sexo del acosador, más directa y factual si se trata de un acosador hombre, más indirecta y verbal si se trata de una acosadora mujer.

Las estrategias más comunes utilizadas para colocar a la víctima en situaciones de acoso moral o psicológico se describen a continuación:

- La primera estrategia consiste en poner a la víctima en situaciones objetivamente degradantes (como confiarle tareas de nivel profesional inferiores o de realización imposible) o también excluirlo de las reuniones del grupo, convocadas "amigablemente" en despacho del dirigente, y hasta sacarle la mesa, o la silla o el ordenador con la excusa de una redistribución del espacio y del mobiliario.
- La segunda estrategia consiste en denigrar a la víctima estando ausente, atribuyéndole discursos hostiles sobre los dirigentes o comportamientos contrarios a la disciplina del centro o empresa.

El hecho que la persecución está orientada, normalmente, desde la mediocridad hacia lo brillante, hace pensar que la intención principal del mobbing consiste en neutralizar personas que con su independencia e iniciativa ponen en evidencia el bajo rendimiento del grupo, y amenazan, así, la red de relaciones jerárquicas encima de las cuales el grupo asienta su estabilidad. Esto explicaría el delirante concepto de justicia que normalmente anima el comportamiento perverso del acosador, convencido de actuar no por las propias obsesiones, sino por tutelar el colectivo que depende de él. Y es justamente en este contexto morboso de violencia no explicitada donde prospera el



mobbing, que se verifica cada vez que un trabajador rompe la ley de complicidad, diciendo sinceramente aquello que piensa y actuando de manera consecuente.

Pero ¿cuál es el móvil del *mobbing*? El acosador puede moverse por celos profesionales, envidia hacia alguien, por su situación familiar o por su propia falta de competencia. En este último caso, lo que hace es echar una cortina de humo para que nadie tome conciencia de sus carencias, atacando al que le pone en evidencia. Otras veces, lo que se busca es un chivo expiatorio de una mala organización del trabajo. Culpar a uno para salvar la reputación o encubrir las torpezas de otro.

En realidad el *mobbing* no es una relación dual entre un sujeto activo y un objeto pasivo. Hemos de imaginar un ambiente de trabajo bien integrado alrededor de un jefe que impone su voluntad de manera casi absoluta, pero siempre aparentando con hipocresía las formas externas de la democracia, o sea fingiendo escuchar a los subordinados, los cuales, por su lado, fingen de estar manifestando libremente su pensamiento, y dicen, en cambio, exactamente aquello que quiere escuchar el jefe.

Pero hay, en este delirio paranoico, un elemento de verdad sobre el cual se tiene que reflexionar, porque se escapa de la descripción jurídica del delito de acoso laboral.

¿Cuáles son las causas que provocan estos comportamientos negativos? En muchos casos este fenómeno está vinculado a los rasgos de la personalidad del sujeto activo del acoso. Se hace referencia a individuos perversos, con deseo de controlar o dominar a otros, de causar daño, etc. En otras situaciones, estas conductas tienen relación con determinadas pautas culturales imperantes en la sociedad, o con formas particulares de entender cómo debe ejercerse la autoridad en una estructura jerarquizada.

Algunos trabajadores están más expuestos a sufrir acoso en el trabajo por el tipo de tarea que desempeñan:

- porque se trata de trabajos con mayor tensión,
- o donde hay una mayor competitividad,
- o porque se encuentran en una relación jerarquizada, como en el sector público, donde estas prácticas se presentan con frecuencia, etc.



También se ha indicado que, la precariedad en el empleo y la flexibilización de las condiciones de trabajo, puede aumentar este riesgo.

Los casos indican que el acoso en el trabajo los sufren más mujeres que hombres, lo que apunta a una clara discriminación por razón de sexo, o al ejercicio de dominio del hombre hacia la mujer en ciertas sociedades. Interesa analizar, más allá de las características personales de los individuos, y de las pautas culturales de cada sociedad, en qué medida estos comportamientos encuentran un clima favorable en la empresa para su aparición y mantenimiento. Se debe entender que otras causas del acoso moral o psicológico en el ámbito laboral se dan tanto por razones de sexo, como la religión, origen étnico, capacidades laborales, economía, entre otros.





CAPÍTULO II

2. Definición de acoso laboral o mobbing

En la actualidad, coexisten distintas definiciones del concepto acoso psicológico en el trabajo o *mobbing*. La falta de homogeneidad de las mismas, así como la ambigüedad de algunos conceptos descritos puede inducir a errores de interpretación que no permiten una correcta delimitación del problema. Por ello, se presenta una definición operativa de acoso moral o psicológico laboral desde el marco técnico de la prevención de riesgos laborales, elaborada por este grupo de trabajo, con el objeto de facilitar un marco conceptual que permita al especialista identificar y discriminar el acoso psicológico en el trabajo de otro tipo de situaciones.

La utilización del término *mobbing* fue empleado por primera vez por el biólogo Konrad Lorenz fundador de la etología que es la ciencia encargada del estudio y el análisis del comportamiento animal. Fue en el año 1968 cuando se utilizó el término *mobbing* para estudiar el comportamiento en grupo de los cuervos (animales pequeños) que acosaban de manera sistemática a un búho (animal grande y corpulento) con el fin de conseguir que abandonara una ubicación física cercana a donde se encontraban los

cuervos. Posteriormente, en 1972, que se recupera por el médico Petar-Paul Heinemann al utilizarlo para definir la conducta agresiva de ciertos niños respecto a otros en los colegios. Finalmente, el término fue trasladado al ámbito laboral por el psiquiatra alemán Heinz Leymann, en 1986, quien comenzó a utilizar la expresión para referirse al acoso que se originaba en los centros de trabajo. Desde entonces otros expertos siguieron utilizándolo hasta internacionalizarlo, como en el caso de los países nórdicos (Dinamarca, Finlandia y Suecia), Francia, Italia, Alemania y España.

El término *mobbing* proviene del verbo inglés to mob que significa “(atacar en tumulto) (atropellar); es decir, atropellar por confusión, alboroto producidos por una multitud de personas”⁶. En suma, se trata de un término no jurídico, procedente del campo de la psicología, que ha sido necesario redefinir en el mundo del derecho, con el objeto de precisar su alcance y contenido; máxime ante la inexistencia de un concepto normativo de común aceptación que englobe al conjunto de las conductas que son susceptibles de ser calificadas como constitutivas de acoso laboral. El *mobbing* también es conocido como acoso moral, acoso laboral, acoso psicológico en el trabajo, psicoterror laboral, hostigamiento laboral, asesinato psíquico y hostigamiento psicológico en el trabajo. No obstante, aparte de las anteriores expresiones, a nivel jurisprudencial,

⁶ Diccionario inglés-español, home english, Pág. 207.

existen otras menos frecuentes como violencia psicológica, proceso de distracción, acoso ambiental, orquestación de la creación de un ambiente hostil y feudalismo industrial. Antes de seguir avanzando es preciso hacer una acotación, el *mobbing* traducido de manera correcta al castellano es acoso psicológico y no acoso moral. En todo caso debería decirse inmoral, ya que posee un sustrato ético esencial que se refiere a la falta de respeto y de consideración del derecho a la dignidad del trabajador como un elemento relevante o sustancial de la relación laboral.

Aunque el acoso laboral sea un fenómeno tan antiguo como el mismo trabajo, hasta principios de la década de los años noventa, no sólo se le había identificado como un fenómeno que destruye el ambiente de trabajo y disminuye la productividad, sino que también ha favorecido el absentismo, por producir desgaste psicológico. El *mobbing* en la jurisprudencia escocesa significa asamblea o reunión de gentes para propósitos violentos e ilegales, que incluyen lesiones a personas, destruir propiedades y sembrar el terror y la alarma en la población.

Los psicólogos han definido al hostigamiento laboral “como toda conducta abusiva exteriorizada a través de gestos, palabras, actitudes, comportamientos que atentan por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de

una persona, en la que pone en peligro su empleo o degradar el ambiente de trabajo”⁷.

De igual manera, se asocia con el psicoterror laboral por ser una situación en la que una persona o grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente (como media una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (como media unos seis meses) sobre otra persona o personas, respecto de las que mantienen una relación asimétrica de poder en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima, su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que, finalmente, esa persona acabe abandonando el lugar de trabajo trayéndole consecuencias incluso a nivel asistencial.

Vistas las anteriores concepciones puede delimitarse el concepto jurídico de acoso laboral, en un plano descriptivo, analítico y detallado, como toda situación de conflicto interpersonal o grupal, y de la cual una persona o varias deciden ejercer sobre otra una violencia psicológica extrema a través de varias actuaciones, al menos una vez por semana durante un tiempo prolongado de más de seis meses, con el propósito de conseguir aislamiento en relación al grupo, así como la pérdida de su autoestima personal y de su reputación profesional.

⁷ Hirigoyen, M., El acoso moral. Maltrato en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso, Pág. 19.

El hostigamiento laboral se caracteriza por un conflicto asimétrico entre dos partes (agresor - víctima), y de la cual existe una diferencia de poder (social, económico, físico y psicológico) entre los sujetos intervinientes, en el que la parte hostigadora tiene más recursos, apoyos o una posición superior en relación a la del trabajador hostigado. Desde este punto de vista, el acoso laboral es ejercido en varios sentidos que apuntan a las siguientes direcciones:

a) Vertical: Es el hostigamiento por unos subordinados sobre el jefe u otros de jerarquía inferior. La persona que lo lleva a cabo busca mantener su poder y, por algún motivo, la víctima le resulta una amenaza. La presión deriva básicamente de la unión del sujeto activo con otros compañeros sometidos jerárquicamente.

b) Horizontal: Es el hostigamiento por unos trabajadores sobre otros a su mismo nivel. En este caso, el ataque puede darse por problemas personales o bien, porque alguno de los miembros del grupo sencillamente no acepta las pautas de funcionamiento aceptadas por el resto. La presión procede no de una diferencia de poder dentro de la empresa, sino de una mayor fortaleza psicológica personal o de la unión con otros compañeros. De igual manera, puede presentarse por la existencia de personas físicas

o psíquicamente débiles o distintas, en las que son explotadas por los demás simplemente para mitigar el aburrimiento.

c) **Mixto:** Se produce por la coexistencia de un doble acoso: horizontal y vertical. Dicho en otros términos, se origina por la existencia de comportamientos que atentan contra la dignidad tanto para el trabajador como para sus superiores.

En función de la gravedad de los efectos del hostigamiento laboral se distinguen tres situaciones:

- “a) **Primer grado:** El sujeto agredido resiste el acoso y escapa del mismo.
- b) **Segundo grado:** La víctima padece de una incapacidad temporal impidiéndole incorporarse a su puesto de trabajo.
- c) **Tercer grado:** La persona agredida no se reincorpora a sus labores y requiere de un tratamiento especializado”⁸.

⁸ Sáez Navarro, C., **Algunas cuestiones sobre el mobbing en el trabajo**, Pág. 47.

2.1. Sinónimos términos del acoso laboral en idioma inglés

Por la naturaleza que caracteriza al acoso moral o psicológico existen diferentes tipos de sinónimos y términos para este problema tales como los siguientes:

Mobbing: del inglés *to mob*, ser atropellado o atacado por una multitud.

Bossing: acoso de un jefe o de sus representantes, para deshacerse de un empleado.

Bullyng: suele aplicarse a las humillaciones y novatadas en ambientes escolares.

2.2. Tipos de acoso moral o psicológico

En función de quien lleva a cabo la conducta de acoso moral o psicológico se pueden distinguir tres tipos:

2.2.1. Acoso moral de tipo ascendente

En el que una persona que ostenta un rango jerárquico superior en la organización se ve agredida por uno o varios subordinados. Generalmente se produce cuando se

incorpora a la empresa una persona del exterior con un rango jerárquico superior y sus métodos no son aceptados por los trabajadores que se encuentran bajo su dirección, o porque ese puesto es ansiado por alguno de ellos.

Otra modalidad sería aquella en que un trabajador que es ascendido a un puesto de responsabilidad, en virtud del cual se le otorga la capacidad de organizar y dirigir a sus antiguos compañeros. La situación se complica si no se ha consultado previamente el ascenso al resto de trabajadores y éstos no se muestran de acuerdo con la elección, o si el nuevo responsable no marca unos objetivos claros dentro del departamento generando intromisiones en las funciones de alguno o algunos de sus componentes. En menor proporción puede desencadenarse el *mobbing* hacia aquellos jefes que se muestran arrogantes en el trato y muestran comportamientos autoritarios.

La misma posición jerárquica, predispone, la percepción del grupo determinado, por considerar a la persona que los dirige en su puesto laboral, superdotado principalmente en aspectos académicos, conocimientos técnicos y una alta posición económica y social. El descubrimiento de tales carencias en el grupo impulsa a este a cometer acoso, para lograr el relevo por una persona que si los posea y elevar al grupo dentro de la organización.

La direccionalidad ascendente se considera inexistente o demasiado escasa. Sin embargo existe una intolerancia en aceptar la designación de una persona, de alguna minoría o mayoría, como sucede en nuestro país que se rechaza a cualquier persona que pueda tener suficientes capacidades de liderazgo para dirigir un departamento o una institución así como la imposición arbitraria de un superior o el ascenso de una persona poco apreciada por el grupo de trabajo y pueden crear un ambiente ideal para el acoso. Se confabulan para realizar acciones desafiantes y negativas para el superior lo cual obstaculiza el logro de sus objetivos, generando resultados deficientes en sus expectativas, generando que la alta gerencia tome medidas coercitivas al caso.

2.2.2. Acoso moral de tipo horizontal

El comportamiento de los grupos no es el resultado de los comportamientos individuales de los individuos que lo componen sino que el grupo se aparece con una nueva identidad que tiene su propio comportamiento.

En este supuesto un trabajador se ve acosado por un compañero con el mismo nivel jerárquico, aunque es posible que si bien no oficialmente, tenga una posición de facto superior. El ataque puede producirse por problemas puramente personales, o bien

porque alguno de los miembros del grupo sencillamente no acepta las pautas de funcionamiento tácitamente o expresamente aceptadas por el resto. Otra circunstancia que da lugar a este comportamiento es la existencia de personas físicas o psíquicamente débiles o distintas, y estas diferencias son explotadas por los demás simplemente para pasar el rato o mitigar el aburrimiento.

Este supuesto resulta menos frecuente que el ascendiente, la rivalidad o la intolerancia entre miembros de un grupo, resultan siendo los detonantes para este tipo de acoso moral o psicológico.

2.2.3. Acoso moral de tipo descendente

Esta es la situación más habitual. Se trata de un comportamiento en el que la persona que ostenta el poder a través de desprecios, falsas acusaciones, e incluso insultos pretende minar el ámbito psicológico del trabajador acosado para destacar frente a sus subordinados, para mantener su posición jerárquica o simplemente se trata de una estrategia empresarial cuyo objetivo es deshacerse forzando el abandono voluntario de una persona determinada sin proceder a su despido legal, ya que este sin motivo acarrearía un costo económico para la empresa.

Este supuesto constituye la direccionalidad más frecuente y miserable que se da en el ámbito laboral. Es ejecutada por el superior jerárquico (jefe) con o sin anuencia de la alta gerencial. Este tipo, es el que se constituye como el principal supuesto en la afectación en la salud del trabajador. Uno de los factores en que el superior jerárquico son más propensos a ejercer la práctica de este acoso, es la potestad, la facultad, la libertad, la discrecionalidad y la concentración de poder que este tiene para poder tomar decisiones de las funciones administrativas, principalmente las de dirección, coordinación, control y supervisión. Es el ejercicio de la subordinación en principal elemento esencial en el contrato o relación laboral.

2.3. Fases de acoso laboral

Es difícil establecer una secuencia común de hechos en el transcurso de un proceso de acoso moral en el trabajo que nos permita determinar una serie fija de fases que abarquen desde su aparición hasta su desenlace, cualquiera que fuera éste. Esta imposibilidad se debe sobre todo a las distintas peculiaridades que en cada caso pueden presentar los acosadores, las víctimas y el entorno en el que se desarrolla el conflicto, así como del modelo de organización en el que se desata el proceso. No

obstante, Leymann ha desarrollado a partir de sus experiencias cuatro fases que se dan habitualmente en estos procesos:

2.3.1. Fase de conflicto

Es normal que aparezcan conflictos interpersonales en cualquier empresa como consecuencia de la existencia de grupos y personas que frecuentemente tienen intereses y objetivos distintos e incluso contrapuestos. Debido a esto surgen problemas puntuales, roces o incluso choques entre personas que bien pueden solucionarse de forma positiva a través del diálogo o que, por el contrario, pueden constituir el inicio de un problema más profundo que tiene posibilidades de llegar a estigmatizarse, siendo en este segundo caso cuando se entra en la fase siguiente.

Cuando estos conflictos puntuales comienzan a estigmatizarse, se produce un punto de inflexión en unas relaciones que hasta ese momento podrían considerarse como satisfactorias o neutras, siendo el punto de partida de una escalada de enfrentamientos.

2.3.2. Fase de mobbing o de estigmatización

En esta fase el acosador pone en práctica toda la estrategia de hostigamiento en su víctima, utilizando para ello, sistemáticamente y durante un tiempo prolongado, una serie de comportamientos perversos cuyo objetivo es ridiculizar y apartar socialmente a la víctima. Se puede decir que esta segunda fase ya es propiamente de mobbing.

La víctima no puede creer lo que está sucediendo y puede llegar incluso a negar la evidencia ante la pasividad, la negación o la evitación del fenómeno por el resto del grupo al que pertenece. Esta fase es muy duradera en el tiempo y sirve para estigmatizar a la víctima con el consentimiento e incluso con la colaboración activa o pasiva del entorno.

2.3.3. Fase de intervención desde la empresa

Lo que en principio era un conflicto conocido básicamente por los miembros del grupo al que pertenece la víctima transcende a la dirección de la empresa. Pueden ser varias

las formas de actuación que se pueden poner en práctica, generalmente por el departamento de recursos humanos o la dirección de personal.

a) **Solución positiva del conflicto:** En la menor parte de los casos, la dirección de la empresa, tras tener conocimiento del problema, realiza una investigación exhaustiva del mismo y decide que el trabajador o el acosador sea cambiado de puesto de trabajo, descubre la estrategia de hostigamiento y articula los mecanismos para que no se vuelva a producir, sancionando en su caso al hostigador.

b) **Solución negativa del conflicto:** Normalmente y sin tener un conocimiento exhaustivo del caso debido a su nula o escasa investigación, la dirección de la empresa suele ver a la víctima como el problema a combatir, reparando en sus características individuales tergiversadas y manipuladas, sin reparar en que el origen del mismo está en otra parte. De esta manera, la dirección de la empresa viene a sumarse al entorno que acosa activa o pasivamente a la víctima. Es en esta fase donde el empleador debe de ayudar a sus trabajadores si en caso ya existió un acoso psicológico, con ayuda para este y brindarle información sobre el problema.

2.3.4. Fase de marginación laboral

Esta última fase suele desembocar en el abandono de la víctima de su puesto de trabajo, muy probablemente tras haber pasado por largas temporadas de baja. Los trabajadores de las administraciones públicas suelen pedir cambios de puesto de trabajo que en pocas ocasiones se materializan, mientras que en la empresa privada parte de las víctimas deciden aguantar estoicamente en su puesto de trabajo y atraviesan un estrés que tiene consecuencias muy negativas para su salud. Unos y otros sufren un agravamiento del problema, tanto dentro como fuera de la empresa. En los casos más extremos los trabajadores acosados pueden llegar al suicidio.

2.4. Ejemplos de acoso

Algunos ejemplos que se pueden dar en la figura de acoso moral o psicológico también llamado “mobbing” podrían ser los siguientes:

- Privación de equipo esencial para su puesto.
- Negativa por parte de supervisores a firmar informes presentados.

- **Uso de palabras soeces y agresiones verbales en contra del empleado por parte del superior jerárquico o trabajador de la misma posición laboral.**
- **Traslado involuntario e injustificado a otra plaza de trabajo.**
- **Asignar a un trabajador en particular trabajos más exigentes que al resto del grupo de trabajo.**
- **No conceder vacaciones a un trabajador cuando en circunstancias similares se conceden al resto del grupo de trabajo.**
- **Obligar a un trabajador a laborar jornadas de trabajo excesivas.**
- **Asignar a un trabajador tareas para las cuales no se encuentra capacitado o entrenado.**
- **Juzgar el desempeño de manera ofensiva.**
- **Cuestionar decisiones de la vida personal.**
- **Asignar tareas sin sentido.**
- **Asignar tareas degradantes.**
- **Restringir la posibilidad de expresarse o comunicarse,**

2.5. Cómo saber si la persona sufre de acoso laboral

Debido a que en el ámbito laboral surgen problemas de acoso moral o psicológico, y estos se pueden detectar con unos ejemplos de la manera siguiente:

- Informes excesivamente negativos sobre el desempeño de determinados empleados.
- Tasas de absentismo laboral moderadas o elevadas en ciertas personas.
- Bajas laborales recurrentes ligadas a trastornos psicosomáticos.
- Quejas presentadas por el personal afectado o comentarios que hagan llegar otros empleados.
- El hostigamiento se produce de forma continua.
- Se puede dar por lo menos durante seis meses una vez por semana.

También surgen otras consecuencias derivadas del acoso moral o psicológico y así saber si sufre o no de este problema.

2.6. Consecuencias individuales

El acoso moral en el trabajo va destruyendo de forma gradual la autoestima y la confianza del trabajador afectado. Este empieza a sufrir trastornos emocionales, ansiedad, depresión, patologías psicosomáticas, conductas de aislamiento y evitación, agresividad, y también inadaptación social. La víctima de acoso ha de saber que siempre le quedarán secuelas si no recibe tratamiento adecuado.

2.7. Consecuencias organizacionales

a) A corto plazo: Absentismo, menor productividad, menor calidad del trabajo, aumento de la accidentalidad laboral.

b) A medio plazo: Pérdida de los objetivos de la organización o de la empresa, cambios en los órganos de dirección, aumento del gasto y disminución de beneficios, aumento del poder del psicópata en la organización y consolidación de una camarilla con poder fáctico.

c) A largo plazo: Las consecuencias serán diferentes si se trata de una organización o de una empresa. En organizaciones mantenidas con fondos públicos las

consecuencias a medio plazo se eternizan. En cambio en empresas que dependen de fondos privados la ineficacia no se puede alargar en el tiempo y en aquellos supuestos en que el poder de la empresa sigue en manos del psicópata y de su camarilla la empresa tiende a desaparecer (suspensión de pagos, fusiones). Un caso especial es el de la empresa familiar liderada por un psicópata organizacional, en estos casos en que el objetivo de la empresa y del líder tóxico son similares, pueden alternarse en el tiempo situaciones de acoso y de no acoso sobre el mismo trabajador.

2.8. Requisitos configuradores

Lamentablemente, en Guatemala no existen criterios unánimes, tanto a nivel doctrinal como jurisprudencial, para configurar los requisitos que determinen la existencia de conductas hostigadoras en las relaciones laborales. Por ello debe acudir a la jurisprudencia extranjera para determinar cuáles son los criterios que se aplican. En este sentido, la jurisprudencia española ha establecido unos parámetros para determinar si las conductas efectuadas por el empresario puedan constituir indicios de acoso laboral, en el que se ha configurado para ello cuatro elementos:

2.8.1. Hostigamiento psicológico contra una persona o conjunto de personas

Se requiere para que pueda concurrir este requisito que la víctima sea objeto de varias conductas que conformen en su totalidad una perspectiva de maltrato moral, una denigración o vejación del trabajador en el que no pueda confundirse con una simple situación de tensión en el sitio de trabajo. Los comportamientos realizados por el hostigador, principalmente, son acciones encaminadas a aislar al trabajador de su ámbito laboral, al fijarle tareas excesivas o privarle de trabajo efectivo y ordenarle tareas de difícil realización. Todo ello con el fin de agobiarle y desacreditarle como una persona incompetente, sin permitirle la comunicación con sus compañeros de trabajo y aislarlo con el resto del personal.

2.8.2. Carácter intenso

Las conductas realizadas por el hostigador deben ser graves, es decir, intensa o extrema. Por consiguiente, no puede constituirse el acoso laboral cuando la violencia psicológica sea leve y no produzca daño en persona normal. Por tanto, se requiere que el hostigamiento posea un alto grado de intensidad. En el supuesto que no exista esta

intensidad, y la víctima resulta afectada, la patología tendría que ver más con la propia personalidad del trabajador que con la real hostilidad del entorno laboral.

2.8.3. Prolongación en el tiempo

No es suficiente que el hostigamiento se presente como una conducta aislada y se origine en un momento muy concreto, se requiere que la violencia ejercida por el acosador, de forma intensa, tenga una duración de seis meses. Este plazo tiene que ser interpretado de manera flexible, ya que lo importante es la idea de continuidad en la violencia, ordenada a un fin determinado: la destrucción psicológica o moral del trabajador. Dicho en otros términos, no puede basarse en hechos aislados, sino de conductas; expresión sinónima de comportamiento o proceder y, por ende, opuesto a hechos aislados.

2.8.4. Dañar psíquica o moralmente al trabajador

Este requisito es el que sirve de nexo o conductor, dotando de entidad y sustantividad propias al conjunto de actos aislados y espaciado el tiempo, que integran la conducta de acoso. Hay que tener en cuenta que la intencionalidad puede ser un elemento

plenamente consciente o premeditado o puede existir de forma larvada, formas de rechazo y hostilidad hacia la víctima, el propio acosador puede no racionalizar conscientemente, pero que pueden manifestar de forma más o menos subconsciente la intencionalidad oculta de su entorno de trabajo.

Hay que resaltar que la jurisprudencia ha señalado un quinto elemento, que no se ha hecho mención por ser polémico entre la doctrina y la propia jurisprudencia a la hora de elaborar el concepto de acoso laboral. Este requisito se refiere a si es exigible o no que se produzcan daños psíquicos en la víctima. Del cual existen dos tipos de acoso: el simple y el moral. El primero se sustenta en el daño a la integridad o salud psíquica, y el segundo en el daño moral. Los seguidores de este requisito son de la opinión que para constituir acoso laboral debe causarse un daño psíquico a la víctima; mientras que el sector contrario entiende que el atentado contra la integridad moral del trabajador se produce, no sólo cuando concurre daño psíquico, que afecta a la salud mental del trabajador, sino también cuando la persona afectada por el hostigamiento presenta dolor moral intenso, consecuencia de la vejación y denigración de que es objeto, pues esto constituye también un daño en su integridad moral, que puede ir concatenado con la angustia, la tristeza y el dolor. La disyuntiva se presenta cuando la víctima no haya disfrutado de periodos de baja por incapacidad temporal a consecuencia por las

patologías relacionadas al hostigamiento laboral como estrés y depresión, entre otras, para demostrar el daño. La gran mayoría de la doctrina y la jurisprudencia avalan que no existe la necesidad de acreditar el daño a través de la incapacidad, puesto que convierte a este ilícito en una realidad incompleta o no consumada sin la demostración de este efecto dañoso, ya que, se estaría ante un concepto legal definido por el resultado y no quedaría, por ende, completado por la acción en sí misma.

No obstante, el diagnóstico se demuestra con un informe psiquiátrico, por tener mayor rigor científico que de un médico no especialista, en el que se refleja el análisis de la víctima, independientemente que éste haya tenido baja laboral o no. En consecuencia, el informe psiquiátrico es un elemento fundamental para determinar las consecuencias patológicas del trabajador hostigado ante el órgano jurisdiccional.

2.9. Comportamientos frecuentes

Las conductas indiciarias de la presumible existencia de acoso laboral, vista desde la psicología, suelen ser las siguientes:

a) Aislamiento, incomunicación o desamparo en las relaciones laborales.

- b) Privar a la víctima de la capacidad de expresión.**
- c) Desacreditar a la persona.**
- d) Amenazar a la persona con usar instrumentos disciplinarios.**
- e) Poner en peligro la salud del trabajador.**
- f) Desestabilizar mentalmente.**
- g) Asignar trabajos sin valor.**
- h) Rebajar a la persona asignándole trabajos por debajo de su capacidad.**
- i) Abrumar con una carga de trabajo insoportable.**
- j) Humillar, despreciar en público a la persona.**
- k) Restringir las posibilidades de comunicarse, hablar o reunirse con el superior.**
- l) Controlar aspectos del trabajo de forma malintencionada.**
- m) Acusar sin base o fundamento por incumplimientos, errores, entre otras.**
- n) Fomentar el hostigamiento maternal, tanto a la víctima como a las trabajadoras que son testigos del acoso laboral, a través de coacciones para desincentivar la procreación.**

ñ) Utilizar el móvil o celular y el correo electrónico para amenazar e insultar a la víctima fomentando el acoso digital.

Sin embargo, la jurisprudencia ha sido más selecta y ha agrupado como comportamientos clásicos de hostigamiento laboral los siguientes:

“i) Aislamiento de la víctima, dificultándole el trabajo. Conductas que pueden ser generadas por la encomienda de un exceso de trabajo o de funciones superiores a la competencia exigible para su desarrollo u obligándole a realizar tareas de nivel inferior al suyo.

ii) Trato desigual recibido frente a sus compañeros.

iii) Desacreditación al acosado en relación a su reputación personal o laboral, con la única finalidad de provocarle una situación límite que le lleve a desistir de sus derechos profesionales e, incluso, la propia relación de trabajo”⁹.

Generalmente, los actos hostigadores suelen producirse por comisión o de forma

⁹ Piñuel y Zabala, *La dimisión interior*, Pág. 181.

activa, en este caso se materializa en gritos, insultos, represiones, humillaciones en público o en privado, falsas acusaciones, intromisiones y obstaculizaciones en el trabajo que reducen su eficacia y calidad. Asimismo, se presentan conductas hostigadoras por omisión o de manera pasiva, el cual se desarrolla en forma de restricciones en el uso de material o equipos, prohibiciones u obstaculizaciones en el acceso a datos o información necesaria para el trabajo, eliminación del apoyo necesario para el trabajador, disminución o eliminación de la formación o el adiestramiento imprescindible para el empleado, negación de la comunicación con él, entre otras.

Posteriormente, se han ido identificando más conductas hostigadoras que se han clasificado dentro del fenómeno del acoso laboral. Tanto el número de estrategias de conductas hostigadoras utilizadas como la intensidad global de este y estima el efecto que tiene sobre el sujeto. Así como el índice medio de intensidad de las estrategias de acoso psicológico experimentado y cuantifica la intensidad y frecuencia de las conductas sufridas.

Evidentemente, la presencia esporádica de una o varias de estas conductas, no señala necesariamente que el acoso laboral este latente. Para ello se requiere los siguientes extremos: a) Que se presenten varias de ellas. No obstante, una sola conducta de hostigamiento puede ser suficiente, si es lo bastante importante y traumática que destruya de forma eficaz aspectos esenciales del auto concepto y la autoestima, entre otros, b) Las conductas deben repetirse con frecuencia, es decir, que tenga una periodicidad de una vez a la semana, por lo menos, c) Las conductas hostigadoras deben perdurar en el tiempo, como mínimo seis meses.

Los cambios de personalidad de un trabajador acosado se transforman en una nueva personalidad predominante en la que se diferencian tres tipos: obsesiva, depresiva y resignada. A todos estos cambios hay que añadirle el sentimiento de incredulidad, y de la cual el trabajador niega la perversidad y la intención del agresor en destruirlo. En consecuencia, los efectos que puede sufrir el trabajador al estar acosado en el trabajo aparecen de forma gradual como: la depresión, ansiedad y problemas con las actividades laborales; y de la cual se producen lesiones irreversibles en la salud física y psíquica del trabajador.

Los daños más frecuentes entre las víctimas del acoso laboral que se pueden traducir con el tiempo en depresión y cuadros de estrés postraumático se pueden agrupar en:

a) apatía, falta de iniciativa, b) bajo estado de ánimo y depresión, c) dolores de espalda, d) problemas de concentración, e) dolores musculares, f) irritabilidad, g) inseguridad, h) despertar temprano, i) sueño ligero e interrumpido, j) dificultad para conciliar el sueño, k) problemas de memoria, l) fatiga crónica, m) cefaleas, n) sensibilidad a los retrasos.

Los trabajadores acosados han alegado una serie de razones por las que creen que fueron objeto de conductas hostigadoras, entre las que se destacan las siguientes:

- i) Ser víctima de la personalidad cruel y enfermiza del hostigador.
- ii) Resistirse a ser manipulado por el acosador, a diferencia de otros trabajadores que no se resistieron.
- iii) Despertar celos a consecuencia de una situación personal o familiar feliz.
- iv) Caer a la ciega y baja adhesión a la autoridad del acosador o la sumisión.

v) Crear envidia debido a las habilidades sociales de la víctima, tales como don de gentes, simpatía, actitud positiva, aprecio y reconocimiento por parte de los demás trabajadores o empresarios.

vi) Despertar los celos del hostigador a consecuencia de una competencia laboral extraordinaria.

Los periodos de recuperación psicológica son volubles y obedecen a la adecuación del enfoque terapéutico, de la constitución psicológica y de los recursos personales de la víctima. El acompañamiento terapéutico debe ser el mismo del que se hace con una víctima, y no el de una persona que presenta una serie de trastornos psicológicos pertenecientes a su estructura o configuración psicológica básica. Es decir, se trata de una persona que ha resultada dañada y no de un enfermo mental. Las fases para poder superar el acoso laboral pasa por cuatro pasos:

“a) Fase I: Identificación del problema como acoso laboral.

b) Fase II: Desactivación emocional, en que se identifican y desactivan los mecanismos de defensa.

c) Fase III: Elaboración de la respuesta al hostigamiento a través de la introyección.

d) Fase IV: Superación del problema e integración en la perspectiva vital del acosado”¹⁰

2.10. Sujetos intervinientes el acosador y el acosado

Los sujetos que intervienen en las situaciones de acoso laboral son los siguientes:

a) **Sujeto activo:** Son las personas que llevan a cabo el acoso de manera individual o colectiva en contra de una o varias personas que trabajan en la empresa, y de la cual actúan consciente o inconscientemente con conductas de hostigamiento psicológico con el propósito de marginar y humillar frente a otras personas. Las características más resaltantes que definen a esta clase de sujeto, de la agresión, son la exagerada centralización en sí mismos, la falta de interés o empatía hacia los demás y la necesidad de aprobación y triunfo.

Generalmente, suelen ser personas egocéntricas, intolerantes a las críticas y necesitadas de admiración y reconocimiento. Los agentes tóxicos del acoso laboral suelen ser mayoritariamente jefes, aunque, también, existen acosadores entre los

¹⁰ Piñuel y Zabala, *La dimisión interior*, Pág. 200.

mismos compañeros y subordinados. El Barómetro Cisneros “señala como sujeto activo al jefe en dos de cada tres casos, y a los compañeros en un treinta por ciento de los casos”¹¹.

b) Sujeto pasivo: Son las víctimas de la agresión y se dividen en tres grupos: a) Personas eficaces y trabajadoras que ponen en evidencia su calidad y pretenden imponer reformas que son vistas por el agresor como un peligro o amenaza de su status actual en la empresa, b) Personas brillantes, atractivas y algo seductoras, y, por tanto, envidiables y consideradas peligrosas o amenazadoras por el agresor que teme perder su protagonismo, c) Personas vulnerables o depresivas que son el blanco fácil del agresor para poder descargar sus propias frustraciones.

El Barómetro Cisneros “señala que el sujeto pasivo suele tratarse de una persona con un elevado nivel de ética, alta capacitación profesional y popular entre sus compañeros; normalmente, mujeres menos de treinta años. Asimismo, destacan los trabajadores eventuales en comparación a los fijos, por ello la precariedad laboral favorece la aparición del hostigamiento laboral. Por sectores, las conductas

¹¹ Piñuel y Zabala, *La evaluación y diagnóstico del mobbing o acoso psicológico en la organización: el barómetro Cisneros*, Págs. 309 – 332.

hostigadoras son más frecuentes en la Administración Pública que en el sector privado, seguido por los servicios empresariales, sanidad, actividades sociales y servicios personales”¹²

A estos sujetos se les encuentran otras características ya que en los múltiples estudios se han dado a conocer los perfiles personales y profesionales, y los comportamientos de los protagonistas del acoso psicológico en el trabajo: el acosador y el acosado. Es evidente que entre ambas partes existe una simetría fácilmente diferenciable, que ya se ha comentado previamente, y que condiciona una serie de comportamientos, por una parte, de los hostigadores, con actitudes agresivas, habitualmente activas, dominadoras y, por otra, el agredido, con actitudes y comportamientos tipo reactivo o inhibitorio.

2.10.1. El acosador

Es importante antes de repasar el perfil de los hostigadores, que de la misma forma que todos podemos ser víctimas de *mobbing*, también todos podríamos convertirnos en acosadores. Esta situación se produciría en aquellas ocasiones en las que, al no ser

¹² Piñuel y Zabala, *La evaluación y diagnóstico del mobbing o acoso psicológico en la organización: el barómetro Cisneros*, Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones, Págs. 309 – 332.

capaces de resolver ciertas dificultades que puedan plantearse a lo largo de la vida laboral, se utilizaría el poder como forma de defensa, y así doblegar a la persona, personas o circunstancia, que provoca ese miedo incontrolable. El miedo suele estar relacionado con la posibilidad de perder el rol o estatus, o a que la percepción que los demás tienen no sea la que se desea. En definitiva, está íntimamente relacionado con el concepto de éxito existente en la sociedad moderna. El que en un momento determinado no se haya actuado de manera correcta, o no se haya empleado bien la ética, no significa que encaje en el perfil del acosador. Esta circunstancia podría considerarse exclusivamente en aquellos casos en los que se repitiera a lo largo del tiempo.

En el caso de un verdadero acosador, el hecho de que la víctima sea profesionalmente mas valida que él, que pueda mostrar al resto las carencias que él tiene, provoca en el agresor un odio, y un deseo intenso de eliminarla; es decir, de que salga de la organización. Recordemos que un acosador puede existir en cualquier ámbito de la vida, aunque nos estemos centrando en el marco de las organizaciones laborales. Independientemente del ámbito en el que nos encontremos, el perfil del acosador suele ser muy concreto; posee unos fuertes rasgos de personalidad, como son: el narcisismo, la impulsividad, mediocridad profesional, ineptitud e inseguridad, imposibilidad para



experimentar sentimientos de culpa, y su funcionamiento se expresa fundamentalmente por envidias y complejos de inferioridad.

2.10.2. El acosado

Cuando se habla de *mobbing*, y no de conflictos derivados de la conducta cotidiana del ambiente laboral, no existen evidencias para afirmar que existan trabajadores que, por sus características personales, puedan ser etiquetados apriorísticamente como víctimas propiciatorias. Por tanto desde esa premisa, cualquier persona podría verse afectada por este problema, el cual, alcanza ya unas dimensiones importantes.

Sin embargo, la reacción del hostigado ante este tipo de problemas y las consecuencias que se derivan de estas conductas agresivas, si que puede variar en función de unas determinadas características personales. La forma en que se evalúa y sobre todo, la forma en la que se enfrenta a la situación una persona, está muy relacionada tanto con la solución efectiva del problema, como con el nivel o la magnitud de consecuencias que desarrolla el afectado. De forma que, muchas de las personas que se han identificado como víctimas de acoso psicológico en el trabajo, son personas sensibles y vulnerables, hecho este que puede haber influido en la elección como

sujeto-objeto del acoso, aunque también estos mismos rasgos suelen favorecer la respuesta patológica ante las acciones que, personas de más fortaleza de carácter, neutralizarían y canalizarían, evitando así el perjuicio personal que ellas si sufren.

Frecuentemente se trata de personas con altos niveles de auto exigencia, respetuosas con las formas sociales, preocupadas por su imagine ante los demás, ordenadas, meticulosas, introvertidas, con baja tolerancia a la frustración, tendencia a experimentar ansiedad, dificultad para reconocer sus propias emociones y transmitir sus sentimientos, etc. Con estas características, la posibilidad de analizar lo que le está ocurriendo, y buscar apoyo social efectivo, o efectuar respuestas cognitivas que modifiquen la dinámica de acoso, o minimicen el daño, es prácticamente nula.

2.11. Fases del proceso de acoso laboral

El hostigamiento laboral es un proceso interpersonal fuertemente destructivo que se desarrolla a través de tres fases secuenciadas: a) estadio inicial, b) fase de instauración, c) fase de formalización del problema. Cada una de estas etapas se caracteriza porque se dan unas condiciones de trabajo anómalas que suelen ser muy habituales. Estas condiciones son agentes causales directos e indirectos del problema



y, como ya se ha apuntado, tienen que ver con unas relaciones interpersonales inadecuadas, una organización del trabajo o diseño del puesto inapropiado, o bien una deficiente gestión del factor humano y de los conflictos interpersonales en la empresa.

2.11.1. Estadio inicial

En esta fase suelen encontrarse una serie de pequeños incidentes que nunca se resuelven. Los motivos que los originan pueden deberse a la existencia de objetivos contrapuestos o de intereses no afines. También acontecen roces o enfrentamientos interpersonales que no se solventan por la incompatibilidad de carácter o por diferencias en los estilos personales o modos de ser. La deficiente organización del trabajo propicia incidentes y dificultades en la relación, entre ellos, sobrepresión, sobrecarga o infra carga de la tarea, indefinición de la función, falta de personal, estilo de mando autoritario y falta de apoyo social.

2.11.2. Fase de instauración

En esta fase se manifiesta una amplia gama de comportamientos abusivos y humillantes, de forma continua y prolongada en el tiempo, que pueden atentar contra la dignidad e integridad física y psicológica del trabajador, acciones en contra del desempeño del trabajo, manipulación de la información y negación de la comunicación al afectado. La inadecuada organización del trabajo sigue presente pero se le añade un mayor aumento del control formal. La disminución del rendimiento cuantitativo y cualitativo se manifiesta, así como la ausencia de apoyo social en el trabajo. Asimismo, se produce una falta de recursos o medios para la información tanto formales como informales, o para la tramitación de incidentes o quejas. No existe una gestión del conflicto por parte de la dirección o bien es ineficaz, en que suele ser frecuente la evitación o negación del conflicto mismo.

2.11.3. Fase de formalización

“En esta etapa el empresario adopta medidas correctivas que no son adecuadas para solucionar el conflicto”¹³. La baja del afectado por enfermedad, especialmente, por

¹³ Hirigoyen, M., El acoso moral. Maltrato psicológico en la vida cotidiana, Pág. 26

depresión, acontece de forma más continua y pueden ser cada vez más duraderas. Por ello, se produce una manifestación de daños en la salud del trabajador por la exposición excesiva y la intensidad elevada a los agentes de riesgo. En síntesis, el efecto en la víctima es la de la sensación de verse excluido de la comunidad social del entorno de trabajo y de combatir exigencias insolidarias, sin la posibilidad de enfrentarse a ellas.

En esta faceta, la víctima de la agresión pasa por diferentes status psíquicos. Existe una renuncia al enfrentamiento, y luego le apodera un sentimiento de confusión por desconocer si lo que le está sucediendo es real o son imaginaciones suyas, unido al miedo a las repercusiones socio-laborales que pueda tener esta situación para su persona. Todos estos sentimientos acaban degenerando en una situación de estrés y desequilibrio que, finalmente, suele desencadenar la baja laboral del trabajador agredido. Las prolongaciones de los periodos de baja laboral suelen acabar en la dimisión del trabajador afectado, al verse incapaz de reincorporarse a la empresa y de enfrentarse al agresor. No obstante, cabe destacar que el acoso laboral no solo produce un elevado índice de absentismo y bajas laborales, sino también un aumento de la siniestralidad, puesto que los trabajadores afectados no están en condiciones psíquicas adecuadas para llevar a cabo sus funciones de forma correcta.

2.12. Diferencias del acoso laboral con otras figuras afines

Los elementos definitorios del *mobbing*, cabe diferenciarlos de otros tipos de acoso que han sido reconocidos por la jurisprudencia y la doctrina:

2.12.1. Burn out o síndrome del quemado

Esta figura también es conocida como agotamiento psíquico o de desgaste personal o síndrome del trabajador carbonizado, el cual se produce por la presión que padece un trabajador a consecuencia del agotamiento físico, emocional y mental motivado por un proceso en el que se acumula un estrés excesivo por una desproporción entre la responsabilidad y la capacidad de recuperación del empleado, sufriendo, posteriormente, problemas de salud. Este tipo de acoso nace, generalmente, en la relación entre trabajador y cliente o usuarios del sitio donde trabaja; que a diferencia del *mobbing* el acoso se efectúa entre los compañeros de trabajo, sus superiores, incluso con el mismo dueño de la empresa.

Dicho en otras palabras, el *burn out* es un síndrome de estrés laboral asistencial o de desgaste profesional, mientras que el acoso laboral es un estrés laboral ambiental. El



desgaste personal no se debe al hostigamiento ejercido por los jefes o compañeros, sino por el ritmo del trabajo, la insatisfacción personal con su labor, problemas con los usuarios o clientes, entre otros. Es decir, no existe un elemento intencional externo, sino una percepción personal por parte del trabajador.

Las manifestaciones habituales de este síndrome se reflejan en el agotamiento emocional, desinterés y sentimiento de improductividad, actitudes que inciden de manera directa en el trabajo mediante el absentismo laboral, disminución sensible de la productividad, bajas reiteradas, y, generalmente, abandono de la profesión. El cual viene acompañado por un sentimiento constante de falta de realización profesional o disminución de la auto competencia profesional percibida con respuestas y evaluaciones negativas hacia sí mismo y hacia su capacidad para el trabajo.

El trabajador quemado atraviesa por cuatro fases sucesivas:

a) Fase de entusiasmo: En el que se presentan elevadas aspiraciones, energía desbordante y negación de la noción límite.

b) Fase de estancamiento: Aparece a consecuencia de no cumplirse las expectativas originales, y surge el sentimiento de frustración.

c) Fase de frustración: Empiezan a florecer problemas emocionales, físicos y conductuales. En esta fase se desarrolla el núcleo central del síndrome del *burn out*.

d) Fase de apatía: Nace el daño que sufre el trabajador, y constituye el mecanismo de defensa ante la frustración. En el que comienzan aparecer alteraciones emocionales, conductuales, desarrollo de enfermedades psicosomáticas, problemas sociales, adicciones, deterioro del desempeño y pérdida de la eficacia laboral y alteraciones de la vida familiar.

Esta modalidad de estrés laboral, como ya se ha apuntado, no es el empresario el que lleva a cabo las actuaciones que conducen a la aparición del desgaste profesional, sino el propio entorno laboral y la insatisfacción personal por los resultados del trabajo lo que lo origina. El trabajador que inicialmente comienza su actividad laboral incentivada por distintas aspiraciones y con una gran energía para cumplir sus metas, se siente frustrado cuando no se cumplen las expectativas puestas en el trabajo, apareciendo, ineludiblemente, los problemas emocionales que actúan como mecanismo de defensa ante su frustración laboral.



No obstante, al ser una modalidad de estrés laboral existe, una cierta coincidencia entre los síntomas generados por aquél y el hostigamiento laboral en el trabajo, en vista de que ambos arrastran a un agotamiento tanto psíquico y físico al trabajador. Sin embargo, existen diferencias entre éstos. En el síndrome del quemado no se comprometen derechos del trabajador, ni ordinarios ni fundamentales, en vista que el sentimiento de insatisfacción con las tareas encomendadas no es consecuencia de una violencia psicológica llevada en el entorno laboral.

A nivel jurisprudencial se ha definido el síndrome del *burn out*, como una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el agotamiento físico o psíquico, la actitud fría y despersonalizada en la relación hacia los demás y un sentimiento de insatisfacción con los cometidos laborales exigidos. Dicho en otros términos, el quemado tiene fuerza, más no tiene ganas.

2.12.2. Bossing

“El término *bossing* viene de la palabra *boss*, que significa jefe, patrón. En este caso el

agresor debe ser de jerarquía en relación a la víctima o trabajador hostigado”¹⁴. En concreto, una de las prácticas de esta institución consiste en la política de empresa de persecución respecto de un trabajador o trabajadores por motivos de organización, de reducción de personal o por el simple objetivo de eliminar trabajadores incómodos.

Dicho en otras palabras, el *bossing* es el ejercicio arbitrario del poder directivo empresarial. Sin embargo, no toda actuación empresarial discutible o arbitraria es considerada hostigamiento laboral, ya que puede formar parte del poder de dirección, y, aun incluso siendo ilícita por contraria a normas legales o convencionales no puede ser conducta constitutiva de acoso laboral. No obstante, un sector de la doctrina es del criterio que el *bossing* es una modalidad del *mobbing*.

2.12.3. Acoso sexual

El acoso sexual es una forma de discriminación que ocurre cuando una conducta no deseada de naturaleza sexual interfiere con el trabajo individual; es un comportamiento que afecta a ambos sexos, aunque el número de mujeres afectadas es mayor. Es decir, se considera como la conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados

¹⁴ Diccionario Básico Langenscheidt Inglés, Ob. Cit., Pág. 336

en el sexo que afectan a la dignidad tanto de la mujer como la del hombre en el trabajo, que incluye los comportamientos de superiores y compañeros, cuando dichas actitudes sean indeseadas, irrazonable y ofensiva para el acosado. “Según la organización internacional del trabajo el acoso sexual afecta a un 2 % de los trabajadores, y del cual las mujeres menores de 25 años son las más expuestas, que se encuentran en un estatus laboral precario”¹⁵.

Diferentes investigaciones e informes han puesto de manifiesto que “el acoso sexual no es una conducta patológica y de fácil reconocimiento, y mucho menos de una conducta concreta que pueda ser aprehendida, evaluada y catalogada”¹⁶. Al contrario, se inserta en una trama de relaciones en el que existe un desequilibrio de poder entre los sujetos desfavorables, en la mayoría de los casos para el colectivo femenino.

Lamentablemente en nuestra legislación guatemalteca no está tipificado el acoso sexual contra la mujer, ya que es el índice más alto en el caso de este acoso, como tampoco está tipificado. 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,

¹⁵ Chappell, D. y Di Martino, V., *La violence au travail*, Pág. 15

¹⁶ Escudero Rodríguez, R., *El acoso sexual en el trabajo*, Pág. 40



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.

2.12.4. Falso mobbing o mobbing subjetivo

Esta figura corresponde a las situaciones en las que el trabajador se siente acosado, pero su situación, en realidad, proviene de afecciones psíquicas ajenas a la existencia del trato degradante que comporta el hostigamiento laboral. Sin embargo, no significa que las dolencias psíquicas preexistentes excluyan la existencia de acoso laboral, ya que el trabajador se encuentra más vulnerable a la situación de hostigamiento. Esta figura también es conocida como trastornos psíquicos o falsas víctimas, dado que los trastornos de la personalidad que presentan estos tipos de personas se exteriorizan en rasgos de manía persecutoria o simple llanamente, una susceptibilidad extrema.

La posibilidad de simulación en quienes dicen haber sufrido conductas hostigadoras en el trabajo puede ser un comportamiento habitual en el ser humano, en casi todas las estructuras de edades, en el que la existencia de ciertos tipos de políticas y de legislación puede favorecerla. Desde la infancia aprendemos a hacer creer a los demás

cosas que no son ciertas, en el que estos comportamientos pueden traducirse en el cálculo utilitario para aumentar indemnizaciones o tiempos de incapacidad, sin enfatizar otras motivaciones derivadas del lado más oscuro de la especie humana.

No obstante, la distinción con el hostigamiento laboral vendrá dada por la inexistencia de conductas o actuaciones de hostigamiento psicológico, tratándose, en definitiva, de afecciones psíquicas que incluso pueden resultar agravadas por consecuencia del trabajo y generar procesos de incapacidad. Las cuales habrán de tener la consideración de contingencia profesional si se constata que el agravamiento mantiene relación directa con el trabajo realizado, y aún cuando no se aprecie la existencia de acoso laboral en el trabajo.

2.12.5. Violencia en el lugar de trabajo

Habitualmente, existe la tendencia de asociar la violencia con la agresión física. No obstante, a pesar de la inexistencia de una definición única de violencia en el lugar de trabajo si concurre un elemento común a la hora de enfocar y plantear el asunto. El concepto de violencia debe ser más amplio que el de la simple agresión física (golpear, patear, morder, empujar, entre otros) y debe incluir otras conductas susceptibles de

violentar e intimidar al que las soporta. En consecuencia, la violencia en el lugar de trabajo incluye, además de las agresiones físicas, las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias y abusivas.

De hecho, y a pesar de la gravedad y notoriedad de las agresiones con resultado de muerte o daños físicos a las personas, el problema de la violencia en el lugar de trabajo está especialmente enfocado en los abusos verbales y en las amenazas por ser los incidentes más comunes que se presentan. En la mayoría de las ocasiones o no se les presta atención o se asumen como parte integrante del trabajo; sin embargo, pueden tener importantes efectos sobre las personas que lo padecen, así como al resto de trabajadores que son testigos. El problema radica en que, a diferencia de las agresiones físicas, el impacto de otro tipo de conductas violentas es difícil de determinar. A veces los efectos no son inmediatos, sino a largo plazo, y dependen, a su vez, de las diferentes percepciones sobre lo que se considera una conducta verbal abusiva o amenazante.

Una de las principales dificultades que se presentan es la definición de lo qué es una acción violenta relacionada con el lugar de trabajo. Por tanto, se refiere por un lado, a la amplitud del concepto de violencia y, por otro, a su relación con el trabajo. Que un

acontecimiento de violencia se produzca en el lugar de trabajo no tiene por qué significar necesariamente que tal suceso sea un resultado directo de la propia actividad laboral, y viceversa, ya que algunos episodios pueden ocurrir fuera del lugar de trabajo, pero traer su causa en la relación laboral; por ejemplo, un cliente que se encuentra con un trabajador en la calle. En definitiva, la violencia abarca muchas actitudes y comportamientos, que no todos ellos, aunque sucedan en el lugar de trabajo, son resultado directo de la actividad laboral.

La Organización Mundial de la Salud define la violencia como el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo, que cause o tenga muchas posibilidades de causar lesiones, muertes, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones. Bajo este contexto existe una gran variedad de modalidades violentas que abarcan, entre otros, violaciones, homicidios, abuso sexual, agresiones físicas, coacciones, amenazas y amedrentamiento. “La organización internacional del trabajo 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”¹⁷.

La diferencia con el acoso laboral radica, principalmente, en que la violencia en el lugar de trabajo requiere de una agresión física, acompañada, en parte, de la psicológica que puede, incluso, llegar hasta la muerte. Mientras que en el acoso laboral no se presentan las agresiones físicas, sino la violencia psicológica, y mucho menos el fin último es la muerte, ya que el propósito del hostigador es conseguir el aislamiento del acosado en relación al grupo, haciéndole perder su autoestima personal y su reputación profesional.

2.12.6. Estrés laboral

“El estrés es un fenómeno cada vez más frecuente y con consecuencias importantes, ya que puede afectar al bienestar físico y psicológico de los trabajadores y, a su vez, deteriora la salud de las organizaciones. La magnitud de los problemas relacionados con el estrés va en aumento debido a que el carácter del trabajo ha cambiado

¹⁷ Chappell, D. y Di Martino, V., *La violence au travail*, Pág. 87

radicalmente en los últimos tiempos¹⁸. Tareas de todo tipo, que tradicionalmente requerían fuerza muscular, precisan ahora, muchas veces, un esfuerzo mental motivado en gran medida por la informatización del proceso de producción. El ritmo de trabajo ha ido incrementándose constantemente, y con un número menor de trabajadores deben alcanzarse los mismos resultados e incluso mayores. El estrés es el resultado de la adaptación de nuestro cuerpo y nuestra mente al cambio, adaptación que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional. Según la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, el estrés es una enfermedad muy costosa. “La Unión Europea calcula que provoca el 50 % de las bajas laborales, lo que supone una pérdida de más de veinte millones de euros anuales. En este sentido, la Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés, señala que se consumieron, con receta médica, más de sesenta millones de ansiolíticos entre cuatro y seis millones de españoles¹⁹.”

Desde una perspectiva integradora definirse el estrés como la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. El cual surge cuando se da un desajuste entre la

¹⁸ Peiró Silla, J., *El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva*, Págs. 18 – 38.

¹⁹ Del Pino, A., Larrainzar González V., *Ergonomía y psicología aplicada*, Pág. 243.

persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés. Se le define, también, como “el desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas). Esto provoca una movilización del organismo, engendrando progresivamente una usura y una degradación de los órganos y de las funciones que les conciernen. En tal sentido, el concepto de estrés no se identifica con la noción de fatiga”²⁰.

Todo individuo, durante la ejecución de cualquier tarea, se encuentra en una situación de estrés mínimo que le permite estar lo suficientemente estimulado para alcanzar los objetivos que se ha marcado. En ciertos casos, esta situación puede verse alterada y el individuo puede sentir que existe un desequilibrio entre las demandas del medio y los recursos disponibles para satisfacerlas. Esta situación deriva en un conjunto de reacciones emocionales, fisiológicas, cognitivas y conductuales que genera un estado de angustia elevado ante la incapacidad para sobrellevar la situación.

²⁰ Mcgrath, J., *A conceptual formulation for research on estress*, Págs. 10 – 21.



Las consecuencias habituales de este síndrome se manifiestan a nivel físico, psicológico, conductuales y sociales:

a) Físico: El estrés puede afectar los vasos sanguíneos, el corazón, los riñones, la artritis y las afecciones de la piel.

b) Psicológico: Provoca una serie de alteraciones en el funcionamiento del sistema nervioso central, que puede afectar el cerebro. Las alteraciones más relevantes que se presentan son las siguientes: incapacidad para tomar decisiones; mal humor; posibilidad de abuso del alcohol, tabaco o fármacos; preocupación excesiva; sensación de confusión; falta de atención; incapacidad para concentrarse; trastornos del sueño; fobias; depresión; ansiedad; miedos; e intentos de suicidio, entre otros.

c) Conductuales: Entre los síntomas más frecuentes se destacan, entre otros, el hablar rápido, tartamudeo, temblores, explosiones emocionales, risa nerviosa y falta de apetito.

d) Sociales: Las consecuencias de este síndrome afecta, también, a las personas que están a su lado en el día a día, como los familiares, amigos, compañeros de trabajo. Y de la cual provoca irritabilidad, depresión y desesperanza, etc.

Según los expertos la aparición del estrés laboral en las organizaciones suele confundir y entremezclarse con otros conceptos a la hora de diagnosticarlo. Y de la cual pocas ocasiones lo diagnostican como estrés cuando en realidad es hostigamiento laboral, o se habla de acoso en el trabajo cuando realmente son tensiones ordinarias en el entorno laboral, o se dice que es *burn out* cuando se está ante secuelas que producen estrés crónico o acoso sexual.

La diferencia con el acoso laboral estriba en que este se produce a consecuencia de los comportamientos hostigadores sufridos por un trabajador o empresario hacia el acosado. Mientras que en el estrés laboral no aparecen estas conductas, ya que este se origina por la tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves. Dicho en otros términos, el problema en el estrés radica por el exceso de trabajo encomendado, mientras que en el *mobbing* el problema reside en el personal del trabajo.

2.13. Tensiones ordinarias en el entorno laboral

Las investigaciones realizadas por la psicología del trabajo y la psiquiatría han establecido que ciertos contextos organizativos favorecen el desarrollo del hostigamiento laboral, así como los modelos organizativos y de gestión del personal autoritario o despótico, entre otros. En este sentido, el acoso laboral puede constituir en sí mismo un estilo de gestión. Dicho en otras palabras, aparece cuando los malos tratos psíquicos y la humillación del personal se emplean como herramientas al servicio de una mayor productividad. Sin embargo, no cabe equiparar de forma automática el modelo autoritario de gestión del personal y acoso laboral, porque la especial ofensividad que caracteriza a este último no está necesariamente presente en todo modelo autoritario de dirección, aunque fomenta su aparición.

El hostigamiento laboral se funda en actos concretos que tienen un principio y un fin, de modo para que pueda acudir ante los órganos jurisdiccionales deben existir elementos de referencias para constatar que el acoso en el trabajo ha comenzado. Sin embargo, todo acoso laboral es derivado de actos arbitrarios, por lo que la diferencia entre arbitrariedad y acoso no puede fundar la existencia o no de acoso, ya que, más bien, el acoso se funde en una forma de expresión, especialmente dañina, de la



arbitrariedad. Siendo dicha arbitrariedad una comunicación hostil y no ética que se dirige de manera sistemática a un individuo o grupo de individuos que se sitúan en posición de desamparo y sin defensa, siendo realizados con mucha frecuencia y por un largo periodo de tiempo. En cualquier caso, el hostigamiento laboral ha de tener su origen en actos arbitrarios, puesto de no ser así, cualquier exigencia que pudiera hacerse con relación a un trabajador que no cumple con sus obligaciones, podría identificarse con acoso, por lo que desvirtuaría notoriamente el carácter de esta expresión. La diferencia principal entre lo que, fundamentalmente, es acoso laboral con el defectuoso ejercicio, abusivo o arbitrario, de las facultades empresariales es que en el primero se agreden derechos fundamentales de la persona, mientras que en el segundo se limita a comprender estrictos derechos laborales. Diferencia que extiende a la motivación para significar que en el hostigamiento se aprecia intención de perjudicar al trabajador, en el ejercicio indebido de la actividad directiva prima el mal entendido interés empresarial. No obstante, la ausencia de un planteamiento sistemático de comportamientos repetitivos frente al trabajador permite diferenciar el *mobbing* de aquellas situaciones de conflicto que tiene su origen en el ejercicio (por parte del empresario) de su poder de dirección y organizativo.

Paralelamente, los estudios científicos en el ámbito de la Psicología del Trabajo y de la Psiquiatría han sostenido la necesidad de distinguir el maltrato de dirección, por violencia y falta de respeto a todos los trabajadores del acoso laboral. En el que se señala en el supuesto de que un jefe de servicios hostigue a cada trabajador a título individual, en su parte más vulnerable, se pasa del maltrato de dirección al acoso laboral. Sin embargo, la jurisprudencia no reconoce como acoso laboral el hecho que en una entrevista los mandos intermedios de la empresa hicieran uso del insulto, la amenaza, la coacción, la vejación o la humillación con el propósito que los trabajadores aceptaran el cambio de jornada, ya que coaccionar o amenazar para lograr una modificación de sus condiciones laborales en una entrevista celebrada en un momento determinado es un hecho puntual que no encaja en absoluto en los elementos integrantes de la definición de acoso, pues no hay aquí una reiteración de comportamientos con permanencia en el tiempo con la finalidad de socavar la personalidad del trabajador y procurar su autolimitación mediante el abandono o su baja médica.

Al igual que la empresa haya incumplido su obligación de dar trabajo efectivo al empleado al no concurrir el ejercicio de violencia psicológica de forma sistemática y recurrente por parte de la empresa y durante un tiempo prolongado con la finalidad de destruir las redes de comunicación del actor con otros compañeros de trabajo.

En suma, las víctimas del acoso laboral tienden a confundir el hostigamiento, persecución o violencia psicológica con una mera situación de tensión en el trabajo o mal clima laboral. La diferencia fundamental para distinguir ambas figuras radica en que en el acoso laboral persigue causar un daño al trabajador socavando su personalidad; mientras que en la mera situación de tensión en el trabajo el empresario busca en sus conductas por medios inadecuados, un mayor aprovechamiento de la mano de obra al imponer condiciones de trabajo más favorable a sus intereses. Si el empleador busca un rendimiento en su productividad no va utilizar de manera arbitraria sus facultades para crear un clima hostil en el lugar de trabajo, y mucho menos imponer al trabajador en actividades inútiles, repetitivas e irrealizables, mientras que si puede suceder tales actuaciones en el supuesto que se persiga hostigar al trabajador. De manera que, los motivos que inducen al empleador a utilizar arbitrariamente sus potestades directivas, son diferentes a las que puede emplear para maltratar psicológicamente al trabajador.

Algunos ejemplos de las conductas que adopta el acosador con el fin de vulnerar los derechos laborales del trabajador por su ejercicio arbitrario se destacan las siguientes:



a) Traslado de puesto de trabajo, b) Modificación de las condiciones de trabajo, c) Cambio de funciones, d) Movilidad geográfica, e) La inadecuada política de seguridad e higiene que lleve el empresario, f) Cambio de horario, g) Discrepancias de carácter personal, h) Atentar contra la intimidad del trabajador pero no contra su dignidad, entre otras.

Otra diferencia entre el ejercicio arbitrario del poder empresarial y el acoso laboral proviene del perjuicio causado. Dicho en otras palabras, en el abuso del poder empresarial pueden verse afectados los derechos laborales sobre lugar, tiempo, modo y contraprestación por el trabajo, mientras que en el hostigamiento laboral solo afecta a la integridad psíquica y la salud mental del acosado. Esta diferencia exige la práctica de medios probatorios diferentes, por tanto quien alegue padecer de acoso laboral no le bastará con acreditar posibles arbitrariedades empresariales ejercidas por el acosador, sino que es preciso demostrar que se han causado daños psíquicos. Ello exige, sin duda, la existencia de una clínica demostrativa de la patología descrita por la psicología. Y esta diferencia será la que permita distinguir los dos planos característicos de protección legal frente a estas conductas. Así, frente al ejercicio arbitrario del poder empresarial, no estando comprometidos otros posibles y distintos derechos fundamentales, cabrán las respuestas que proporciona la legalidad ordinaria

que logran corregir las conductas empresariales arbitrarias mediante las acciones o reclamaciones oportunas. Mientras que frente al *mobbing* la respuesta se obtiene en la propia carta magna por constituir un atentado al derecho a la integridad moral. En general, en el acoso laboral se lesionan derechos fundamentales de la persona, y en el ejercicio de las facultades empresariales, como abusivas, se lesionan los derechos estrictamente laborales.

En definitiva, es necesario delimitar lo que constituye acoso laboral y lo que son las tensiones ordinarias que subyacen en toda comunidad de personas, de las que no puede decirse que se encuentre exento el entorno laboral, si tenemos en cuenta el permanente dinamismo con que se desenvuelve el trabajo en general y que genera por si mismo tensiones físicas y psíquicas, desencadenantes de padecimientos para el trabajador en atención a la propia sensibilidad que pueda tener. Pues debe tenerse claro que postular unas relaciones profesionales impolutas sería tanto como demandar quimeras. De este modo, no todas las situaciones que revelen un conflicto entre un trabajador y su superior jerárquico o entre trabajadores de igual categoría han de calificarse, sin más, como acoso laboral; es decir, no toda manifestación del poder empresarial, aunque se ejerza de forma abusiva, puede calificarse como acoso laboral,



sin perjuicio, obviamente, de que tales prácticas abusivas encuentren respuesta a través de otras vías previstas legalmente.

Para recibir la consideración jurídica propia de acoso, ha de involucrarse la actuación empresarial desde el prisma de una presión que ha de ser maliciosa y con cierta continuidad en el tiempo, con claro objetivo degradante para la personalidad del trabajador afectado por la conducta.

De manera que el elemento temporal es un presupuesto que diferencia del acoso laboral con las tensiones ordinarias en el entorno laboral, en el que estas últimas suponen un acto aislado y determinado en el tiempo. En consecuencia, no alcanza la extensión temporal que exige el hostigamiento laboral como persecución sistemática y recurrente del trabajador, con una media de una vez por semana y durante un tiempo prolongado de seis meses, como mínimo.

En este sentido, la problemática laboral que no demuestra en la configuración empresarial y social conductas desafortunadas que permitan circunscribir y enmarcar lo acontecido en el hostigamiento laboral o social buscado de propósito, determina una

incompatibilidad de caracteres o choque de personalidades en una confrontación propia del conflicto laboral.

2.14. Otros síndromes

Existen otros síndromes que pueden presentarse y no constituyen acoso laboral, entre los que pueden mencionarse:

2.14.1. La gripe del yuppie o work-addiction o workahólico o adicción al trabajo o dependencia del estrés

Este síndrome consiste en un apego patológico a la dedicación laboral no con el objeto de alcanzar rendimientos o metas profesionales (lograr un ascenso, terminar un proyecto, ganar dinero, obtener una buena evaluación, entre otros), sino con el propósito de evadir conflictos psicológicos internos o de compensar otros. No es meramente que se trabaje por muchas horas, sino que el trabajador instrumentaliza psicológicamente su labor como forma de evitar o compensar otros problemas psicológicos. Dicho en otras palabras, se presenta cuando el individuo no se da la oportunidad de momentos de reposo y vuelca toda su energía en la realización y



progresión de su trabajo. Difícilmente dedica tiempo a aspectos de su vida personal, como cuidado de sí mismo, práctica de algún deporte, convivencia familiar y en pareja, o simplemente descansar. Entre sus síntomas de caracterizan las cefaleas, falta de memoria y cansancio permanente, entre otros.

2.14.2. El tecno estrés dificulta la adaptación en el puesto de trabajo por la adopción de nuevas tecnologías

El cual provoca síntomas de ansiedad, sentimiento de incompetencia y depresión, etc. Es decir, es una situación común en la vida moderna que se presenta cuando hay un conflicto o dificultad en las relaciones con la tecnología y su adopción en la vida cotidiana.

2.14.3. El término harassment significa hostigamiento

Es decir, ataques consecutivos e inopinados de una persona a otra para atormentarla, frustrarla, minarla y provocarla. Es una palabra que se encuentra en uso desde 1976 en los Estados Unidos, y de la cual produce efectos destructivos para la salud, donde sólo aparece la parte que asoma del iceberg.



2.14.4. El trastorno por déficit de atención con hiperactividad

Es el que se manifiesta por la falta de atención, impulsividad, impaciencia y continuo cansancio, entre otros.

2.14.5. Shunting

Es un supuesto en el que al aislamiento, la restricción de datos útiles necesarios y la negación de las comunicaciones se le agrega la encomienda de actividades de menor categoría e interés y la supresión de áreas de responsabilidad. Es decir, consiste en dar trabajos que requieren una cualificación menor que no posee la víctima laboral, de tal forma que le repercute en su autoestima.

2.14.6. Whistleblowing

Conocido como la figura del delator, esta situación se produce cuando un individuo delata una actividad que ha observado en la organización para la que trabaja y la considera corrupta, fraudulenta, ilegal o perjudicial. Los expertos confirman que al

delator se le suele tildar, en su organización, de sinvergüenza, que en vez de elogiar su interés, se le castiga.

Los sectores en el que más se frecuenta son en el ejército y la sanidad.

2.14.7. Blockbusting o mobbing inmobiliario o panic peddling

Se origina en los años 60 por la práctica empleada por empresas inmobiliarias y promotores en los Estados Unidos con el fin de fomentar la venta de propiedades en manos de blancos, bajo la impresión que minorías, concretamente negros, estaban invadiendo sus barrios, que antes estaban totalmente segregados. En la actualidad, se refiere a la persecución sistemática emprendida contra un ser humano con la finalidad de desplazarlo de su vivienda. Las razones por las que se realiza dicho acoso son variadas, pero todas tienen un fundamento económico: al propietario le interesa disponer libremente de la vivienda para obtener una mayor rentabilidad.

2.14.8. Bullying

Es la conducta de persecución física y/o psicológica que realiza un alumno contra otro que elige como víctima de ataques repetidos. *To Bully*, en inglés, significa maltratar; y el término *bullyse* traduce como matón, valentón. Por lo que no hay que confundirlo con el *mobbing*, ya que los sujetos intervinientes son diferentes, y, en este último, se realiza en el ámbito laboral y no en el escolar.

2.14.9. Ijime

Es un término japonés que, significa literalmente acoso o intimidación, se le denomina así a las acciones intimidatorias o vejatorias realizadas por un grupo de personas en contra de un único individuo por una anomalía (deformidad) o por una conducta fuera de lo normal. Generalmente, ocurre en las escuelas, en el que los niños son apartados del grupo y objetos de burlas, que puede llegar hasta el linchamiento grupal.

En ocasiones, también, es practicado de manera inversa, es decir, la violencia que ejerce algunos docentes respecto a sus alumnos. Aunque también se utiliza para



describir, en las empresas japonesas, las presiones de un grupo cuando pretende formar a los jóvenes reclutados o someter a los elementos perturbadores.

2.15. Diagnóstico diferencial

A la hora de identificar las conductas hostigadoras dentro del acoso laboral es aconsejable, no confundirlas con otros síndromes. Lo que es conveniente realizar un diagnóstico diferencial entre las principales figuras afines, antes expuestas, como son el estrés, *burn out* y acoso sexual. Bajo tres criterios: características del trabajador y del trabajo, implicación del grupo y de la empresa, y los signos principales de cada supuesto. Por lo que, según los expertos, tras una primera aproximación, llamado diagnóstico de sospecha, en la que se comprueba la existencia de somatizaciones de un individuo sano que se considera preparado y en presencia de un ambiente laboral deteriorado se puede hacer la distinción de quiénes padecen de acoso laboral o no.

CAPÍTULO III

3. Tipificación Jurídica del mobbing

Una agresión física o psicológica dirigida de forma sistemática sobre un grupo de personas o una persona determinada, o que dicha agresión, por su gravedad o por su reiteración cause en la víctima un daño o lesión física o psíquica, se deduce que el mismo concepto de acoso moral evidencia la dificultad de analizar qué conductas son constitutivas de acoso, ya que no hay que atender a una actuación en sí misma, sino al proceso, a la reiteración, a la frecuencia, a la intencionalidad del autor y a los efectos de la víctima, proceso de análisis dinámico al que la rígida práctica jurídica no suele estar habituada.

El reconocimiento del daño causado por el acoso laboral vulnera los Artículos 4, 5 y 36 del título segundo, capítulo I: "De las garantías individuales"; y los Artículos 101, 102 y 106 del título segundo y capítulo II: "De los Derechos Sociales y Del trabajo y de la previsión social" de la Constitución Política de la República de Guatemala.



3.1. Constitución Política de la Republica de Guatemala

El Artículo 4 de la Constitución Política de la Republica de Guatemala establece que “en Guatemala todos los seres humanos son libres e iguales en dignidad y derechos”. El hombre y la mujer, cualquiera sea su estado civil, tienen iguales oportunidades y responsabilidades. Ninguna persona puede ser sometida a servidumbre ni a otra condición que menoscabe su dignidad. Los seres humanos deben guardar conducta fraternal entre si. Limitando esto a la discriminación por razón de sexo o capacidades, estado civil e incorporando al mismo el Artículo 36 que reza el ejercicio de todas las religiones es libre. Toda persona tiene derecho a practicar su religión o creencia, tanto en público como en privado, por medio de la enseñanza, el culto y la observancia, sin más limites que el orden público y el respeto debido a la dignidad de la jerarquía y a los fieles de otros credos. Según la Constitución Política de la Republica de Guatemala está prohibido cualquier tipo de discriminación o acoso ya sea por cualquiera de los motivos antes citados, en que se pueda discriminar o molestar a cualquier persona según sea el caso.



Por otra parte el Artículo 5 la Constitución Política de la Republica de Guatemala establece que “toda persona tiene derecho a hacer lo que la ley no prohíbe; no está obligada a acatar órdenes que no estén basadas en ley y emitidas conforme a ella”. Tampoco podrá ser perseguida ni molestada por sus opiniones o por actos que no impliquen infracción a la misma. Acentuando de nuevo la prohibición por parte de la Constitución Política sobre la discriminación y persecución, sinónimos también del acoso moral en cualquier ámbito de la persona.

Los Artículos 101 y 102 de la Constitución Política de la Republica de Guatemala preceptúan que “el trabajo es un derecho de la persona y una obligación social”. El régimen laboral del país debe organizarse conforme a principios de justicia social. Son derechos sociales mínimos que fundamentan la legislación del trabajo y la actividad de los tribunales y autoridades. Son derechos que tiene la persona sobre el trabajo, y finalmente el Artículo 106 dispone la irrenunciabilidad de los derechos laborales.



3.2. Código de Trabajo, Decreto número 1441 del Congreso de la Republica de Guatemala

La conducta de acoso laboral estaría atentando contra lo dispuesto en el título primero “Principios Generales” del Código de Trabajo en el Artículo 10 en establecer que se prohíbe tomar cualquier clase de represalias contra los trabajadores con el propósito de impedirles parcial o totalmente el ejercicio de los derechos que les otorguen la Constitución, el presente Código, sus reglamentos o las demás leyes de trabajo de previsión social, o con motivo de haberlos ejercido o de haber intentado ejercerlos. Prohibiendo a cualquier tipo de causales para daño al trabajador, al señalar que el trabajo es un derecho y un deber social, que exige respeto para las libertades y dignidad de quien lo presta. El cual debe realizarse en condiciones que aseguren la vida, la salud y un nivel económico decoroso para el trabajador y su familia.

Por otro lado el Artículo 14 bis de norma establece que “se prohíbe la discriminación por motivo de raza, religión, credos políticos y situación económica, en los establecimientos de asistencia social, educación, cultura, diversión o comercio que funcionen para el uso o beneficio de trabajadores, en las empresas o sitios de



trabajadores de propiedad particular, o en los que el Estado cree para los trabajadores en general". Por consiguiente, no se podrán establecer distinciones entre los trabajadores por motivo de raza, sexo, edad, credo religioso, doctrina política o condición social y deberán ser proporcionadas a la importancia de los servicios e iguales para trabajos iguales, sin que puedan establecerse diferencias por motivo de raza, nacionalidad, sexo, edad, credo religioso o doctrina política.

3.3. Código Civil, Decreto número 106

En el libro quinto "De las Obligaciones", primera parte "De las Obligaciones en General" en el Artículo 1265 del Código Civil, señala que cuando un hecho se produzca por la violencia o intimidación deben ser de tal naturaleza que causen impresión profunda en el ánimo de una persona razonable y le inspiren el temor de exponer su persona o su honra o la de su cónyuge o conviviente de hecho, ascendientes, descendientes o hermanos, a un mal grave o a la pérdida considerable de sus bienes. Esto es un acoso por el cual el responsable del mismo tendrá la obligación de repararlo a través de una indemnización pecuniaria y que la víctima podrá pedir acciones de responsabilidad civil contra el agresor en el supuesto de padecer acoso laboral.



3.4. Código Penal , Decreto numero 17-73

El Código Penal guatemalteco no regula expresamente como delito el acoso laboral. En consecuencia, las actitudes hostigantes sufridas por el trabajador pueden encuadrarse en los siguientes delitos: inducción o ayuda al suicidio, lesiones gravísimas, lesiones graves, lesiones leves, empleo de personas menores de edad en actividades laborales lesivas a su integridad y dignidad, calumnia, injuria, difamación, discriminación y otras garantías, señaladas en los artículos 128, 146, 147, 148, 156 bis, 159, 161y 164 del Código Penal.

El trabajador acosado posee una serie de soluciones o alternativas legales a la hora que se le vulneren cualquiera de los derechos antes analizados. La inexistencia de una regulación específica, actualmente, no significa la existencia de un vacío legal de regulación, al contrario, lo que hay es una deficiencia de carácter técnico en la formulación de ciertas normas, o en el peor de los casos, de una laguna legislativa.

El trabajador debería seguir ciertas actuaciones ante la situación de hostigamiento psicológico en el trabajo antes de acudir a las instancias judiciales, tales como:

- a) Debe formarse e informarse sobre el problema, para poder identificar claramente las conductas que se cobijan como hostigadoras en el sitio de trabajo.

- b) Debe hablarse del tema en su casa y comentárselo a su familia o con las personas que convivan con el acosado, con el fin de obtener la opinión que tienen éstos en relación a lo sucedido; para contrastar las conductas de acoso que haya sufrido y las pueda catalogar como tal.

- c) Hablar con los compañeros de trabajo para tener la opinión de ellos y verificar si consideran que las conductas que ha sufrido pueden considerarse como acoso y también verificar si ellos han sufrido conductas de hostigamiento laboral. Aparte que le ayudará a desahogarse y, así, evitar posibles depresiones.

- d) Debe guardar o recabar todo tipo de pruebas que demuestren hostigamiento a su persona.

- e) Poner los hechos en conocimientos a los delegados de prevención y a los superiores del acosado, a través de una queja formal y por escrito para que la dirección de la empresa quede enterada y responda sobre qué medidas se van a tomar al respecto.

- f) Acudir a la instancia judicial, previa asesoría de un profesional del derecho, quien determinará la acción judicial a seguir por la conducta empresarial efectuada y



concretará si las actuaciones sufridas por el empleador pueden constituirse como acoso laboral o son comportamientos que devienen del ejercicio arbitrario del poder empresarial o de otras figuras afines. Teniendo claro las diferencias de estos comportamientos dependerá el éxito de la pretensión que se reclame.

Con el fin de que el trabajador pueda defenderse y tener los medios con los cuales pueda hacer efectivo estos medios, el trabajador acosado puede acudir a la vía penal dependiendo de la agresión que haya sufrido, que pueda ser considerada como delito.

El orden penal se rige por el principio de intervención mínima; es decir, los ataques o puesta en peligro más graves a los bienes jurídicos esenciales que necesiten de la protección especial del derecho penal que deben ser sancionados y perseguidos.

Este criterio responde a las decisiones político-criminales del legislador en cada momento, si se decide proteger determinados ataques a ciertos bienes jurídicos, podrá optar por incluir esas conductas en la legislación penal y desplegar así toda la fuerza coercitiva del poder punitivo del Estado. Al actuar el Ministerio Público, se tendrá la vía más eficaz desde el punto de vista de la prevención y de la represión del acoso laboral



en cuanto el legislador tome conciencia de la gravedad de este tipo de conducta y el
órgano competente decida actuar de manera eficaz y contundente.



CAPÍTULO IV

4. La necesidad de crear una ley que regule la figura del mobbing en el ámbito laboral en Guatemala

El Código Penal, pese a no recoger en la actualidad un tipo o unos tipos especiales referidos al acoso moral en el ámbito laboral, ofrece la posibilidad de castigar esas conductas a través de tipos que castigan conductas en las que aquél puede encontrar un encaje suficiente; no obstante lo anterior, cabría destacar la necesidad de moralizar a la sociedad y, especialmente, de todos los poderes públicos, de que el acoso moral en el trabajo es una conducta que no encuentra un castigo adecuado con la mera aplicación de las indemnizaciones que pueden imponerse vía jurisdicción social.

El acoso moral en el trabajo reviste una gravedad tal que merece prevenirse, reprimirse y perseguirse incluso con el derecho penal, a la vez que debe considerarse como un riesgo laboral.

El principio de intervención mínima del derecho penal no debe esgrimirse por el mero hecho que una conducta se haya producido dentro del ámbito de las relaciones



laborales puesto que, cuando aquél se produce, las relaciones laborales han sido violadas y rebasadas gravemente, no ofreciendo el derecho laboral la posibilidad de imponer el castigo que merecen aquellas violaciones. Hasta que el Código Penal no tipifique y castigue especialmente estas conductas, cabrá acudir a los artículos referidos a las torturas y trato degradante, a las coacciones, y a las amenazas.

4.1. Necesidad de crear una ley reguladora

Es necesaria una regulación específica del acoso laboral, para así obtener una legislación actualizada y completa, con el fin de proteger de forma sistemática y eficaz las distintas conductas de violencia moral en el trabajo. En la actualidad la víctima del hostigamiento laboral, posee alternativas que debe ordenar y analizar para elegir el camino que considere más idóneo para conseguir sus pretensiones.

Por todo esto urge una reforma legislativa, para poner soluciones directas y eficaces a este problema. El hecho de la existencia de la rama científica que se encarga del estudio de la psicología del trabajo, permite la posibilidad de que se estudie con más profundidad este tema para que se pueda ayudar de una manera eficaz al trabajador que sufre de este tipo de acoso.



La prevención es el medio eficaz para evitar este riesgo de acoso. Esta figura debe figurar en la legislación guatemalteca expresamente como un comportamiento ilícito, señalando la consecuencia jurídica del mismo. Es decir, tipificarlo normativamente, así como fundamentarlo jurídicamente, señalando el bien jurídico lesionado por parte del acosador, delimitando el alcance y las sanciones a deducir. La consideración del acoso laboral como riesgo psicosocial en el trabajo es determinante para proyectar acciones para prevenirlo. Que se fomente la formación del personal del empleador y se regulen procedimientos concretos para evaluar y planificar la acción preventiva, por lo que se aboga por una regulación para este fenómeno. En general, se debe involucrar en este campo a empresarios, trabajadores, sindicatos, administraciones públicas con el fin de tomar conciencia y sensibilizar a los agentes sociales en la prevención contra el riesgo laboral que supone el acoso laboral en el trabajo.

Asimismo, puede contarse dentro de la empresa con un servicio permanente de asistencia a los trabajadores, desempeñado por profesionales de la psicología, con el que se puedan desarrollar tareas como el tratamiento del problema de carácter personal y apoyo psicológico a los trabajadores. Al igual que el desarrollo de acciones preventivas para evitar la aparición de la problemática psicosocial.



Otra forma de regular el acoso en el trabajo es a través de los convenios colectivos en el que puedan negociarse los mecanismos para evitar que se produzca en el centro de trabajo el hostigamiento laboral. Finalmente, se reitera la urgencia de una legislación que lo regule, que junto a las políticas de prevención del empresario, desincentiven el comportamiento de acoso laboral a través de su persecución y penalización. De lo contrario, el círculo vicioso no hace más que fortificarse, extendiéndose las desfavorables consecuencias del hostigamiento a futuras víctimas en la empresa en que el acosador encuentre terreno oportuno. Con el riesgo de poder crear un jefe tóxico cuando este trabajador llegue a su fin, al ascender jerárquicamente, y continúe utilizando sus técnicas con sus subordinados para mitigarlos.

Con el fin de evitar el riesgo del hostigamiento laboral, o por lo menos aminorarlo, sería deseable que se formara al personal de la empresa, con el propósito de regular procedimientos para planificar la acción preventiva contra este riesgo psicosocial. Para que de esta manera, se involucren los sindicatos, trabajadores y empresarios con el objeto que adquieran conciencia del mismo y lo prevengan. Otra herramienta para paliarlo sería la implementación de códigos de conducta, el cual se le define como un documento que es confeccionado de manera voluntaria por una empresa en el que se plasman un conjunto de principios, en el que se compromete unilateralmente a cumplir.

En el que sería un buen instrumento para que el empleador adoptara nuevas conductas o respetara las ya existentes, incluyendo a los propios trabajadores, con el fin de evitar el florecimiento de conductas hostigadoras.

4.2. Limitaciones del acoso laboral

El *mobbing* no es más que otra forma de violencia psicológica, un comportamiento de hostigamiento grupal de personas contra otro grupo de personas o contra un solo individuo. No siempre es violencia grupal en el entorno laboral, puede ser también uno contra uno de los trabajadores y este fenómeno se va contagiando entre todos los trabajadores. Se le puede llamar también unanimidad persecutoria, cuando un grupo de trabajadores va contra un solo trabajador.

No tendrán la consideración de acoso psicológico aquellas conductas que impliquen un conflicto, acaecido en el marco de las relaciones humanas, y que evidentemente afecten al ámbito laboral, se den en su entorno e influyan en la organización y en las relaciones laborales. Hay que evitar que los conflictos deriven en cualquier forma de violencia en el trabajo y se conviertan en habituales o desemboquen en conductas de acoso psicológico.

Tampoco tendrá consideración de acoso moral o psicológico a aquellas situaciones donde no existan acciones de violencia en el trabajo realizadas de forma reiterada o prolongada en el tiempo (por ejemplo, un hecho de violencia psicológica aislado y de carácter puntual). Asimismo, no constituiría acoso moral o psicológico el estilo de mando autoritario por parte de los superiores, la incorrecta organización del trabajo, la falta de comunicación, etc., tratándose, no obstante, de situaciones que deberían tratarse.

4.3. Propuesta para crear la ley reguladora del acoso psicológico laboral

Los distintos comportamientos descritos dentro del concepto de acoso moral o psicológico en el trabajo, tanto por su gravedad como por su reiteración en el tiempo, pueden o deben, en ciertos casos, llegar a ser tipificados penalmente en la legislación guatemalteca.

Y por la necesidad que tienen los trabajadores guatemaltecos para una ayuda rápida y eficaz, es necesario que este fenómeno este tipificado y este regulado en una ley específica que vaya a la forma y fondo del problema. Y tomando de ejemplo la ley 1010 de la legislación colombiana, un proyecto para regular específicamente el fenómeno del



acoso moral o psicológico en el ámbito laboral guatemalteco. De la cual se tomó un modelo que es el siguiente:

“Artículo 1°. Objeto de la ley y bienes protegidos por ella.

La presente Ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública.

Son bienes jurídicos protegidos por la presente ley: el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, empleados, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente en la empresa.

Parágrafo: la presente Ley no se aplicará en el ámbito de las relaciones civiles y/o comerciales derivadas de los contratos de prestación de servicios en los cuales no se

presenta una relación de jerarquía o subordinación. Tampoco se aplica a la contratación administrativa.

Artículo 2°. Definición y modalidades de acoso laboral.

Para efectos de la presente Ley se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.

En el contexto del inciso primero de este artículo, el acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales:

- 1. Maltrato laboral:** todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de

trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.

2. Persecución laboral: toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.

3 Discriminación laboral: todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.

4. Entorpecimiento laboral: toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos.

5. Inequidad laboral: Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.

6. Desprotección laboral: Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador.

Artículo 3°. Conductas atenuantes.

Son conductas atenuantes del acoso laboral:

- a) Haber observado buena conducta anterior;
- b) Obrar en estado de emoción o pasión excusable, o temor intenso, o en estado de ira e intenso dolor;
- c) Procurar voluntariamente, después de realizada la conducta, disminuir o anular sus consecuencias;
- d) Reparar, discrecionalmente, el daño ocasionado, aunque no sea en forma total;
- e) Las condiciones de inferioridad síquicas determinadas por la edad o por circunstancias orgánicas que hayan influido en la realización de la conducta;
- f) Los vínculos familiares y afectivos;

g) Cuando existe manifiesta o velada provocación o desafío por parte del superior,

compañero o subalterno;

h) Cualquier circunstancia de análoga significación a las anteriores;

Parágrafo. El estado de emoción o pasión excusable, no se tendrá en cuenta en el caso de violencia contra la libertad sexual.

Artículo 4°. Circunstancias agravantes.

Son circunstancias agravantes:

a) Reiteración de la conducta;

b) Cuando exista concurrencia de causales;

c) Realizar la conducta por motivo abyecto, fútil o mediante precio, recompensa o promesa remuneratoria;

d) Mediante ocultamiento, o aprovechando las condiciones de tiempo, modo y lugar, que dificulten la defensa del ofendido, o la identificación del autor partícipe;

- e) Aumentar deliberada e inhumanamente el daño psíquico y biológico causado al sujeto pasivo;
- f) La posición predominante que el autor ocupe en la sociedad, por su cargo, rango económico, ilustración, poder, oficio o dignidad;
- g) Ejecutar la conducta valiéndose de un tercero o de un inimputable;
- h) Cuando en la conducta desplegada por el sujeto activo se causa un daño en la salud física o psíquica al sujeto pasivo.

Artículo 5°. Graduación.

Lo dispuesto en los dos artículos anteriores, se aplicará sin perjuicio de lo dispuesto en el código disciplinario único, para la graduación de las faltas.

Artículo 6°. Sujetos y ámbito de aplicación de la ley.

Pueden ser sujetos activos o autores del acoso laboral:



- a) La persona natural que se desempeñe como gerente, jefe, director, supervisor o cualquier otra posición de dirección y mando en una empresa u organización en la cual haya relaciones laborales regidas por el Código del Trabajo;
- b) La persona natural que se desempeñe como superior jerárquico o tenga la calidad de jefe de una dependencia estatal;
- c) La persona natural que se desempeñe como trabajador o empleado. Son sujetos pasivos o víctimas del acoso laboral;
- d) Los trabajadores o empleados vinculados a una relación laboral de trabajo en el sector privado;
- e) Los servidores públicos, tanto empleados públicos como trabajadores oficiales y servidores con régimen especial que se desempeñen en una dependencia pública;
- f) Los jefes inmediatos cuando el acoso provenga de sus subalternos. Son sujetos partícipes del acoso laboral;
- g) La persona natural que como empleador promueva, induzca o favorezca el acoso laboral;
- h) La persona natural que omita cumplir los requerimientos o amonestaciones que se profieran por los inspectores de trabajo en los términos de la presente ley.

Parágrafo: las situaciones de acoso laboral que se corrigen y sancionan en la presente ley son sólo aquellas que ocurren en un ámbito de relaciones de dependencia o subordinación de carácter laboral.

Artículo 7°. Conductas que constituyen acoso laboral.

Se presumirá que hay acoso laboral si se acredita la ocurrencia repetida y pública de cualquiera de las siguientes conductas:

- a) Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias.
- b) Las expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social.
- c) Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo.
- d) Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo.



- e) Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios.
- f) La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo.
- g) Las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público.
- h) La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona.
- i) La imposición de deberes ostensiblemente extraños a las obligaciones laborales, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada y el brusco cambio del lugar de trabajo o de la labor contratada sin ningún fundamento objetivo referente a la necesidad técnica de la empresa.
- j) La exigencia de laborar en horarios excesivos respecto a la jornada laboral contratada o legalmente establecida, los cambios sorpresivos del turno laboral y la exigencia permanente de laborar en dominicales y días festivos sin ningún fundamento objetivo en las necesidades de la empresa, o en forma discriminatoria respecto a los demás trabajadores o empleados.



k) El trato notoriamente discriminatorio respecto a los demás empleados en cuanto al otorgamiento de derechos y prerrogativas laborales y la imposición de deberes laborales.

l) La negativa a suministrar materiales e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de la labor.

m) La negativa claramente injustificada a otorgar permisos, licencias por enfermedad, licencias ordinarias y vacaciones, cuando se dan las condiciones legales, reglamentarias o convencionales para pedirlos.

n) El envío de anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio o el sometimiento a una situación de aislamiento social.

En los demás casos no enumerados en este artículo, la autoridad competente valorará, según las circunstancias del caso y la gravedad de las conductas denunciadas.

Excepcionalmente un sólo acto hostil bastará para acreditar el acoso laboral. La autoridad competente apreciará tal circunstancia, según la gravedad de la conducta

denunciada y su capacidad de ofender por sí sola la dignidad humana, la vida e integridad física, la libertad sexual y demás derechos fundamentales.

Cuando las conductas descritas en este artículo tengan ocurrencias en privado, deberán ser demostradas por los medios de prueba reconocidos en la ley procesal civil.

Artículo 8°. Conductas que no constituyen acoso laboral.

No constituyen acoso laboral bajo ninguna de sus modalidades:

- a) Las exigencias y órdenes, necesarias para mantener la disciplina en los cuerpos que componen las fuerzas públicas conforme al principio constitucional de obediencia debida.
- b) Los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los superiores jerárquicos sobre sus subalternos.
- c) La formulación de exigencias razonables de fidelidad laboral o lealtad empresarial e institucional.



- d) La formulación de circulares o memorandos de servicio encaminados a solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia laboral y la evaluación laboral de subalternos conforme a indicadores objetivos y generales de rendimiento.
- e) La solicitud de cumplir deberes extras de colaboración con la empresa o la institución, cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles en la operación de la empresa o la institución.
- f) Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminado el contrato de trabajo, con base en una causa legal o una justa causa, prevista en el Código de Trabajo o en la legislación sobre la función pública.
- g) La solicitud de cumplir los deberes de la persona y el ciudadano, de que trata la constitución.
- h) Las exigencias de cumplir con las estipulaciones contenidas en los reglamentos y cláusulas de los contratos de trabajo.
- i) La exigencia de cumplir con las obligaciones, deberes y prohibiciones de que trata la legislación disciplinaria aplicable a los servidores públicos.

Parágrafo: las exigencias técnicas, los requerimientos de eficiencia y las peticiones de colaboración a que se refiere este Artículo deberán ser justificados, fundados en criterios objetivos y no discriminatorios.

Artículo 9°. Medidas preventivas y correctivas del acoso laboral.

1. Los reglamentos de trabajo de las empresas e instituciones deberán prever mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral y establecer un procedimiento interno, confidencial, conciliatorio y efectivo para superar las que ocurran en el lugar de trabajo. Los comités de empresa de carácter bipartito, donde existan, podrán asumir funciones relacionados con acoso laboral en los reglamentos de trabajo.
2. La víctima del acoso laboral podrá poner en conocimiento del inspector de trabajo con competencia en el lugar de los hechos, la ocurrencia de una situación continuada y ostensible de acoso laboral. La denuncia deberá dirigirse por escrito en que se detallen los hechos denunciados y al que se anexa prueba de los mismos. La autoridad que reciba la denuncia en tales términos conminará preventivamente al empleador para que ponga en marcha los procedimientos confidenciales referidos en el numeral 1 de este Artículo y programe actividades pedagógicas o terapias grupales de mejoramiento de

las relaciones entre quienes comparten una relación laboral dentro de una empresa.

Para adoptar esta medida se escuchará a la parte denunciada.

3. Quien se considere víctima de una conducta de acoso laboral bajo alguna de las modalidades descritas en el Artículo 2 de la presente ley podrá solicitar la intervención de una institución de conciliación autorizada legalmente a fin de que amigablemente se supere la situación de acoso laboral.

Parágrafo 1°: los empleadores deberán adaptar el reglamento de trabajo a los requerimientos de la presente ley, dentro de los tres meses siguientes a su promulgación, y su incumplimiento será sancionado administrativamente por el Código de Trabajo. El empleador deberá abrir un escenario para escuchar las opiniones de los trabajadores en la adaptación de que trata este parágrafo, sin que tales opiniones sean obligatorias y sin que eliminen el poder de subordinación laboral.

Parágrafo 2°: la omisión en la adopción de medidas preventivas y correctivas de la situación de acoso laboral por parte del empleador o jefes superiores de la administración, se entenderá como tolerancia de la misma.

Parágrafo 3°: la denuncia a que se refiere el numeral 2 de este artículo podrá acompañarse de la solicitud de traslado a otra dependencia de la misma empresa, si existiera una opción clara en ese sentido, y será sugerida por la autoridad competente como medida correctiva cuando ello fuere posible.

Artículo 10. Tratamiento sancionatorio al acoso laboral.

El acoso laboral, cuando estuviere debidamente acreditado, se sancionará así:

1. Como falta disciplinaria gravísima, cuando su autor sea un servidor público.
2. Como terminación del contrato de trabajo sin justa causa, cuando haya dado lugar a la renuncia o el abandono del trabajo por parte del trabajador regido por el Código de Trabajo. En tal caso procede la indemnización en los términos regulados en el citado Código.
3. Con sanción de multa entre dos (2) y diez (10) salarios mínimos legales mensuales para la persona que lo realice y para el empleador que lo tolere.
4. Con la obligación de pagar a las empresas prestadoras de salud y las aseguradoras de riesgos profesionales el cincuenta por ciento (50%) del costo del tratamiento de

enfermedades profesionales, alteraciones de salud y demás secuelas originadas en el acoso laboral. Esta obligación corre por cuenta del empleador que haya ocasionado el acoso laboral o lo haya tolerado, sin perjuicio a la atención oportuna y debida al trabajador afectado antes de que la autoridad competente dictamine si su enfermedad ha sido como consecuencia del acoso laboral, y sin perjuicio de las demás acciones consagradas en las normas de seguridad social para las entidades administradoras frente a los empleadores.

5. Con la presunción de justa causa de terminación del contrato de trabajo por parte del trabajador, particular y exoneración del pago de preaviso en caso de renuncia o retiro del trabajo.

6. Como justa causa de terminación o no renovación del contrato de trabajo, según la gravedad de los hechos, cuando el acoso laboral sea ejercido por un compañero de trabajo o un subalterno.

Parágrafo 1: los dineros provenientes de las multas impuestas por acoso laboral se destinarán al presupuesto de la entidad pública cuya autoridad la imponga y podrá ser cobrada mediante la jurisdicción coactiva con la debida actualización de valor.



Parágrafo 2: durante la investigación disciplinaria o el juzgamiento por conductas constitutivas de acoso laboral, el funcionario que la esté adelantando podrá ordenar motivadamente la suspensión provisional del servidor público, siempre y cuando existan serios indicios de actitudes de represarías en contra de la posible víctima.

Artículo 11. Garantías contra actitudes de represarías.

A fin de evitar actos de represalia contra quienes han formulado peticiones, quejas y denuncias de acoso laboral o sirvan de testigos en tales procedimientos, establézcanse las siguientes garantías:

1. La terminación unilateral del contrato de trabajo o la destitución de la víctima del acoso laboral que haya ejercido los procedimientos preventivos, correctivos y sancionatorios consagrados en la presente ley, carecerán de todo efecto cuando se profieran dentro de los seis (6) meses siguientes a la petición o queja, siempre y cuando la autoridad administrativa, judicial o de control competente verifique la ocurrencia de los hechos puestos en conocimiento.

2. La formulación de denuncia de acoso laboral en una dependencia estatal, podrá provocar el ejercicio del poder preferente a favor del ministerio público.

En tal caso, la competencia disciplinaria contra el denunciante sólo podrá ser ejercida por dicho órgano de control mientras se decida la acción laboral en la que se discuta tal situación. Esta garantía no operará cuando el denunciado sea un funcionario de la rama judicial.

Artículo 12. Competencia.

Corresponde a los jueces de trabajo con jurisdicción en el lugar de los hechos adoptar las medidas sancionatorias que regula el Artículo 10 de la presente ley, cuando las víctimas del acoso sean trabajadores o empleados particulares.

Artículo 13. Procedimiento sancionatorio.

Para la imposición de las sanciones de que trata la presente ley se seguirá el siguiente procedimiento:

a) Cuando la competencia para la sanción correspondiere al Ministerio Público se aplicará el procedimiento previsto en el Código Procesal Penal.

b) Cuando la sanción fuere de competencia de los jueces del trabajo se citará a audiencia, la cual tendrá lugar dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la solicitud o queja. De la iniciación del procedimiento se notificará personalmente al acusado de acoso laboral y al empleador que lo haya tolerado, dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la solicitud o queja. Las pruebas se practicarán antes de la audiencia o dentro de ella. La decisión se proferirá al finalizar la audiencia, a la cual solo podrán asistir las partes y los testigos o peritos. Contra la sentencia que ponga fin a esta actuación procederá el recurso de apelación, que se decidirá en los treinta (30) días siguientes a su interposición.

Artículo 14. Temeridad de la queja de acoso laboral.

Cuando, a juicio del Ministerio Público o del juez laboral competente, la queja de acoso laboral carezca de todo fundamento fáctico o razonable, se impondrá a quien la formuló una sanción de multa entre medio y tres salarios mínimos legales mensuales, los cuales se descontarán sucesivamente de la remuneración que el quejoso devengue,

durante los seis (6) meses siguientes a su imposición. Igual sanción se impondrá a quien formule más de una denuncia o queja de acoso laboral con base en los mismos hechos.

El dinero recaudado por tales multas se destinará a la entidad pública a que pertenece la autoridad que la impuso.

Artículo 15. Llamamiento en garantía.

En los procesos relativos a nulidad y restablecimiento del derecho en los cuales se discutan vicios de legalidad de falsa motivación o desviación de poder, basados en hechos que pudieran ser constitutivos de acoso laboral, la parte demandada podrá, en el término de fijación en lista, llamar en garantía al autor de la conducta de acoso.

Artículo 16. Suspensión de la evaluación y calificación del desempeño laboral.

Previo dictamen de la inspección de trabajo evaluará la situación de la empresa.

Artículo 17. Agotamiento de la fase administrativa.

Cuando la fase administrativa haya sido agotada, se certificará lo conducente al Ministerio Público, para que se persiga a la entidad infractora por el delito de acoso laboral, según lo contemplado en el Código Penal.

Artículo 18. Caducidad.

Las acciones derivadas del acoso laboral caducarán seis (6) meses después de la fecha en que hayan ocurrido las conductas a que hace referencia esta ley.

Artículo 19. Vigencia y derogatoria.

La presente ley rige a partir de su promulgación y deroga o modifica todas las que le sean contrarias o incompatibles”.



CAPÍTULO V

5. Resultados de la investigación

El análisis del problema del acoso laboral o acoso moral en el trabajo, conocido frecuentemente a través del término inglés *mobbing* (asediar, acosar, acorrallar en grupo), es tanto la acción de un hostigador u hostigadores conducente a 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 (entre iguales), de sus subalternos (en sentido vertical ascendente) o de sus superiores (en sentido vertical descendente, también llamado *bossing*, del inglés *boss*, jefe). 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.

Lo que se pretende en último término con este hostigamiento, intimidación o perturbación (o normalmente la conjugación de todas ellas) es el abandono del trabajo por parte de la víctima o víctimas, la cual es considerada por sus agresores como una molestia o amenaza para sus intereses personales (necesidad de extorsión, ambición de poder, de riquezas, posición social, mantenimiento del *status quo*, etc.)

El hecho que la persecución está orientada, normalmente, desde la mediocridad hacia lo brillante, hace pensar que la intención principal del mobber consiste en neutralizar personas que con su independencia e iniciativa ponen en evidencia el bajo rendimiento del grupo, y amenazan, así, la red de relaciones jerárquicas encima de las cuales el grupo asienta su estabilidad. Esto explicaría el delirante concepto de justicia que normalmente anima el comportamiento perverso del acosador, convencido de actuar no por las propias obsesiones, sino por tutelar el colectivo que depende de él. Y es justamente en este contexto morboso de violencia no explicitada donde prospera el *mobbing*, que se verifica cada vez que un trabajador rompe la ley de complicidad, diciendo sinceramente aquello que piensa y actuando de manera consecuente.

Pero ¿cuál es el móvil del *mobbing*? El acosador puede moverse por celos profesionales, envidia hacia alguien, por su situación familiar o por su propia falta de

competencia. En este último caso, lo que hace es echar una cortina de humo para que nadie tome conciencia de sus carencias, atacando al que le pone en evidencia. Otras veces, lo que se busca es un chivo expiatorio de una mala organización del trabajo. Culpar a uno para salvar la reputación o encubrir las torpezas de otro.

En realidad el *mobbing* no es una relación dual entre un sujeto activo y un objeto pasivo. Hemos de imaginar un ambiente de trabajo bien integrado alrededor de un jefe que impone su voluntad de manera casi absoluta, pero siempre aparentando con hipocresía las formas externas de la democracia, o sea fingiendo escuchar a los subordinados, los cuales, por su lado, fingen de estar manifestando libremente su pensamiento, y dicen, en cambio, exactamente aquello que quiere escuchar el jefe.

Pero hay, en este delirio paranoico, un elemento de verdad sobre el cual se tiene que reflexionar, porque se escapa de la descripción jurídica del delito de acoso laboral (y si queda reflejada, en cambio, por la etimología inglesa de la palabra, ya que alude a una persecución llevada a cabo por un grupo).

Existen características que definen la actuación del *mobbing* y según el profesor Iñaki Piñuel y Zabala son estrategias habituales en el acoso laboral las siguientes:

- **Gritar, avasallar o insultar a la víctima cuando está sola o en presencia de otras personas.**
- **Asignarle objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir, y tareas que son manifiestamente inacabables en ese tiempo.**
- **Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo.**
- **Amenazar de manera continuada a la víctima o coaccionarla.**
- **Quitarle áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar (hasta que se aburra y se vaya).**
- **Modificar sin decir nada al trabajador las atribuciones o responsabilidades de su puesto de trabajo.**
- **Tratarle de una manera diferente o discriminatoria, usar medidas exclusivas contra él, con vistas a estigmatizarlo ante otros compañeros o jefes (excluirle, discriminarle, tratar su caso de forma diferente).**
- **Ignorarlo (hacerle el vacío) o excluirle, hablando sólo a una tercera persona presente, simulando su no existencia (ninguneándolo) o su no presencia física en la oficina, o en las reuniones a las que asiste (como si fuese invisible).**

- Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a error en su desempeño laboral, y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.
- Difamar a la víctima, extendiendo por la empresa u organización rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad.
- Infravalorar o no valorar en absoluto el esfuerzo realizado por la víctima, negándose a evaluar periódicamente su trabajo.
- Bloquear el desarrollo o la carrera profesional, limitando retrasando o entorpeciendo el acceso a promociones, cursos o seminarios de capacitación.
- Ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos maliciosamente a otras personas o a elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.
- Criticar continuamente su trabajo, sus ideas, sus propuestas, sus soluciones, etc.
- Monitorizar o controlar malintencionadamente su trabajo con vistas a atacarle o a encontrarle faltas o formas de acusarle de algo.
- Castigar duramente o impedir cualquier toma de decisión o iniciativa personal en el marco de sus responsabilidades y atribuciones.
- Bloquear administrativamente a la persona, no dándole traslado, extraviando, retrasando, alterando o manipulando documentos o resoluciones que le afectan.

- Ridiculizar su trabajo, sus ideas o los resultados obtenidos ante los demás trabajadores, caricaturizándolo o parodiándolo.
- Invadir la privacidad del acosado interviniendo su correo, su teléfono, revisando sus documentos, armarios, cajones, etc.
- Robar, destruir o sustraer elementos clave para su trabajo.
- Atacar sus convicciones personales, ideología o religión.
- Animar a otros compañeros a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad.

¿Cuáles son las causas que provocan estos comportamientos negativos? En muchos casos este fenómeno está vinculado a los rasgos de la personalidad del sujeto activo del acoso. Se hace referencia a individuos “perversos”, con deseo de controlar o dominar a otros, de causar daño, etc. En otras situaciones, estas conductas tienen relación con determinadas pautas culturales imperantes en la sociedad, o con formas particulares de entender cómo debe ejercerse la autoridad en una estructura jerarquizada.

Algunos trabajadores están más expuestos a sufrir acoso en el trabajo por el tipo de tarea que desempeñan:

- porque se trata de trabajos con mayor tensión,
- o donde hay una mayor competitividad,
- o porque se encuentran en una relación jerarquizada, como en el sector público, donde estas prácticas se presentan con frecuencia, etc. También se ha indicado que, la precariedad en el empleo y la flexibilización de las condiciones de trabajo, puede aumentar este riesgo.

Los estudios arrojan que el acoso en el trabajo los sufren más mujeres que hombres, lo que apunta a una clara discriminación por razón de sexo, o al ejercicio de dominio del hombre hacia la mujer en ciertas sociedades. Y este tipo de acoso háblese el acoso moral o psicológico es la pauta para que se inicie el acoso sexual dentro del ámbito laboral es por esta razón que es necesario prevenirlo, detectarlo y buscar una solución rápida y eficaz al problema.

Se analiza, más allá de las características personales de los individuos, y de las pautas culturales de cada sociedad, en qué medida estos comportamientos encuentran un clima favorable en la empresa para su aparición y mantenimiento. Pero además, corresponde investigar, si tienen que ver con la forma en que se organiza el trabajo o las deficiencias en la gestión de la empresa. Se mencionan como algunos de los ejemplos de fallas en la organización del trabajo que pueden facilitar el surgimiento de estas conductas:

- la no especificación clara de las funciones del trabajador,
- los conflictos que se mantienen en el tiempo sin resolver,
- los problemas de comunicación e información interna,
- la falta de formación de los jefes, etc.

5.1. Efectos del acoso moral o psicológico sobre los trabajadores

Dentro de los efectos personales, derivados del acoso psicológico en el trabajo se pueden incluir el daño psicológico, el daño físico así como las perturbaciones

psicológicas del entorno familiar, que en forma indirecta resultan afectadas en la vida del trabajador.

5.1.1. Los efectos psicológicos

Los efectos psicológicos del acoso, deben de considerarse a través de las perturbaciones de la conducta, de naturaleza funcional cuyo tratamiento corresponde a la psiquiatría; y no las alteraciones eminentemente orgánicas del sistema nervioso. Su estudio corresponde a la neurología.

Los primeros efectos psicológicos, provienen inicialmente del ataque intempestivo que desencadena el acoso, produce una repentina perturbación del equilibrio psíquico. La persona queda en estupor, ante la incapacidad de encontrar una respuesta objetiva que justifique el cambio repentino e inesperado de las relaciones en el trabajo. Se pierde la confianza y se produce el inicio de la inseguridad laboral. Aparece en forma incipiente, el síndrome depresivo con síntomas asociados como la tristeza acompañada, de sentimientos de desamparo y amor propio reducido; retraso y

constricción de procesos de pensamiento, espontaneidad lenta y reducida de la conducta.

Ansiedad, estado de ánimo depresivo, apatía o pérdida de interés por actividades que previamente le interesaban o le producían placer, alteraciones del sueño (insomnio e hipersomnia), profundos sentimientos de culpabilidad, aumento del apetito, distorsiones cognitivas (fracaso, culpa, ruina, inutilidad, etc.), hipervigilancia, suspicacia, labilidad emocional con llanto frecuente, ideas de suicidio no estructuradas, sin plan ni intentos de suicidio, sentimientos de impotencia e indefensión, miedos al lugar de trabajo, a coger el teléfono, a enfrentarse con su jefe, miedo a volver a trabajar y a no ser capaz de desempeñar su trabajo adecuadamente, miedo a salir a la calle, expectativas negativas sobre su futuro, atención selectiva hacia todo aquello relacionado con el fracaso, disminución de la capacidad de memoria y dificultades para mantener la atención y pensamientos recurrentes sobre la situación de *mobbing*.

En la víctima se dan cambios de personalidad con predominio de rasgos obsesivos (actitud hostil, y suspicacia, sentimiento crónico de nerviosismo, hipersensibilidad con

respecto a las injusticias), rasgos depresivos (sentimientos de indefensión, indefensión aprendida) y alteración del deseo sexual (hipoactividad sexual, etc.).

La perplejidad suscitada, en esta primera etapa, conduce a las víctimas a reacciones diferentes. Una autoestima alta, un desempeño laboral aceptable, relación familiar sólida y una alta capacidad de discernimiento; permite establecer las causas de manera objetiva, lo que facilitará una mejor defensa. Lo contrario, permite aceptar y hacerse como el responsable de la situación.

Hacerse con la culpa, es por demás contraproducente debido a que inculpa a su agresor y le permite arremeter sin obstáculos a sus víctimas. Perturbado el equilibrio psíquico, los acosadores han superado el primer obstáculo, permitiendo una mayor facilidad para arremeter indiscriminadamente a sus víctimas. Para entonces, las personas perciben el enañamiento de su agresor o agresores, las relaciones surgidas con ocasión del trabajo se precipitan al deterioro. En el contexto laboral, las demás personas, fácilmente detectan, las agresiones a que están siendo sometidas la víctimas. La inseguridad laboral que subyace sobre los puestos de trabajo, permite la no intervención por temor a represalias o a convertirse en las próximas víctimas. Se

produce el aislamiento, consecuentemente la humillación, lo que acelera el hundimiento psicológico de las personas.

Ante la perturbación emocional, aparece la incoherencia en el desarrollo de las funciones, las tareas que anteriormente se presentaban con dificultades mínimas, se toman irrealizables; las víctimas son incapaces de generar nuevas ideas, los proyectos se estancan, se reduce de sobre manera la capacidad productiva y el desempeño laboral se precipita a la deficiencia. La inseguridad genera para el trabajador, una incertidumbre sobre su porvenir dentro de la organización laboral, lo que predispone el surgimiento del sentimiento de angustia. La ansiedad se manifiesta como una intranquilidad penosa de la mente, como un estado de tensión excesiva acompañada de un terror inexplicable, o como una sensación de expectación aprehensiva.

5.1.2. Consecuencias físicas

Se da un amplio elenco de somatizaciones: trastornos cardiovasculares (hipertensión, arritmias, dolores en el pecho, etc.), trastornos musculares (dolores lumbares, cervicales, temblores, etc.), trastornos respiratorios (sensación de ahogo, sofocos,



hiperventilación, etc.) y trastornos gastrointestinales (dolores abdominales, náuseas, vómitos, sequedad de boca, etc.).

5.1.3. Consecuencias sociales

Los efectos sociales del acoso laboral se caracterizan por la aparición en la víctima de conductas de aislamiento, evitación y retraimiento así como la resignación, el sentimiento de alienación respecto a la sociedad y una actitud cínica hacia el entorno.

Se suele generar alrededor de la víctima un aislamiento progresivo, debido, en parte, a la retirada de algunos de sus amigos, que al ver la situación le dan la espalda y desaparecen, junto con el aislamiento activo que la víctima ejerce. No quiere estar con otras personas para no tener que dar explicaciones sobre su salida de la organización, y debido a su sensación de fracaso y falta de confianza piensa que el resto de las personas le consideran un fracasado, y tiene miedo de enfrentarse a las posibles críticas.

5.1.4. Consecuencias laborales

Las consecuencias en el área laboral suponen la destrucción progresiva de la vida laboral de la víctima. Debido al *mobbing* se suele solicitar una baja laboral por estrés, durante la cual la empresa puede llevar a cabo el despido o negarse a abonarle el salario, difundir rumores sobre la víctima y mentir sobre su salida de la empresa. Con ello consigue presentar una imagen negativa de la víctima, lo que contribuye a disminuir su empleabilidad, y que vaya considerándose a sí misma incapaz para trabajar, y mostrando expectativas negativas sobre su rendimiento y desempeño laboral.

La víctima suele sufrir lo que Piñuel y Zabala denomina postración económica. Desde el primer mes tras el despido, la empresa no le ingresa su sueldo, lo que hace que disminuya considerablemente su nivel económico.

En todo caso, se podría decir que las consecuencias sobre la salud de la víctima dependen de la duración del acoso, la intensidad de la agresión así como su propia vulnerabilidad. El impacto del acoso es más fuerte si se trata de un grupo contra una sola persona que si se trata de un solo individuo, también parece que el acoso de un

superior es más grave que el acoso de un compañero. Se han descrito síntomas clínicos que el acoso produce en la víctima entre los cuales cabe distinguir diferentes estados como los siguientes:

a. Estado de autoafirmación: La víctima detecta el conflicto o el trato despectivo, interpretando que la razón está de su parte y que existe un mal entendido.

b. Estado de desconcierto: La víctima se siente desconcertada, duda, no sabe lo que está pasando y comienza a pensar en su probable responsabilidad sobre lo ocurrido.

c. Estado de indefensión: En esta fase, la víctima se esfuerza para agradar y para que le tengan en mejor consideración; este esfuerzo termina desencadenando un sentimiento de impotencia e indefensión que culmina en un estado depresivo.

d. Estado traumático o de ansiedad: Si el acoso persiste, la víctima suelen sentirse vulnerable y presentar un estado de ansiedad, siendo frecuentes las conductas impulsivas y la pérdida de control.

e. Estado de estabilización crónica: Es probable que perdure un sentimiento de desvalorización y falta de autoestima, pudiéndose establecer un estado ansioso-depresivo y el trastorno de estrés postraumático.

5.2. Soluciones al problema de acoso moral

Una solución efectiva para el problema del acoso moral o psicológico también llamado *mobbing*, es la regulación de una ley específica para este problema como también tomar en cuenta prevenciones para esta problemática. El acoso moral debe estar abordado conforme a una ley que lo proteja de riesgos laborales tales como el acoso, ya que las prácticas que padecen las víctimas atacan lesivamente la salud de los trabajadores. Las actividades preventivas deben estar encaminadas a evitar en la medida de lo posible la aparición de conflictos y, lo que es más importante, su estigmatización. Esto se consigue a través de una adecuada organización del trabajo y de la puesta en práctica de los instrumentos necesarios para prevenir, regular y, en su caso, sancionar problemas interpersonales.

A nivel práctico existen mecanismos con los que se puede prevenir el acoso moral en los trabajadores tales como:

a) Incorporar a la evaluación de riesgos psicosociales la detección del *mobbing*.

Acordar protocolos de prevención en la empresa y establecer canales de detección y actuación.

b) Por medio de medidas organizativas, modificar el proceso de producción, aumentando la participación de los trabajadores, disminuyendo las demandas y ampliando las posibilidades de control de la tarea, revisando los objetivos, reconocimientos, salario adecuado y el sistema de primas, etc. Se trata en definitiva, de disminuir la presión excesiva y evitar situaciones de estrés que con frecuencia suelen ocasionar este tipo de conductas.

c) Prestar apoyo y atención médica y psicológica a la persona acosada, siempre claro está con el consentimiento del afectado y a través de profesionales.

d) Establecer medidas preventivas en cuanto a los modos de conducta en la empresa, para evitar la repetición de esas situaciones. Es preciso formar a los mandos de todos los niveles en la gestión de conflictos y habilidades de trabajo en equipo. Además debe fomentarse un entorno psicosocial general adecuado con exigencias razonables,

estableciendo en la empresa una política preventiva para evitar que los conflictos avancen a situaciones de riesgos.

e) Aplicación de medidas disciplinarias como el despido o el traslado del agresor.

Para prevenir o reconducir este fenómeno es necesario sensibilizar a los trabajadores y a la empresa, y generar habilidades e instrumentos para detectarlo a tiempo e impedir que progrese. La actuación no debe limitarse a la terapia de los afectados sino que debe considerar los elementos de tensión que están actuando desde la empresa y derivan en el hostigamiento de un individuo o grupo, revisándose las costumbres o pautas culturales propias de la empresa favorecedoras del mobbing.

En general, cualquier actuación encaminada a mejorar las relaciones interpersonales de la comunidad es una buena práctica y como grupo social cualquier centro educativo necesita la intervención de todos los involucrados para solucionar un problema que tiene como fondo la cultura de la violencia.

Educar a los trabajadores para hacer frente, de manera positiva, a la agresión establecida en un centro de trabajo requiere el proceso de reconciliación de las partes.

Para la intervención del acoso moral laboral se debe de centrar en dos aspectos, la

prevención y en la actuación. En la actuación de los medios de prevención en la práctica para evitar el problema del acoso laboral. Y la prevención tiene como primer paso tomar conciencia del fenómeno, evaluar mediante cuestionarios la naturaleza y magnitud del fenómeno, contemplar en el currículo de la educación la competencia social, dotar al patrono de herramientas para la gestión de las emociones y prevención de conflictos, fomentar el trabajo cooperativo, integrar en el funcionamiento la mediación, utilizar un código disciplinario positivo e intensificar el control de las zona de riesgo. Para la actuación es necesario utilizar un procedimiento altamente estructurado con entrevistas individuales, intervención de grupos y seguimiento de los incidentes.

Existen otras estrategias personales para la prevención del acoso moral laboral tales como:

- Identificar el problema del *mobbing* como tal, formarse e informarse sobre el problema.
- Documentar y registrar las agresiones de que se es objeto desde el inicio.
- Hacer públicas las agresiones que se reciben en la intimidad y en secreto y comunicarlas a compañeros, jefes, directivos, asesores, pareja, amigos y familiares.

- Desactivarse emocionalmente, evitar reaccionar ante los ataques.
- Controlar y canalizar la ira y el resentimiento (la ira es la aliada del acosador), evitar explosiones de ira.
- Hacer frente al *mobbing*, el afrontamiento hace recular al hostigador, que es cobarde en el fondo.
- Dar respuesta a las calumnias y críticas destructivas con asertividad (sin pasividad ni agresividad).
- Proteger los datos, documentos y archivos del propio trabajo y guardar todo bajo llave, desconfiando de las capacidades manipulativas de los hostigadores.
- Evitar el aislamiento social, salir hacia afuera y afrontar socialmente la situación del acoso.
- Rechazar la inculpación sin aceptación ni justificación, mediante la extroyección de la culpabilidad.
- No intentar convencer o cambiar al hostigador.
- No caer en la inhibición, contar a otros el acoso. Hablar del tema del acoso, comunicarlo, escribirlo, relatarlo, etc.

- **Desarrollar la empleabilidad propia, incrementar la formación y capacitación profesional.**
- **Ir conscientemente el acosado a la baja laboral o a la renuncia voluntaria antes de permitir ser destruido psíquicamente.**
- **Solicitar desde el principio asesoramiento psicológico especializado.**
- **Solicitar consejo legal para hacer valer y defender los derechos propios.**
- **Desarrollar la autoestima autónoma como vacuna contra el acoso.**
- **Desarrollar el poder curativo del humor.**
- **Permitirse llorar por el daño propio.**
- **Perdonar al acosador, como forma de liberación final.**



CONCLUSIONES

- 1. El mobbing es un tipo de situación comunicativa que amenaza con infligir al individuo graves perjuicios psíquicos y físicos. Es un proceso de destrucción, se compone de una serie de actuaciones hostiles que, tomadas de forma aislada, causan daños y cuya repetición constante tiene efectos perniciosos.**
- 2. El mobbing afecta al acosado, a su familia y consecuentemente a la salud de la víctima. En la actualidad se evidencia que tanto en la iniciativa privada como en las esferas de la administración pública en general, no cuentan con políticas internas que regulen y sancionen el acoso moral o psicológico.**
- 3. Los comportamientos de mobbing mas frecuentes consisten en asignar trabajos sin valor o utilidad alguna, rebajar a la personas asignándole trabajos por debajo de su capacidad profesional o sus competencias habituales; ejercer contra la persona una presión indebida o arbitraria para realizar su trabajo.**



RECOMENDACIONES

1. Fomentar por parte de la Inspección General de Trabajo la conciencia social sobre el acoso laboral a organismos, instituciones y agentes sociales implicados, empresa, sindicatos, partidos políticos, abogados, psicólogos, siquiátras etc.
2. Guatemala no cuenta con leyes para proteger en caso de hostigamiento laboral, por tal motivo es importante que las personas que sufren de mobbing soliciten al Organismo Legislativo crear una ley que regule la figura del acoso moral para poder emitir una denuncia a órgano jurisdiccional competente.
3. A través del Ministerio de Trabajo y Previsión Social fomentar a los patronos que las empresas tienen la obligación de garantizar condiciones de trabajo saludables y así impedir que las condiciones psicosociales de trabajo dañen la salud mediante diferentes medidas de daño moral o psicológico entre los mismos trabajadores o entre subordinados.





BIBLIOGRAFÍA

AGUILAR GUERRA, Vladimir Osmán. **Derecho de obligaciones**. Guatemala, Guatemala: (s.e). 2004.

BURGOS TESUCUN, José Francisco. **El acoso psicológico en el Trabajo**. Guatemala, Guatemala. Facultad de ciencias jurídicas y sociales, Universidad de San Carlos de Guatemala, 2005.

CARLOS ALBERTO TOSELL, **El hostigamiento laboral (mobbing)**, Juez de Cámara, integrante de la Sala X de la Cámara del Trabajo de Córdoba – Argentina: (s.e) 2003

CHICAS HERNÁNDEZ, Raúl Antonio. **Introducción al derecho procesal individual del trabajo**. Guatemala: (s.e.), 1999.

DARAY, Hernán. **Daño psicológico**. Buenos Aires, Argentina: Ed. Astrea, 1995.

DESSLER, Gary. **Administración de personal**, traducción al español por Esther Fernández Alvarado. (s.l.i) Ed. Prentice-hall hispanoamericana S.A., 1994.

DIEZ BENAVIDES, Mariano. **De la emoción a la lesión**. México, México: Ed. Trillas S. A., 1976.

DORSCH, Friedrich. **Diccionario de psicología**, traducción al español por Ismael Antich. Barcelona, España: Ed. Herder S. A., 1876.



FRIEDRICH, Dorsch. **Diccionario de Psicología**. Barcelona, España: Editorial Herder, 2008.

GARCÍA HERNÁNDEZ, Rodolfo Aníbal. **Implicaciones de aplicación de políticas económicas de corte neoliberal en el ordenamiento jurídico laboral**. Guatemala: Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de San Carlos de Guatemala (s.f).

GARCÍA HURTARTE, Aída Leticia. **La desprotección ante el acoso sexual**. Guatemala: Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de San Carlos de Guatemala, 2002.

GARCÍA MAYNEZ, Eduardo. **Introducción al estudio del derecho**. 45^a. ed. México, México: Ed. Porrúa, 1993.

GONZÁLEZ GIRÓN, Felipe Humberto. **El daño moral, principios que lo rigen**. Guatemala: Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de San Carlos de Guatemala, 1965.

GONZÁLES DE RIVERA Y REVUELTA, José Luis. España: Ed, EOS 2005.

HIRIGOYEN, Marie France. **El acoso moral en el trabajo**, Traducción al español por Nuria Pujol i Valls. España: Ed. Paídos Iberia S. A. 2001.

JIMENEZ ESPAÑA, Julio Ernesto. **El derecho de trabajo y la indemnización por despido injustificado**. Guatemala: Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de San Carlos de Guatemala.

LÓPEZ-IBOR ALIÑO, Juan J., y Manuel Valdés Miyar. **Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales**, traducción al español por Tomás de Flore i Formenti, Joan Masana Ronquillo, Eric Masana Montejo, José Toro



Trallero, Joseph Treserra Torres, Claudi Udina Abelló. Barcelona España: Ed. Masson S. A. 2002.

MARTÍNEZ VIVOT, Julio J. **Acoso sexual en las relaciones laborales.** Buenos Aires, Argentina: Ed. Astrea, 1995.

MEJICANOS JOL, Irma Leticia. **La indemnización laboral en el ordenamiento jurídico guatemalteco, la indemnización universal, ventajas y desventajas.** Guatemala: Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de San Carlos de Guatemala, 1990.

MENKOS ZEISSIG, Lesli. **Efectos psicológicos de las nuevas condiciones laborales impuestas, por el fenómeno de la globalización.** Guatemala: Facultad de Ciencias Psicológicas, Universidad de San Carlos de Guatemala.

MOLINA FERNANDEZ. Luis Fernando. **Derecho laboral guatemalteco.** Guatemala, Guatemala: Ed. Oscar De León Palacios. 1996.

PIÑUEL, Iñaki (2003) **Mobbing: manual de autoayuda para superar el acoso psicológico en el trabajo.** Buenos Aires, Argentina: Ed. Debolsillo, 2005

PIÑUEL Y ZABALA, Iñaki. **Mobbing, como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo.** España: Ed. Sal Terrea, 2001.

Legislación:

Constitución Política de la Republica de Guatemala. Asamblea Nacional Constituyente, 1986.



Código Penal. Congreso de la Republica de Guatemala. Decreto 17-73, 1973.

Código de Trabajo. Congreso de la Republica de Guatemala. Decreto 1441,1961.

Ley del Organismo Judicial. Congreso de la Republica de Guatemala. Decreto 2-89, 1989.