

Investigación sobre “Las consecuencias del acoso laboral (mobbing) en las empresas maquiladoras de Aguascalientes con mano de obra femenina”



GOBIERNO FEDERAL



Instituto
**AGUASCALENTENSE
DE LAS MUJERES**



**PROGRESO
para
todos**
GOBIERNO DE AGUASCALENTES



Vivir Mejor

“Este material se realizó con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género, aunque el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por los (los) autores del presente trabajo”.
Este programa es público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este Programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este Programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.”

D.R INSTITUTO AGUASCALENTENSE DE LAS MUJERES (IAM)

Primera edición 2011

**Plaza de la República No. 105
Altos Zona Centro, C.P.20000
Aguascalientes, Ags. México
Tel. 01 449 910 21 28
iam@aguascalientes.gob.mx**

**COORDINACIÓN DEL PROYECTO
ELSA AMABEL LANDIN OLIVARES**

**COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y ESTADÍSTICA
Laura Elizabeth Cervantes Benavides**

**Colaboradores en Investigación y Estadística:
Eduardo Roberto Carlos Aguiñaga Rincón
José Abraham Álvarez Santos
Luis Ángel Medina Ventura**

**Ilustración de la portada:
Nuestra imagen actual (1947), Piroxilina sobre celotex y
Fibra de vidrio. 223 x 175 cm de David Alfaro Siqueiros
Museo de Arte Moderno, INBA, México**

**Diseño de portada:
Fernando Robles Cervantes**

**Todos los derechos reservados.
Queda prohibida la reproducción total o parcial
De esta obra cualquier medio o procedimiento sin
Previa autorización por escrito del IAM
Aguascalientes, Ags, Diciembre 2011.**

Índice

	Pág.
Presentación	
Introducción	1
CAPÍTULO I	
EL ACOSO LABORAL O <i>MOBBING</i> SU SIGNIFICADO Y ANTECEDENTES	
1. El significado del <i>mobbing</i> (acoso psicológico laboral) y su evolución	6
1.1 El <i>mobbing</i> (acoso laboral) y su interpretación	12
1.2 Antecedentes y estudios sobre <i>mobbing</i> (acoso psicológico laboral)	13
1.3 Causas del <i>mobbing</i> (acoso psicológico) en el ámbito laboral	17
1.4 Identificación del <i>mobbing</i> (acoso psicológico laboral)	27
1.4.1 Características del acosador laboral	30
1.4.2 Características de la víctima de acoso psicológico laboral ante los ojos del agresor	32
1.4.3 Los testigos del acoso laboral	33
1.5 Las secuelas en el trabajador por acoso psicológico laboral	34
CAPÍTULO II	
EL ACOSO LABORAL DESDE LA PERSPECTIVA ECONÓMICA	
2. El acoso laboral desde la perspectiva económica	36
2.1. La globalización del trabajo y el acoso laboral	38
2.2 La globalización como factor determinante en la formación del <i>mobbing</i>	40
2.3 Características de la empresa donde puede aparecer el <i>mobbing</i>	45
2.4 Los efectos del acoso psicológico laboral en el aparato productivo	46
2.5 Clases de acoso psicológico laboral en las relaciones laborales	50
2.5.1. Acoso vertical en la organización	51
2.5.2 Acoso horizontal en la organización	53
2.6 El acoso psicológico laboral mixto en la organización	53
CAPÍTULO III	
EL ACOSO LABORAL DESDE LA PERSPECTIVA LEGAL	
3. La importancia del <i>mobbing</i> (acoso laboral) en la legislación	56
3.1 Avances en el ámbito jurídico para incorporar al acoso psicológico laboral	58
3.1.1 Las medidas que ha tomado la Comunidad Europea para combatir el <i>Mobbing</i> .	63
3.2 La situación sobre la protección de los trabajadores en México	72
3.2.1 Los avances sobre el <i>mobbing</i> en el estado de Aguascalientes	75
3.2.2 La integridad del ser humano: física, psicológica y moral	76
3.3 Protección de los derechos del trabajador en su integridad moral	79
CAPÍTULO IV	
EL ACOSO LABORAL DESDE LA PERSPECTIVA PSICOLÓGICA	
4. La aportación de los investigadores desde la psicología	81

4.1 Características del acoso laboral desde el enfoque de la psicología	85
4.2 Protección a la intimidad personal y familiar	88

CAPÍTULO V

RESULTADOS ESTADÍSTICOS Y EXPLICACIÓN

5. Clasificación de la violencia	90
5.1 Explicación de los ámbitos y tipos de violencia a nivel estatal	91
5.1.1 Ámbito donde se ejerce la violencia contra las mujeres a nivel estatal	96
5.1.2 Tipo de violencia que se ejerce contra las mujeres a nivel estatal	98
5.2 Resultados cuantitativos de la encuesta en la empresa	102
5.2.1 Tipos de violencia en el total de los trabajadores en la empresa	104
5.2.2 Frecuencia de los diferentes tipos de violencia hacia las trabajadoras	110
5.2.3 Presencia y/o ausencia de acoso en los hombres	112
5.2.4 Tipo de acoso que identifican los trabajadores en la empresa	114
5.2.5 Frecuencia de las diferentes modalidades de acoso psicológico hacia los trabajadores	115
5.2.6 La violencia psicológica, acoso psicológico extremo (<i>mobbing</i>) en los trabajadores	115
5.2.7 La violencia psicológica, acoso psicológico extremo (<i>mobbing</i>) en los trabajadores.	125
5.3 La violencia psicológica y sus modalidades	127
5.3.1 Modalidades psicológicas de la violencia en todos los trabajadores	130
5.3.2 Modalidades psicológicas de la violencia psicológica en las mujeres trabajadoras	133
5.3.3 Modalidades psicológicas de la violencia psicológica en los hombres trabajadores	136
5.3.4 Comunicación de la situación hacia otros	139
5.3.5 Frecuencia con la que los empleados se sienten enfermos o angustiados en su trabajo	141
5.3.6 Efectos, en la empresa, el trabajador y la familia	143
PROPUESTAS PARA PREVENIR EL ACOSO PSICOLÓGICO LABORAL	147
Reflexión final	154
Conclusión	156
Bibliografía	157

PRESENTACIÓN

Desde la perspectiva de género, uno de los factores que influye de manera sustancial en la inequidad de oportunidades para el desarrollo pleno de las facultades de la mujer en sus relaciones laborales, es el acoso laboral el que hoy identificado como *mobbing*, expresa el proceso de atormentar, hostigar o aterrorizar psicológicamente a otros en el trabajo. Para el Instituto Aguascalentense de las Mujeres (IAM) es ineludible el análisis de dicho fenómeno para entender, recomendar y dotar de instrumentos a las instituciones para formar una cultura laboral que deje a salvo los derechos constitucionales de las mujeres.

El acoso laboral o *mobbing*, de acuerdo a los datos estadístico se manifiesta con mayor intensidad en la mujer, la que sufre una conducta abusiva y hostil, ya sea por parte del empleador, sus jefes o superiores o los compañeros de trabajo. Si no se atiende esta conducta sistemática a tiempo, termina en humillar y denigrar al trabajador, la cual ocasiona daños psíquicos y psicosomáticos, los que se traducen en un acoso moral que repercuten en la salud y desempeño laboral de la víctima.

Por esta razón este fenómeno laboral, se entiende como una forma de violencia psicológica hacia los trabajadores, de no ser atendido por un programa y bajo un marco jurídico que norme las reglas de convivencia ente los trabajadores, habrá agresores y víctimas, y seguirá provocando deserción y bajo rendimiento en las empresas y afecta la productividad y en consecuencia la competitividad deseada por el sector empresarial.

Para el Gobierno del Estado, en su estrategia de lograr la competitividad de su aparato productivo para generar empleos y erradicar cualquier forma de violencia y particularmente la laboral, dispone de su estructura institucional como es el

Instituto Aguascalentense de las Mujeres (IAM) el que se dio a la tarea de hacer una profunda investigación en el ramo laboral con datos estadísticos y encuestas directas en las empresas para conocer las causas y dar soluciones para atender al *mobbing* como una forma de violencia en el ámbito laboral.

El presente trabajo, revela con claridad las causas de acoso laboral como son: la discriminación, el desafío del trabajador hacia la “ley del grupo predominante” que impone reglas, la competencia al reto del más capaz y el acoso sexual frustrado. Es preciso señalar, que el acoso laboral no sólo proviene por las relaciones internas entre trabajadores, este también es notable por el acoso y ejercicio abusivo del poder de la dirección que se traduce primero en estrés laboral.

El documento no sólo aborda el tema como un fenómeno social de violencia que hoy está de moda, ya que para el IAM, es una responsabilidad institucional para dotar de instrumentos teóricos y técnicos al Gobierno del Estado, para que integren una política pública para prevenir las causas y dar soluciones.

El presente trabajo, pretende dar respuesta a los derechos fundamentales en la relación de trabajo; el respeto a la dignidad de la persona; la integridad moral psíquica, moral y física; la intervención ante la discriminación laboral; el derecho a la intimidad personal, el honor y a la buena reputación; el derecho a la ocupación plena y conservación del empleo; y por la vía constitucional, la acción de cese de hostilidad, la acción indemnizatoria y la responsabilidad civil por daños y perjuicios. Soluciones que deben ser integradas en un marco jurídico que aporta elementos para proponer una iniciativa de ley.

Dra. Elsa Amabel Landín Olivares
Directora General del Instituto Aguascalentense de las Mujeres

Directorio

ING. CARLOS LOZANO DE LA TORRE

Gobernador Constitucional del Estado de Aguascalientes

LIC. ANTONIO JAVIER AGUILERA GARCÍA

Jefe de Gabinete del Gobierno del Estado

LIC. MIGUEL ROMO MEDINA

Secretario de Gobierno

DRA. ELSA AMABEL LANDÍN OLIVARES

Directora General del Instituto Aguascalentense de las mujeres

**“Este Programa es público, ajeno a cualquier partido político.
Queda prohibido el uso para fines distintos al desarrollo social”.**

MOBBING (ACOSO LABORAL) INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA DEL FENÓMENO

INTRODUCCIÓN

El cambio en las relaciones personales y en las nuevas relaciones del trabajo, en ámbito laboral en la actualidad, ha generado un fenómeno de acoso hostil, invisible y peligroso que amenaza la competitividad de la empresa, la salud de los trabajadores y puede desembocar en un problema social donde sea difícil revertirlo, me refiero al fenómeno denominado *mobbing* o acoso laboral.

La importancia que tiene poder identificarlo en el ámbito laboral, es porque hoy día, la Sociedad del Conocimiento influye para que la competitividad de las empresas tenga una base en el trabajador, donde su creatividad, la confianza, para alcanzar la calidad en los círculos de productividad, y el trabajo en equipo, donde el centro de estos mecanismos es sin duda el trabajador, pero si éste se siente acosado psicológicamente en su lugar de trabajo, los factores que podrían determinar el éxito de las empresas para alcanzar la hiper competitividad se nulifica, ya que el fenómeno del *mobbing*, determina que esas condiciones no se generen en la empresa.

Las causas para que se de este fenómeno es la empresa, va a depender de la forma de organización, las condiciones en la organización, la insensibilidad para atender los asuntos inmediatos y las condiciones económicas donde el desempleo se convierte en un elemento potencial para generalizar el fenómeno de la violencia psicológica en el ámbito laboral.

El problema que se abordará en el trabajo es conocer ¿Cuáles son las modalidades psicológicas más recurrentes que sufre una mujer trabajadora en una empresa maquiladora?

Donde el objetivo general es identificar los tipos de modalidades del acoso psicológico recurrente entre las mujeres trabajadoras, los objetivos específicos son: conocer si hay más acoso entre las mujeres y los hombres y cuál es el acoso psicológico que más se presenta en este lugar de trabajo.

La hipótesis que se plantea es que es que la mujer que trabaja en la maquila sufre la violencia psicológica en su modalidad de hostigamiento debido a su condición de mujer. Para demostrar la hipótesis se tomó como base los elementos metodológicos propuestos por el profesor Iñaki Piñuel Zabala donde clasifica las modalidades de una manera sencilla y propone los cuestionarios denominados CISNEROS, para identificar cada una de las diferentes modalidades en función al grado de poder que ejerce la víctima sobre la persona acosada.

El cuestionario que se aplicó, se elaboró de acuerdo a la clasificación que hace las *Leyes de Acceso a las Mujeres a una vida libre de Violencia y del Estado de Aguascalientes*, con preguntas que ya fueron validadas en los ítems que integran la escala que diseñó Ángel M. Fidalgo e Iñaki Piñuel, de las universidades de Oviedo y Alcalá, para identificar las conductas sobre el acoso psicológico escolar y laboral éste cuestionario permite cuantificar los conceptos y forma parte del Barómetro CISNEROS (Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales), hoy en día este cuestionario es aplicado en los centros educativos y de trabajo.

Las preguntas que integran el cuestionario aplicará en este trabajo, están dirigidas a identificar los ámbitos y tipos de violencia, también se buscará clarificar y precisar la información principalmente sobre las modalidades¹ de la violencia, específicamente la psicológica: bloqueo social, hostigamiento, exclusión, manipulación, coacción e intimidación.

También durante el desarrollo del trabajo se hace una descripción sobre el enfoque que desde hace una década han hecho los diferentes autores que han abordado el fenómeno y las consecuencias que este fenómeno ha impactado a la empresa, a la persona y a la sociedad y se volvió un

¹ Se integraron las modalidades que los profesores Iñaki Piñuel y Zabala y Araceli Oñate han descrito en sus estudios sobre acoso escolar y se adaptó la información al estado de Aguascalientes y en el Enfoque de Género.

componente inhibitor para la competitividad de las empresas en este proceso de globalización.

El trabajo se presenta en cinco capítulos, mismos que a continuación se explican:

El capítulo I. El acoso laboral o *mobbing* su significado y antecedentes. En este apartado se hace una revisión del significado de la palabra, su interpretación y los antecedentes, así como las causas que parecieran que los generan, desde los diferentes estudios que hasta el momento se han revisado; las características del fenómeno y de manera específica, precisar las del acosador, la víctima y los testigos, así como las secuelas que el *mobbing* del acoso presenta.

El capítulo II. El acoso laboral desde la perspectiva económica. En este capítulo se revisa el acoso laboral desde la perspectiva económica, la influencia de la globalización para generalizar el fenómeno y las características de la empresa que influyen para que aparezca; se revisan los efectos del acoso en el aparato productivo y se identifican las clases de acoso en las relaciones laborales.

Capítulo III. El acoso laboral desde la perspectiva legal. En esta parte se revisa los avances en las diferentes legislaciones de países para tipificar el acoso laboral en las empresas y la justificación de la importancia de legislar sobre el acoso laboral como la manera de proteger los derechos fundamentales del trabajador.

Capítulo IV. El acoso laboral desde la perspectiva psicológica. En este capítulo se describe la aportación hecha por los investigadores desde la perspectiva psicológica, sus características, su deterioro y sus causas.

Capítulo V. Resultados estadísticos y explicación. En este apartado se hace una descripción cuantitativa de los elementos que se busca analizar a partir de los resultados obtenidos en la encuesta que se aplicó con anterioridad a los alumnos de primaria y secundaria, para conocer la tendencia del fenómeno de la violencia en los ámbitos, tipos y modalidades tanto en hombres como mujeres, sus causas y efectos en el trabajador, en la empresa y en la sociedad.

Al final se concluye con la tendencia de la información estadística en donde se identifica las modalidades de violencia psicológica indispensable para iniciar el proceso de protección al trabajador que en el largo plazo beneficiará al aparato productivo estatal.

CAPÍTULO I

EL ACOSO LABORAL O MOBBING, SU SIGNIFICADO Y ANTECEDENTES

1. El significado del *mobbing* (acoso psicológico laboral) y su evolución

El *mobbing* (acoso laboral) es una forma de violencia psicológica ejercida por empleadores, por subordinados o entre trabajadores, en grupo o individual y “reforzado” silenciosamente por el equipo de colaboradores, que pasan a ser testigos y que por temor a convertirse a su vez en víctimas del acoso, no hacen nada por apoyar a la persona acosada.

También se identifica al acoso psicológico en el trabajo como acoso moral es toda conducta abusiva verbal o no verbal que atenta por su frecuencia y repetición contra la dignidad o integridad psíquica o física de una persona.² Otra, como “el proceso por el cual un individuo o grupo de individuos aplican violencia –psíquica o física en pequeñas dosis a otro individuo con la intención de desestabilizarlo y hacerlo dudar de sus propios pensamientos y afectos (...) por el que se genera violencia igual que en las relaciones

² <http://es.wikipedia.org/wiki/Ciberbullying>.

personales y de familia que en las relaciones laborales o en cualquier ámbito social.”³

Así pues para referirse al acoso laboral psicológico, han surgido varias definiciones para describirlo, pero en todas ellas, las acciones agresivas se presentan de manera deliberada, permanente y consciente hacia una persona. Para entender el concepto y su significado, se hará una revisión histórica de su origen y significado, el punto de partida lo podemos tomar por lo que escribe Nazario José María Losada Alonso y otros autores, en su artículo sobre las Reflexiones desde la legislación española, en este documento se puede entender el origen de la palabra, su evolución y significado.

...el origen del *tecnicismo de “mobbing” a diferencia de lo que se piensa, no es inglés sino latino; y menciona que Marco Tulio Cicerón ya empleaba el término “mobile vulgus” (en la actualidad “mobbing”) en su obra “Phaenomena Aratea” versos 112 a 114: “Nec mala lis, necdum discordia nota, / Nec fera seditio furiarat mobile vulgus, / saeva nec audaces fuerant freta pressa carinas.”* Que quiere decir: “Ni una funesta querella, ni aún un desacuerdo patente, ni una violenta división había soliviantado al vulgo voluble, ni las olas embravecidas habían averiado las atrevidas barquillas”.⁴

El término *mobbing* tiene su origen en la palabra latina *mobile vulgus*, que significa el movimiento de la gentuza, de lo plebeyo, por eso cuando la palabra pasa al sustantivo inglés *mob*, es una abreviatura de *mobile vulgus*, del

³ María José Edreira, en su trabajo, *Fenomenología del acoso moral*, pág133. [http:// desastres.Org/pdf/ acopsomoral.pdf](http://desastres.Org/pdf/acopsomoral.pdf)

⁴Nazario José María, Losada Alonso, Nazario (*et al*), *Acoso escolar: desde la sensibilización social a una propuesta de intervención: Reflexiones desde la Legislación española*, pág. 2-3, <http://letrasjuridicas.cuci.udg.mx/sitio/index.php>.

latín que se interpreta como “populacho inestable” grupo de gente sin orden ni concierto, muchedumbre, multitud desordenada, tumultuosa, violenta, así la palabra *mob* fue utilizada por las clases pudientes en el siglo XVIII para describir al proletariado pobre, pero como una abreviación *mob* para expresar la idea de movimiento, que también se plasmará luego en expresiones como la de movimiento obrero o movimientos sociales, y describir el movimiento incontrolado, sobre todo si es masivo de las clases pobres que siempre ha representado la pesadilla de las clases dominantes en el capitalismo, para evitar la proletarización y la propiedad privada, y de allí pasa al verbo *to mob* que significa literalmente atacar, atropellar, agredir, tal como se describe el verbo *mob* en el diccionario inglés los significados de plural *mobs* y *mob* sustantivo.⁵ Cuando se revisa el verbo *mob* inglés en plural y sus sinónimos en español, podemos entender la confusión que en la actualidad pudiera provocar:

Verbo: *mob*

Plural: *mobs*

1. Acosar; **Sinónimos:** irritate, nag, accost, bedevil, beleague, beset, besiege, dog, harass; Cause annoyance in; disturb, especially by minor irritations.

2. Atestar, atestar de gente; **Sinónimos:** stuff, cram, crowd, crowd into, fill up, flock, jam, overcrowd; Press tightly together or cram.

Sustantivo: *mob*

1. Multitud, gentío, muchedumbre, asonada, multitud alborotada, remolino de gente, turba, caterva, patulea, tropel; **Sinónimos:** crowd, lot of people, horde, host, large number, legion, multitude, throng; A disorderly crowd of people.

2. Chusma, gentío, gentuza, populacho, canalla, chusmaje, gentualla;

⁵ Diccionario inglés español, <http://www.wordmagicsoft.com/diccionario/en-es/mob.php>.

Sinónimos: rabble, trash, common people, human trash, raff, ragtag, ragtag and bobtail, riff-raff, ruffraff; Disparaging terms for the common people.

3. Pandilla, palomilla; **Sinónimos:** gang, band, clique, crew; An association of criminals. ; A loose affiliation of gangsters in charge of organized criminal activities.

3. Bloque de objetos movibles; **Sinónimos:** block of movable objects, sprite.

Esta es la razón por la que el psicólogo Heinz Leymann, quién empezó a estudiar este fenómeno por primera vez definió el acoso con la palabra *mobbing* (acoso laboral) y el significado que le dio fue como: “el proceso de atormentar, hostigar o aterrorizar psicológicamente a otros en el trabajo.”

Pero Leymann, a su vez tomó el término del médico sueco Heinemann que estudiaba el fenómeno del *bullying*, y éste a su vez del etólogo Konrad Lorenz, quién estudiaba el comportamiento agresivo de los pájaros, cuando un intruso invadía su territorio, entonces ese grupo de animales pequeños se volvía un peligro hacia éste, cuando los animales pequeños, en parvada atacaba al intruso, que era un animal solitario pero mayor, para explicar y darle significado a esta conducta, utilizó, el verbo inglés *to mob*, para interpretarlo como un asedio colectivo, que se caracteriza porque es una conducta de acoso invisible, por ello es sólo una violencia psicológica.

Cuando se utiliza el término *mobbing*, en los países nórdicos, bálticos y centroeuropeos; es para referirse al fenómeno de violencia con términos como *bullying*, *bossing* y *harassment* y provoca esta confusión; en Estados Unidos e Inglaterra se utiliza sólo el término de *harrassment*, cuya expresión

es hostigamiento, pero se utiliza más para referirse al acoso sexual. También se utiliza el término de *bossing*, para referirse al acoso moral, pero en este caso se refiere específicamente al que se da del empleador hacia el trabajador, sus representantes o jefes de área conocido también como acoso moral vertical. En los países de habla francesa, se utiliza *harcèlement* moral⁶; en los que se habla portugués se le conoce como *coacção* moral y en los países hispanos se hace referencia al acoso moral, acoso psicológico, o hasta psicoterrorismo.

El término de acoso moral, es el concepto que utiliza la francesa Marie France Hirigoyen, otra de las pioneras en el estudio de este fenómeno, ella considera que el concepto de *mobbing* explica más la violencia que se hace desde la organización misma y las persecuciones colectivas, puede llegar a la violencia física, de esta manera, el término que ella utiliza al referirse como acoso moral, es una “agresión sutil y por consiguiente más difícil de advertir y de probar, sea cual sea su procedencia.”⁷

Cristóbal Molina Navarrete e Iñaki Piñuel retoman la palabra *mobbing* y lo emplean como equivalente del acoso psicológico introduciendo el término psicoterror, en su libro *la lenta y silenciosa alternativa al despido*. El Psicoterror en la vida laboral lleva al acosado a mantener dentro de la empresa, una comunicación hostil y desprovista de ética, administrada de forma sistemática hacia la víctima quién, a consecuencia de ello, es arrojado a

⁶ Entendida como violencia física y psicológica.

⁷ Marie-France, Hirigoyen, *El acoso moral en el trabajo*, Paidós Barcelona, 2001, p77

una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes.⁸

Tabla conceptual sobre los diferentes significados del *mobbing* (acoso laboral)

Autor	Definición	Términos que introduce	Concepto
Konrad Lorenz (etólogo)	Grupo de animales pequeños que atacan a otro más grande.		
Heinemann (psicólogo)	Estudios del <i>bullying</i>		
Heinz Leymann (psiquiatra)	El proceso de atormentar hostigar o atemorizar psicológicamente a otro en el trabajo. Toda comunicación hostil e inmoral que se dirige de una manera sistemática por uno o más individuos hacia un compañero de trabajo que, debido a ello, es empujado a una posición de indefensión que le impide continuar eficientemente con sus actividades laborales.	Atemorizar	<i>Mobbing</i>
Investigadores ingleses y norteamericanos	Hostigamiento y acoso en el trabajo.	Acoso sexual	<i>Harrasment</i>
		Acoso moral (vertical)	<i>Bossing</i>
Christophe Dejourn		Acoso laboral	
Marie-France Hirigoyen	Agresiones más sutiles y, por consiguiente más difíciles de advertir y de probar, sea cual sea sus procedencia. “Es toda conducta abusiva (gestos, palabras, comportamiento, actitud) que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo”	Acoso moral	Acoso moral
	Persecución colectiva o la violencia que se desprende de una organización, que puede llegar hasta la violencia física.	Persecución colectiva o violencia física	<i>Mobbing</i>
Parlamento Europeo	Una manifestación de violencia y hostigamiento en el lugar de trabajo ⁹	Hostigamiento	Acoso moral
Francisco González Navarro	Acoso psíquico en el trabajo	Rechaza el concepto de <i>mobbing</i> por ser extranjera, el acoso moral por ser ambigua y el acoso psicológico por no expresar el fenómeno.	Acoso psíquico

⁸<http://acosolaboral.net/conceptos-mobbing-leymann/definicion-mobbing-leymann-acoso-rupal-mobbing.html>

⁹ Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo. 2001/2339(INI). Acta del 20/09/2001 - Edición provisional. Acoso en el lugar de trabajo Principio del formulario A5-0283/200.

Carlos Blancas Bustamante	Daño psíquico y moral que se sufre dentro del ámbito laboral.	Afectaciones directas a los derechos fundamentales de la persona.	Acoso moral
Raquel Serrano Olivares	Un conjunto de elementos subjetivos, objetivos y relación asimétrica de acoso que origina un daño psicológico	Desde una perspectiva que integra una serie de elementos que ocasionan un padecimiento psicológico	Acoso moral
Iñaki Piñuel y Zavala	Acoso psicológico en diferentes modalidades que sufre una persona en el trabajo	Psicoterror	<i>Mobbing</i> o acoso psicológico

Aunque existe gran variedad de términos, el fenómeno es el mismo, pero también generan confusiones al estudiarlo, por ello es necesario esclarecerlo y explicar por qué en el presente estudio, utilizaremos indistintamente los términos *mobbing* y acoso psicológico laboral; porque en los países de habla hispana, cuando se escucha y escribe la palabra *mobbing*, en algún escrito, a los escuchas y los lectores, les parece un anglicanismo “*horrible*” para referirse al comportamiento social laboral, pues en la traducción al español se convierte en acoso psicológicos u hostigamiento psicológico, en este trabajo se utilizará la palabra *mobbing* al referirnos al acoso psicológica laboral.

1.1. El *mobbing* (acoso laboral) y su interpretación

En esta investigación utilizaremos la expresión de *mobbing* o acoso psicológico laboral, apegándonos a lo que ha trabajado Piñuel y Zavala, además de sus avances las propuestas son adecuadas para este contexto en el que vivimos como es el estado de Aguascalientes, porque el autor desagrega el acoso psicológico y de esta forma facilita el análisis e interpretación del fenómeno, cuya complejidad es difícil de entender, además nos permite vincularlo con el esquema legal que ya está tipificado en la Ley de Acceso para una Vida Libre de Violencia en nuestro país, además que permite

identificar las diferentes formas de violencia de acuerdo a sus ámbitos y sus tipos tal como en ella se describe.

Esta Ley es el resultado de todos los esfuerzos que se han hecho en el pasado hombres y mujeres comprometidos a erradicar cualquier tipo de violencia, y que hoy se ha concretado a través de varias instituciones; por ejemplo, en el caso de Aguascalientes, “el reto legislativo fue adecuar el marco normativo estatal a las disposiciones mínimas consagradas en los instrumentos jurídicos internacionales y en nuestra propia legislación nacional en materia de reconocimiento de los derechos fundamentales de las mujeres como categoría inherente a la plataforma y contenido de los derechos humanos.”¹⁰

1.2 Antecedentes y estudios sobre el *mobbing* (acoso psicológico laboral)

Ya se mencionó que los primeros estudios sobre el *mobbing* lo realizó Leymann. Para este investigador, *mobbing*, significa el proceso de atormentar, hostigar o aterrorizar psicológicamente a otros en el trabajo, explica que tomó el término del médico sueco Peter Paul Heinemann, quien lo había empleado para el estudio del comportamiento social infantil, específicamente para describir la conducta destructiva de pequeñas pandillas de niños contra un niño en particular.

¹⁰ Instituto Aguascalentense de las Mujeres, *Armonización legislativa del Estado*, Primera edición, Aguascalientes, Ags., 2007.

En varios trabajos sobre el *mobbing*, se habla que Heinemann retomó los estudios de Konrad Zacarías Lorenz, nació en Viena, estudió medicina, pero sus estudios los dedicó a la zoología, sus investigaciones abordaron el comportamiento animal y hoy día es considerado uno de los padres de la etología. En su libro *Das sogenannte Böse* (El pretendido mal), el etólogo vienes, cuando describe el ataque de un grupo de animales pequeños gregarios hacia un animal solitario mayor y las consecuencias de este comportamiento agresivo en el ganso del Nilo y en el turón en la selección natural, luego la compara con la destrucción del hombre, haciendo a un lado la selección natural en éste, hasta convertirse en “virtudes guerreras” para su desgracia, habla de la agresión en el ser humano y su comportamiento agresivo, por el cual sus detractores argumentan que entonces, si el hombre no es hombre, ¿qué es entonces? La crítica más fuerte es de sus contemporáneos que propugnan una imagen teológica del hombre.

Leymann a principios de la década de los 80, utiliza la palabra *mobbing* porque parte del verbo inglés “*to mob*” que puede entenderse como un asedio colectivo contra alguien, también utiliza la expresión psicoterror, también llamado acoso psicológico como sinónimo de *mobbing*, en su trabajo de investigación, en la década de los 80, “como violencia que se desprende o encubre en una organización”¹¹

La psicóloga francesa Marie France Hirigoyen obtuvo un notable éxito con el libro “El acoso moral: el maltrato psicológico en la vida

¹¹ María José Edreira, *Op, cit*, pág. 133.

cotidiana.” Marie-France¹² considera que la palabra *mobbing* se refiere más a las persecuciones colectivas o a la violencia que se desprende de la organización, que puede llegar hasta la violencia física, mientras que el acoso moral se refiere a agresiones más sutiles y, por consiguiente, más difíciles de advertir y de probar.

El fenómeno de *mobbing* ha sido estudiado principalmente en Europa, por Leyman, Christophe Dejours, con sus estudios sobre el trabajo y desglose mental, el factor humano, la banalización de la injusticia social y el psicoanálisis del trabajo donde aborda el tema del acoso laboral. Otra como Hirigoyen y más recientemente, Piñuel. En las investigaciones realizadas por dichos especialistas en instituciones docentes, instituciones públicas y comunidades científicas, se aborda la influencia de diferentes factores y la relación causal que se establece entre la violencia y las condiciones económicas, sociales y culturales de los trabajadores.

En España, desde la perspectiva psicológica las ha realizado Iñaki Piñuel, él ha sido el primero en abordar este problema, “En los países occidentales estamos en cifras entre el 10-15%, incluso en algunos sectores, el 20% de la población económicamente activa. El *mobbing* lejos de afectar a las personas incumplidoras, afecta a los trabajadores más brillantes, que incluso han sido felicitados en algún momento por su labor.” Lo sufren también

¹² Marie-France Hirigoyen. *El Acoso Moral en el Trabajo. Distinguir lo Verdadero de lo Falso*, Ediciones Paidós Ibérica, S.A., Barcelona 2001.

personas innovadoras que amenacen el *status quo* vigente en esa organización y por lo tanto, es un problema que afecta a la productividad y a la riqueza en las empresas en las que ocurre.

Hay más de 2 millones de trabajadores en España afectados por el *mobbing*, (acoso laboral) de los que al menos un millón manifiestan ya secuelas. La media de días de baja de las víctimas de *mobbing* es el doble que la media de días de baja de una persona que no lo sufre. Estos datos, para Iñaki Piñuel demuestran este tipo de acoso se ha convertido en el riesgo laboral más importante en la actualidad, y que por lo tanto se necesitan leyes que protejan a los trabajadores y que conozcan la magnitud del problema, para poder prevenirlo, atenderlo, sancionarlo y erradicarlo.

En su obra el *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*¹³ analiza la incidencia de este fenómeno en el ámbito laboral e identifica que dos de cada tres casos de *mobbing*, se dan de jefes a empleados, principalmente porque los “jefes ven amenazadas sus posiciones actuales de trabajo, porque esa persona que supone al principio, un menor costo laboral a la empresa, tiene mayor habilidad y capacitación igual o mayor a ellos. Así uno de cada tres casos de acoso es de compañeros que ven en los nuevos trabajadores una amenaza o una competencia, también existe pero en menor proporción un porcentaje de acoso de empleados a jefe.

¹³ Iñaki Piñuel Zabala, *El mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*, Ed. Sal, Terra, Santander.

1.3 Causas del *mobbing* (acoso psicológico) en el ámbito laboral

Aunque se cuestionen las causas de su origen, o no se pongan de acuerdo sobre su significado y aparezcan varios conceptos, el hecho es que es una conducta destructiva para las personas y por ello, la protección debe ser universal y apegada a los mecanismos emanados de instrumentos jurídicos que se han propuesto a nivel nacional como internacional, ya que el *mobbing* es una violación a los derechos humanos, y como tal se deben establecer en el ámbito productivo, para evitar que siga afectando el entorno: principio pro omine, principios de no discriminación y principio de igualdad, pues si no se observan éstos elementos, pueden ser la causa para que el acoso laboral se extienda en el entorno laboral.

Primera historia...

Dos amigos perdidos en el desierto recorrían las dunas sin esperanza alguna de salvarse, cuando estaban a punto de desfallecer a causa del intenso sol y la carencia de agua, se encontraron una lámpara maravillosa de la cual surgió un Genio que les indicó les haría realidad tres deseos. El primero dijo: Quiero una jarra de agua para saciar mi sed, el segundo también dijo, Yo quiero, el doble de lo que pide mi amigo, de inmediato tenía entre sus manos una gran jarra que claramente se observaba era el doble de la primera; El segundo deseo, indicó el amigo, quiero una gran cantidad de alhajas, monedas, joyas, el Genio accedió, al segundo de los amigos le concedió el doble de la cantidad que el primero solicitó. El amigo que observó sus deseos minimizados frente a los deseos del otro, se quedó pensativo y buscó una manera en la cual el otro perdería más que el sin arriesgar su último deseo, entonces después de pensar por unos minutos, pidió al Genio que lo dejara tuerto, el deseo para el amigo fue la ceguera...

(Anónima)

Segunda historia...

—Érase una vez un ciempiés que bailaba estupendamente con sus cien pies. Cuando bailaba, todos los animales del bosque se reunían para verlo. Y todos quedaban muy impresionados con el exquisito baile. Pero había un animal al que no le gustaba ver bailar al ciempiés. Era un sapo...

—Sería un envidioso...

¿Qué puedo hacer para que el ciempiés deje de bailar?, pensó el sapo. No podía decir simplemente que no le gustaba el baile. Tampoco podía decir que él mismo bailaba mejor; decir algo así no tendría ni pies ni cabeza. Entonces concibió un plan diabólico.

— ¡Cuéntame!

—Se sentó a escribir una carta al ciempiés. «Ah, inigualable ciempiés», escribió. «Soy un devoto admirador de tu maravillosa forma de bailar. Me encantaría aprender tu método. ¿Levantas primero el pie izquierdo n.º 78 y luego el pie derecho n.º 47? ¿O empiezas el baile levantando el pie izquierdo n.º 23 antes de levantar el pie derecho n.º 18? Espero tu contestación con mucha ilusión.

Atentamente, el Sapo,»

— ¡Caray!

—Cuando el ciempiés recibió la carta se puso inmediatamente a pensar en qué era lo que realmente hacía cuando bailaba. ¿Cuál era el primer pie que movía? ¿Y cuál era el siguiente? ¿Qué crees que pasó? —Creo que el ciempiés no volvió a bailar jamás. Sí, así acabó el cuento.¹⁴

La explicación a esto, que puede parecer absurdo, es porque estas personas normalmente, despiertan los celos profesionales de otras más mediocres, aquellas personas que han terminado unos estudios que les capacitan de sobra para aquellos puestos a los que son seleccionados. Piñuel argumenta que debido a esta capacitación y al menor costo laboral que suponen para esas empresas, que les hacen contratos precarios, se convierten

¹⁴Jostein Garder, *El Mundo de Sofía*, Pág., 456,
<http://www.dad.uncu.edu.ar/upload/ElMundodeSofia.pdf>.

en una amenaza para otros trabajadores, de más edad, de mayor competencia y de más costo laboral que les hostigan con vistas a que se vayan.

Otros psicólogos que han estudiado el comportamiento del agresor aún no han encontrado una causa única que detone la agresividad, tampoco han podido elaborar un perfil psicológico único que indique una predisposición mayor en una persona que en otra para convertirse en víctima o en agresor, esto quiere decir que cualquier persona puede adoptar cualquiera de las dos personalidades a partir de factores internos o externos.

La hipótesis más frecuente para explicar el acoso psicológico laboral es el origen discriminatorio, por ejemplo, el que se practica contra los dirigentes sindicales o representantes de los trabajadores, a quienes se hostiliza personalmente a causa de sus actividades por la defensa de los derechos de los trabajadores, con el objeto de obligarlos a abandonar la defensa de los derechos laborales.

Estos pueden ser como los cambios de colocación en el desempeño de sus actividades cotidianas, la postergación en los ascensos y promociones, la aplicación de sanciones, o asignación de tareas irrelevantes que no son acordes a su calificación profesional o categoría labora, y otros tantos instrumentos de acoso, que pueden ser de aislamiento, descrédito público o marginación.

Sin embargo las investigaciones que más ha profundizado para encontrar las causas las ha hecho la psicóloga, Hirigoyen, ella menciona

varios ejemplos que nos permiten identificar los hechos que pueden explicar el acoso psicológico laboral en la empresa. Menciona por ejemplo la llegada de alguien particularmente cualificado o brillante a una empresa u organización, puede desatar celos y envidias de sus jefes o de sus compañeros y desatar, de parte de éstos, prácticas de acoso psicológico laboral. Sus jefes inmediatos o sus compañeros, sienten su seguridad amenazada por el recién llegado, quien puede poner en peligro el puesto de trabajo de aquellos o afectar las posibilidades de ascenso de éstos.

En este contexto, explica Hirigoyen, que en una empresa recién reestructurada, el nuevo director general o gerente general, destaca por su eficiencia, lo que le vale la felicitación de los accionistas y de los trabajadores, alcanzando gran popularidad entre éstos. Ello genera los celos del Presidente de la empresa, quien empieza a hostigarlo, aislándolo, negándole información necesaria para su trabajo y desacreditándolo. Como ello afecta su eficiencia, luego el Presidente lo separa de la empresa, nombrando a otro director general, menos brillante.

Otra posible causa para explicar el acoso psicológico laboral, se encuentra en el hecho de que el trabajador sea atípico en relación a las características personales prevalecientes en la empresa, en su sección o departamento de ésta, o entre sus compañeros de trabajo. El trabajador diferente a causa de sus características personales, sus valores, sus ideas u opiniones o sus costumbres puede entrar en conflicto con las que prevalecen

en el centro laboral o entre sus compañeros de trabajo, y ello será motivo suficiente para que estos últimos intenten excluirlo recurriendo al acoso.

El trabajador que cuestiona el estilo de empresa, y que no acepta las prácticas de uniformidad que le imponen al personal del centro de trabajo, y que a su vez, destaca por su espíritu crítico o su inconformismo con seguridad será víctima del acoso, el cual provendrá de la propia dirección de la empresa, para obligarlo a adaptarse o, de no hacerlo a autoexcluirse.

En otros casos, el acoso provendrá de los mismos compañeros de trabajo, con o sin anuencia de la empresa, cuando la conducta del trabajador implique poner en tela de juicio prácticas o costumbres arraigadas entre estos. Ello puede suceder cuanto el entorno de la empresa es corrupto y el trabajador se niega a sumarse a las prácticas viciosas imperantes.

Hirigoyen presenta el caso de un obrero que al ingresar a una fábrica comprueba que sus compañeros cometen pequeños hurtos, a los cuales rechaza y se niega a consentir y amenaza con informar a la empresa si estos no cesan. Entonces, el grupo se une contra él y sus compañeros dejan de hablarle, se ríen de él a sus espaldas, profieren amenazas contra el, y lanzan objetos al piso cuando el pasa. El trabajador sufre una depresión que lo obliga a pedir la licencia temporal por enfermedad. En el corto tiempo, acude al médico de la empresa para obtener su alta y reincorporarse al que se le rechaza por presiones de la propia empresa, al declararlo incapaz para desempeñar sus labores.

Ello obedece a que los hurtos siempre han sido conocidos y tolerados por los directivos de la empresa como algo inherente a sus costos, bajo ciertos límites que no pongan en riesgo su rentabilidad. Por ello, se niegan a impedirlos y castigarlos porque temen un conflicto social, ya que los sindicatos son cómplices en este esquema de corrupción y por esta misma razón es que toleran dicha situación, para salvaguardar sus status directivo en la empresa.

Un caso semejante cuyo conflicto es con la empresa, es cuando en el servicio médico de la empresa, por ejemplo: el de una enfermera que recibe presiones de sus directivos para que no registre los accidentes de trabajo y no informe y omita sobre el chequeo médico obligatorio a sus trabajadores.

Cuando intenta llevar a cabo un plan de prevención del alcoholismo, sus superiores le niegan apoyo y la desacreditan ante los trabajadores. Poco después de registrar un accidente de trabajo, se desata contra ella el acoso, bajo la forma de incomunicación con sus jefes, intimidaciones, retiro de apoyo, críticas a su profesionalismo, etcétera, hasta que cae en una depresión aguda y tiene que ser hospitalizada.

Con frecuencia sucede que se produzca el acoso sexual frustrado, es decir, aquel que no alcanza sus objetivos, debido al rechazo del trabajador al que se dirige. Este puede provenir de los jefes superiores o de los propios compañeros de labor, en donde la negativa a aceptar, produce el despecho de

unos u otros, lo que se traduce en acoso psicológico laboral, en hostigamiento del trabajador que se negó a conceder sus favores sexuales. El acoso psicológico laboral aparece, entonces, como un mecanismo de venganza o de castigo, sin perder por ello su eventual eficacia como mecanismo de presión, o de ablandamiento, capaz de doblegar finalmente a la víctima, para que acepte la indebida propuesta sexual inicialmente rechazada.

Lo que se puede afirmar por el momento es que cualquier persona puede ser acosada en cualquier lugar porque puede ser percibida como una amenaza para un agresor en potencia y si además encuentra un entorno favorable para que suceda, inicia este proceso de acoso en el ámbito laboral.

Este proceso está dirigido a arrebatarse la identidad a la otra persona, se niega y elimina la diferencia con el otro. El objetivo de esta conducta es paralizar a la víctima para evitar que surja el conflicto, para que no pueda pensar ni comprender, mantenerla a disposición del agresor mientras sea útil y adoctrinarla. El proceso pretende pervertir moralmente a la víctima y destruirla lentamente para conseguir un crimen perfecto, se elimina a la víctima por inducción al suicidio o violencia física.

El proceso inicia sin que el agredido ni siquiera se entere de que lo están atacando, únicamente percibe sus consecuencias: puertas que se cierran, miradas recelosas y frialdad por parte de interlocutores antes amistosos y hoy vueltos esquivos de un momento a otro, le niegan la mirada y le rehúyen. La

víctima se debate entre conservar su puesto o sufrir el abuso de personas con poder para vulnerarla.

En el caso del acoso laboral, las víctimas no tienen porqué ser siempre personas débiles o enfermas, o debiluchas, o tengan algún síntoma que indique un nivel asimétrico de poder, o algún comportamiento que desde un punto de vista psicológico pueda delatarlo, tampoco son personas con rasgos diferenciados marcados, como defectos físicos o comportamientos sexuales visibles, ni siquiera porque pueden presentar dificultades a la hora de relacionarse socialmente. El *mobbing* tiene sus orígenes complejos que van más allá de un comportamiento psicológico anormal percibido como una enfermedad en el acosador.

La discriminación suele ser una causa frecuente del acoso psicológico laboral. Acosar a un trabajador a causa de su sexo, color, raza, religión, idioma, edad, nacionalidad es bastante común, sobre todo cuando la exclusión o rechazo se debe a su situación por pertenecer a una minoría dentro del centro de trabajo. Para Hirigoyen todo acoso es discriminatorio, ya que señala el rechazo o diferencia a una particularidad de la persona. La discriminación se suele disimular, ya que está prohibida por la ley y por ello, a menudo, se convierte en acoso psicológico laboral.

Sin embargo, esta se motiva al encontrar un terreno particularmente fértil que motiva al agresor a ejercer el acoso psicológico laboral discriminatorio por diferencia de sexo. Las estadísticas demuestran que las

mujeres son las más acosadas moralmente que los hombres y también lo son en una proporción significativa los homosexuales. El acoso psicológico laboral por diferencias sexuales, es evidente sobre todo por el ingreso de mujeres a trabajar en instituciones o actividades las que tradicionalmente eran reservadas a los hombres, algunos principios internacionales que permiten se proteja al trabajador, se derivan de los Principios de Interpretación de los Derechos Humanos, por ejemplo: el principio pro homine, cuya “regla está orientada a privilegiar, preferir, seleccionar, tutelar, favorecer y proteger los derechos fundamentales, (...) el principio de no discriminación, asegura los derechos humanos sin distinción, exclusión, restricción o preferencia que se base en determinados motivos o condición social, para garantizar los principios de igualdad para garantizar los derechos y oportunidades de acción y desarrollo.”¹⁵

Estos principios deben ser adoptados en países donde prevalece un entorno machista y misógino, en el que predomina un criterio de exclusión y marginación hacia la mujer, se convierte en una fuente esencial de acoso psicológico laboral con el propósito de expulsar a las mujeres de esos feudos varoniles, en este caso, también está previsto la protección de la protección de las mujeres donde se puede identificar “la violencia hacia las mujeres, es un mecanismo de carácter sistémico que comienza en casa y se extiende a todos los ámbitos los ámbitos, que se extiende a todos los ámbitos públicos, como resultado de la cultura androcéntrica que predomina en todas las esferas y

¹⁵ Instituto Aguascalentense de las Mujeres, *Derechos humanos, Mecanismos de protección, reconociendo a las mujeres reconociendo sus derechos*, Aguascalientes, Ags, pág. 9

subjetividades humanas”¹⁶. En este tipo de cultura, también existe la discriminación por diferencias raciales, religiosas, de edad y nacionalidad, cuyos motivos juegan un rol importante como factor que desencadena el acoso psicológico laboral.

Las mujeres, es un grupo que sufre especialmente el *mobbing*, (acoso laboral) especialmente las de mediana edad, con más 40 años y con una antigüedad en la empresa superior a 10 años. Según los datos que maneja el profesor, suelen ser mujeres que además están en situaciones de alta vulnerabilidad personal o familiar, por ejemplo, sabemos que afecta a mujeres que tienen que sacar adelante a una familia con su trabajo y que por lo tanto dependen totalmente de esos ingresos, viudas, separadas.

En este caso, las mujeres se vuelven el grupo más vulnerable, pues “la desigualdad social, económica y jurídica de la mujer con respecto al hombre es una realidad histórica y prácticamente universal.”¹⁷ Pues sólo basta recordar lo que se dice en el derecho romano, cuando la mujer emancipada del control paterno por causa de muerte, dependía toda su vida de un pariente cercano, y si contraía matrimonio, la mujer cedía todos sus derechos y patrimonio al que se convertía en su marido.

¹⁶ Instituto Aguascalentense de las Mujeres, *Derechos de las Mujeres civil y penal*, Aguascalientes, Ags., pág. 8

¹⁷ Gabriela, Madero Jiménez, *Derechos humanos laborales*, Centro de Estudios para el Adelanto de las Mujeres y la Equidad de Género, CEAMEG, junio 2007, pág., 152.

Esta práctica hoy día sigue manteniéndose, sólo que en un contexto diferente, pero cuando lo observamos en el ámbito laboral, en el caso de varias empresas en México, nos damos cuenta de prácticas comunes que se llevan a cabo desde los diferentes departamentos de Recursos Humanos que hay en las empresas donde se persiste de manera natural, la discriminación laboral contra las mujeres, por ejemplo, “ es común que se exija a las aspirantes a un puesto un certificado de no gravidez para ocupar una plaza laboral.”¹⁸ Esto a pesar de que en el artículo tercero de la Constitución Política mexicana, se estipula el derecho al trabajo.

1.4 Identificación del *mobbing* (acoso psicológico laboral)

Para identificar el acoso, Heinz Leymann un psicólogo nórdico de los años ochenta, estableció tres elementos diferenciadores: la frecuencia, la continuidad en el tiempo y la concurrencia de uno o varios de los hechos enumerados. No se puede confundir el comportamiento de un jefe estricto o mal humorado, o padecer un jefe perfeccionista., tampoco con un conflicto entre los trabajadores, o tener una bronca momentánea en el ámbito laboral.

Tampoco debe confundirse la conducta discriminatoria con el acoso psicológico laboral, pese a que éste es, en muchas ocasiones, es la conducta que inicia el acoso. Por ello, no toda actitud discriminatoria puede calificarse como acoso psicológico laboral, ni tampoco este se basa siempre en la discriminación, como lo señala Fernández López, el que advierte que la

¹⁸ Instituto Nacional de las Mujeres, *Derechos humanos de las mujeres*, Dirección de Capacitación y Desarrollo de Metodologías, México Distrito Federal, pág. 19.

conducta discriminatoria no es determinante en el concepto de acoso psicológico laboral, dado que la discriminación es una relación que supone necesariamente la existencia en una categoría de sujetos que suele ser individual o carácter común respecto del colectivo de sujetos. A los que considera anormales y que, por ese motivo, no son discriminados.

Según los estudios desde la perspectiva psicológica, debe existir un deliberado y continuado maltrato verbal y comportamiento agresivo hacia la misma persona, durante por lo menos seis meses, manifestado en más de 40 comportamientos, los más frecuente en este caso, es ningunear, invisibilizarlo, acusar a la víctima de todo tipo de errores para menoscabar su imagen pública o profesional, como los más frecuentes.

Pueden observarse dos situaciones, o que se ignore al trabajador, no dándole ninguna tarea para hacer, o que se le sobrecargue malintencionadamente de trabajo para que le sea imposible cumplir sus tareas y tener, de esta manera, un argumento para llamarle la atención. Con esta conducta se puede identificar la primera fase del proceso del acoso psicológico laboral. La persona que lo sufre, al principio no sabe lo que pasa, está confusa e incluso se convence que se lo merece.

La víctima acosada, empieza a no dormir, a estar exhausta físicamente, desarrolla una extrema irritabilidad que proyecta normalmente contra su familia y que a veces, incluso puede desembocar en malos tratos. La víctima entra en un estado de depresión, baja autoestima, problemas alimenticios, empieza a cometer errores en su trabajo los cuales, son utilizadas precisamente

para acosarla aún más, tal sólo por mencionar la gravedad del asunto, si una víctima tiene su autoestima baja, la valoración que esa persona tiene y siente de sí misma , se destruye, ya que ésta, “es la percepción interna de cada persona, construida a partir de los pensamientos, sentimientos, sensaciones y experiencias que va teniendo a lo largo de la vida: No es una característica de nacimiento, sino una cualidad que se va modificando a lo largo de la existencia.”¹⁹ Si esto se destruye, la víctima tardará mucho en recuperarse, en muchos casos nunca lo hará.

Tal como lo describe Leymann, “el acoso generalmente sufre las consecuencias de este ambiente hostil sin tener una comprensión clara de los motivos que desencadenaron malos tratos en las relaciones cotidianas, ridiculizaciones, humillaciones y comportamiento cruel, que finalmente se manifiestan en un quiebre emocional, caracterizado por molestias de tipo psicossomático.”

Por su parte el acosador busca aliados e intenta poner a los compañeros de trabajo en contra de la víctima. Nada tiene que ver la imagen que pretende proyectar el acosador sobre ésta y la realidad, por ejemplo, el acosador busca dar a conocer una imagen de la víctima como poco inteligente y holgazana. El problema puede llegar incluso a manifestarse en regaños, gritos, insultos y humillaciones en público. La incomunicación física, privación de los medios de trabajo habituales, etc., son otros de los signos inconfundibles para saber si se está padeciendo *mobbing* (acoso laboral). O

¹⁹ Instituto Nacional de las Mujeres, *Glosario de Género*, México, noviembre 2007.

como la identifica el profesor Iñaki Piñuel sufre bloqueo social al explicar las características de las modalidades psicológicas.

El fin que persiguen todos estos comportamientos, asegura el profesor no es otro que destruir la autoestima de la persona, agobiarla, para que empiece a incumplir sus obligaciones, porque la situación la hace insegura, lenta y empieza a cometer errores, la víctima, llega incluso a abandonar el lugar de trabajo de manera voluntaria, a veces, renunciando a una indemnización o solicitando un traslado. En la Teoría de género, la autoestima, es el elemento principal para que una mujer se empodere, es decir, la base del crecimiento radica en esta, por ello el acoso psicológico laboral se debe erradicar desde la primera manifestación, porque sus consecuencias son graves en la sociedad moderna.

1.4.1 Características del acosador laboral

Aunque en la actualidad, no existe un perfil estándar del acosador, la descripción más se puede integrar con la que hacen algunos estudiosos, pues no hay que perder de vista que el acosador es una persona inteligente y trabajadora, pero *según Rodríguez López en su libro "El Acoso moral en el trabajo"*, también son: “resentidas, frustradas, envidiosas, celosas o egoísta necesitada de admiración, reconocimiento y protagonismo y lo que quieren es figurar, ascender o aparentar, aun cuando simplemente deseen hacer daño o anular a otra persona.” Los rasgos del acosador tienen que ver con un trastorno narcisista de la personalidad, del perverso narcisista, descrito por Marie

France Hirigoyen y de un psicópata según Iñaki Piñuel y Zabala y Adams Crawford.

Otro psicólogo que también ha abordado el tema es *François Courcy* en su libro *“Un collègue veut votre peau”* (Un compañero quiere tu cabeza), se describen tres arquetipos de agresor:

1. La “bestia”, una persona brutal ajena a toda redención que desde la infancia disfruta destruyendo la dignidad de los demás;
2. El “político”, un empleado ambicioso que acosa a un compañero y se apropia de las ideas de éste en su provecho, con el fin de conseguir un ascenso o ganarse el favor de la dirección;
3. El “impostor”, un empleado incompetente que oculta sus errores difamando a los demás.

Éste, arropado por la informalidad propia de la comunicación que se da en las empresas, permite que personas hostiles, resentidas, con ansias de dominio o falta de escrúpulos, puedan acosar impunemente. El hacer correr un rumor o una calumnia, por una razón personal o por diferencias ideológicas, en forma anónima como rumor, de boca en boca hoy en día también se hace uso de *e-mails* (*Cyber acoso*)²⁰ puede provocar estrés, somatizaciones, depresiones y decidir dejar el trabajo o hasta suicidarse, pues el sólo hecho de

²⁰ El *cyber-acoso*, aún no se ha documentado, pero cada vez hay más reportes donde los trabajadores son hostigados, con llamadas, correos, y hasta con virus hacia sus computadoras.

sentarse frente al computador lo vuelve inseguro ante la posibilidad de saber que otros se incorporaron al acoso desde el anonimato de las redes sociales.

1.4.2 Características de la víctima de acoso psicológico laboral ante los ojos del agresor

Para François Courcy, que describe los tipos de agresores descritos anteriormente, les corresponden otros tres tipos de víctimas:

1. La “bestia” elige objetivos fáciles, que adolecen de fragilidad emocional o no pueden permitirse dejar su empleo;
2. El “político” acosa a los empleados que considera rivales y que desea eliminar;
3. El “impostor” desacredita, para protegerse, a sus antiguos compañeros.

Estas clasificaciones, sin duda útiles, tienen el defecto de no cuestionar la responsabilidad del empleador.

Sea cual sea su clasificación, las víctimas ante los ojos de su agresor se aparecen como envidiables, debido a sus características positivas, a menudo se trata de personas carismáticas que tienen grandes habilidades para las relaciones sociales, sobre todo si son inconformistas y gracias a su inteligencia y preparación, cuestionan sistemáticamente los métodos y fórmulas de organización del trabajo que les vienen impuestos. En algunos casos que se han revisado las víctimas del *mobbing* se auto señalan involuntaria e

inconscientemente como dianas o blancos ante los ojos del agresor, precisamente por enfrentarse directamente al acoso, por ser valientes, honorables, transparentes, físicamente agradable a la vista de todos, un líder en potencia y por ello un peligro que percibe el agresor en potencia.

Una característica importante de la víctima es su predisposición al trabajo en equipo, ya que no dudan un instante en colaborar con sus compañeros, en enseñarles y le facilitan todo instrumento y medios estén a su alcance para alcanzar los objetivos colectivos. Más aún son personas que son capaces de quedarse horas adicionales para que salga el trabajo de la empresa en los tiempos establecidos.

1.4.3 Los Testigos del acoso laboral

De acuerdo a los estudios que han realizado los psicólogos, los testigos del acoso aunque se dan cuenta de la situación, tratan buscar ignorarla incluso tienden a justificar el acoso, pues además el comportamiento del acosador frente a los testigos se afana en conseguir que apoyen a la víctima, bloqueándolo socialmente.

Aunque los testigos no acosan a la víctima, juega un papel determinante, pues es obligado por el acosador a ser parte de acoso, aunque de manera inconsciente, los vuelve testigos y se vuelven en el elemento más importante para que se inicie el proceso del *mobbing* los diferentes estudios le dan un lugar predominante, algunos se unen al acoso y otros sólo enmudecen.

Los testigos se vuelven públicos y necesarios para el acosador, los compañeros se callan o disfrutan el castigo, unos pensando que es correcto el castigo, otros que no quieren estar en el lugar, otros aterrados por pensar que les puede pasar lo mismo, los testigos se vuelven impulsores del proceso debido a que se convierten en el vínculo de comunicación informal que llevan y traen información sobre la víctima. La razón por la cual se participa en el acoso es diversa, unos por miedo, cobardía, porque esperan un ascenso, otros por no meterse en problemas.

1.5 Las secuelas en el trabajador por el acoso psicológico laboral

Los resultados de los estudios desde la perspectiva psicológica indican que las secuelas que deja el *mobbing* (acoso laboral) en los trabajadores acosados, son calificadas como muy graves, hay personas que no se recuperan nunca más y que no vuelve a trabajar, incluso que llegan al suicidio. También los hay que desarrollan enfermedades físicas, cardiopatías e incluso cáncer. Una de las consecuencias más frecuentes derivada del acoso psicológico, es el estrés postraumático, para explicar la evolución de los efectos en la víctima los psicólogos que atienden este tipo de acoso, han integrado este cuadro clínico

Psicológica: estrés, ansiedad y depresión.

Físico: dermatológicos, cardiacos, gastrointestinales y de tipo alérgico, pérdida de cabello, migraña, dolor de estómago, taquicardia, entre muchas más.

Psicofísico: miedo continuo, sentimientos de amenaza, generalización de la ansiedad, sentimientos de impotencia, frustración, fracaso y apatía.

Trastornos emocionales; de sueño, alimentación falta de concentración.

Trastornos de la conducta social, como: susceptibilidad, hipersensibilidad, aislamiento, irritabilidad, apatía, falta de iniciativa.

La afectación grave se traduce en indefensión, depresión desarrolla un Trastorno por Estrés Postraumático (TEPT), situación que genera una recuperación de varios años y suicidio.

CAPÍTULO II

EL ACOSO LABORAL DESDE LA PERSPECTIVA ECONÓMICA

2. El acoso laboral desde la perspectiva económica

Como ya mencionamos, definir el concepto de acoso laboral ha significado un reto en la investigación que estudia y analiza un fenómeno social que provoca un impacto en las relaciones laborales y se traduce en bajos rendimientos, deserción de trabajadores y empleadores de una empresa, ya sea esta pública o privada cuyos efectos deterioran al aparato productivo e impactan los niveles de competitividad del sector laboral.

Dicho fenómeno ha sido inherente al desarrollo de las empresas como un problema tolerado por su desconocimiento y consecuente con una cultura en las relaciones laborales que ha impuesto una conducta de presión, para lograr mejores niveles de productividad.

Sin embargo, los investigadores al analizar la eficacia y eficiencia como instrumentos para determinar los niveles de productividad de los trabajadores, se encontraron que dichos instrumentos estaban determinados por factores de índole psicológica que determinaban la conducta laboral y cuyo origen se encontraba en las relaciones laborales.

Por ello, esta investigación se orientó más al acoso laboral que sufre el trabajador en cualquier nivel de responsabilidad, en una convivencia que afecta sus valores morales que conforman su identidad con consecuencias psíquicas que causan daño en la salud del trabajador y reproducen traumas psicológicos que deterioran su rendimiento y provocan no solo la deserción del centro laboral, sino en ocasiones le provocan conductas de rechazo al trabajo y lo encaminan a una tendencia al suicidio.

La investigación, requiere de un análisis de diferentes percepciones para poder definir el acoso psicológico, como la variable que nos llevará de la mano para identificar dicho fenómeno, el cual se incorpora como un elemento más de violencia en el ser humano que dificulta su desarrollo pleno en el plano productivo como es el trabajo.

Como se ha mencionado en el desarrollo del trabajo, son muchas las expresiones que se han acuñado para referirse a este fenómeno. En principio, la expresión elegida por el psiquiatra alemán Heinz Leymann²¹ sobre dicho fenómeno de violencia laboral al que denominó como *mobbing*, concepto que ha sido aceptado para definir el acoso laboral como un fenómeno de violencia psicológica en el trabajo, que obstaculizaba el desarrollo productivo y afectaba directamente la competitividad de aparato productivo de las empresas y en general de los estados nacionales.

²¹ Heinz, Leymann, "Contenido y Desarrollo del Acoso Grupal Moral (Mobbing) en el trabajo", En: European Journal of Work and organizational Psychology, 1996, 5(2). 165-184.

En esta investigación, dichos análisis nos permiten ubicar el fenómeno de violencia colectiva en un grupo que identificamos en el sector laboral. Es cierto, que se puede iniciar en baja escala en el trabajo infantil, pero adquiere mayor presencia y con mayor intensidad en trabajadores que se integran en una empresa con todos sus derechos y obligaciones. Trabajadores que dependen en su mayoría de un ingreso para subsistir y en el mayor de los casos con responsabilidades familiares.

2.1 La globalización del trabajo

El proceso de globalización mundial, les impone a los países elevar sus niveles de competitividad para destacar o sobrevivir en el mercado global, esto ha provocado, que el sector académico se comprometa a precisar con rigor científico el origen y las consecuencias del *mobbing*, como un fenómeno social de violencia en las relaciones laborales en donde su existencia fue omitida por una cultura laboral que solo buscaba la rentabilidad del trabajo y no analizaba las condiciones de salud y desempeño del trabajador.

La importancia de los estudios de Henz Leymann²², para la economía actual, es que pone en la discusión el concepto de *mobbing*, y con éste la explotación velada del trabajador, cuyo análisis central lo explica debido a una cultura laboral que sustentaba su desarrollo en la opresión laboral como algo natural, pero hoy frente a este fenómeno no debe ser omitido por la teoría económica en sus estudios sobre microeconomía y macroeconomía, porque

²² *Ibíd.*

hoy se convierte en un término en boga por todos los que dicen conocer el fenómeno pero que jamás se preocuparon por analizarlo, entenderlo y buscar una solución para los trabajadores frente al proceso de la globalización.

En la 14ª Conferencia Anual de Delegados Sociales del Consejo Regional Metropolitano de Montreal, de la Federación de Trabajadores de Quebec (FTQ en francés), el sindicato central más importante de esta provincia canadiense, a través de los 252 delegados sociales del Consejo, denunció una serie de comportamientos agresivos hacia los trabajadores, y cuestionó si ¿Son las amenazas, los insultos y los actos de sabotaje parte del menú diario de una jornada laboral?

Después de relatar una serie de “historias de terror” como le denominaron a los casos, donde: “una empleada recibe a diario amenazas de violación a través de mensajes de correo electrónico anónimos, lo que la lleva a padecer una crisis nerviosa. Un gerente hace retirar las puertas de los servicios, acusando a sus subordinados de malgastar el tiempo en los lavabos. Unos mineros del turno de día, enfrentados a los del turno nocturno, dejan de mencionar de manera intencionada qué muros de las galerías subterráneas pueden derrumbarse y provocar un accidente.”²³

En opinión de los delegados sociales de Montreal, el acoso moral (o psicológico) se debe a “Todas las presiones relacionadas con la reorganización

²³ Revista de la Organización Internacional del Trabajo, (OTI) Acoso moral ¿“Nuevo azote de la actividad laboral para los sindicalistas?” Núm. 43, junio 2002.

del trabajo y la falta de personal”, Denise Gagnon, coordinadora de la red de delegados sociales de la FTQ y se atreve a asegurar que “Las personas caen física o mentalmente enfermas. La otra posibilidad para mitigar su estrés consiste en acabar atacándose entre sí”.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) en su tercera encuesta europea sobre condiciones de trabajo 2000, reporta que 13 millones de trabajadores de Finlandia, Reino Unido, Países Bajos, Suecia, Bélgica, Portugal, Italia y España han sido víctimas de él en el último año, lo que ha ocasionado que se adopten medidas para afrontarlo, como introducción de legislaciones o reformas normativas, códigos de buenas prácticas, cláusulas anti-*mobbing* en los contratos, entre otras iniciativas. En Latinoamérica, especialmente en México, el fenómeno está apenas se está abordado, por lo que el presente estudio busca conocer si en el ámbito laboral de las maquiladoras existe la violencia psicológica extrema.

2.2 La globalización como factor determinante en la formación del *mobbing*

En el contexto económico mundial, donde el trabajo se vuelve la clave para la competitividad de la empresa, el *mobbing* (acoso psicológico laboral) atenta contra los beneficios de ésta, al atentar contra la dignidad del trabajador, destruye su personalidad al humillar, vejar y denigrarlo hasta convertir en insoportable su trabajo, excluirlo del centro de trabajo, obligarlo a abandonarlo, aún cuando no exista una razón objetiva para ello, como puede

ser el mal desempeño del trabajador o irse antes de alcanzar la edad de jubilación, convirtiéndose en un problema social, “ porque cuando esto ocurre, el trabajador empieza a presentar ansiedad (...) médicos psiquiatras y psicólogos sospechan que de cada caso de depresión exógena, en la que no está presente el duelo por un familiar directo, hay acoso de hostigamiento prolongado o acoso moral.”²⁴

Además de un problema de salud, debido a que en este desenlace de acuerdo a Leymann²⁵, también enfatiza que el acoso, es el responsable del desarrollo de serias enfermedades, que requieren ayuda médica o psicológica. En este contexto, el acosado se encuentra indefenso y por ello, no será la percepción subjetiva y particular del afectado, que puede vivir con ansiedad extrema situaciones que objetivamente no revisten una gravedad que justifique dicha ansiedad.

Por ello, el acoso psicológico laboral genera, por lo tanto, enfermedad, principalmente enfermedad psíquica o mental, aunque no es frecuente que esta vaya acompañada de males estrictamente físicos, derivados de la misma situación que sufre el trabajador acosado. Las enfermedades psíquicas típicamente asociadas a este cuadro son el estrés, la ansiedad, la depresión, el síndrome post traumático e incluso el suicidio, como desenlace fatal de una situación insoportable.

²⁴ María José Edreira, *Op, cit*, pág. 132.

²⁵ Heinz Leymann, *Op, cit*, págs. 165-184.

En otro estudio, *François Courcy* es autor de un estudio sobre la violencia en el lugar de trabajo en el que participaron 600 trabajadores (incluidos 318 miembros de la FTQ) este psicólogo laboral, fue invitado a la 14 Conferencia en Quebec Canadá para explicar las características del acoso psicológico laboral, en la que hizo un retrato de ese tipo de hostilidad despiadada, más verbal y psicológica que física.

Continúa diciendo que la violencia del siglo XXI es indirecta (por ejemplo, consiste en no desmentir un rumor falso, en lugar de insultar a alguien en persona) y pasiva, no se informa a un trabajador del riesgo de accidente en lugar de provocarlo directamente, o se destruye psicológicamente a un empleado haciéndole el vacío, no prestándole atención o aislándolo del resto de los miembros de la plantilla. Los compañeros de la víctima hacen caso omiso de la situación generada, por miedo o por cobardía. El agresor acaba saliendo indemne.

“El problema es la competencia entre trabajadores por los puestos de trabajo, especialmente en el caso de las horas extraordinarias”, afirma *Francine Burnonville*, coordinadora de la red de delegados sociales del Consejo Regional Metropolitano de Montreal, entrevistada en la 14 Conferencia Anual de Delegados Sociales del Consejo Regional Metropolitano de Montreal, de la Federación de Trabajadores de Quebec (FTQ en francés).

Para mantener un empleo o conseguir horas extraordinarias, “la violencia no será de carácter racista o sexual, que ha dejado de resultar aceptable, ni nadie golpeará a un compañero”, explica la Sra. *Burnonville*. “La conducta se desarrollará a otro nivel, a modo de violencia pasiva: acusaciones de incompetencia, manipulación de los hechos para que el empleado pueda parecer demente, para que pierda sus herramientas; en otras palabras, mezquindades menores”

De la misma manera, Hirigoyen²⁶, afirma que en un primer momento cuando el acoso es reciente, se genera en el acosado un cuadro de estrés aunado a un sentimiento de impotencia y humillación, así como a la idea de que lo que le ocurre no es normal, por lo que puede ser superado, si es apartado de la persona que lo acosa.

A diferencia de que cuando el acoso se prolonga en el tiempo y se refuerza, esto conduce a un estado depresivo mayor, en el cual la persona acosada presenta un humor triste y un sentimiento de degradación o de culpabilidad excesiva, con la pérdida de todo deseo y una falta de interés por todo aquello que hasta entonces le interesaba. Según las investigaciones realizadas por esta misma autora en Francia, afirma, que el 69% de las personas acosadas presenta un estado depresivo mayor con riesgo suicida; el 7% una depresión moderada y el 24% un estado depresivo leve hasta un estrés post traumático.

²⁶ Marie-France, Hirigoyen, *El Acoso Moral en el Trabajo. Distinguir lo Verdadero de lo Falso*, Ediciones Paidós Ibérica, S.A., Barcelona 2001.

Es así, como el estrés post traumático consiste en la incapacidad de la persona para olvidar el hecho traumático para superar el acontecimiento adverso, el cual puede revivir al menor estímulo capaz de recordarlo: es como si el cuerpo hubiera conservado, a su pesar, la memoria del traumatismo, y éste pudiera volver a ponerse en acción eternamente, en cualquier momento. Las personas sufren sobresaltos y hay imágenes que se apoderan de ellas cuando se cruzan con alguien que se parece a su agresor, o cuando están en situaciones que les recuerdan su pasado.

Para Hirigoyen²⁷, años después, persisten en esas personas conductas de miedo o de evitación, en un contexto a veces de miedo al dolor, provocado por la evocación del pasado, lo cual les impide a las víctimas regresar a los lugares donde fueron agredidas o encontrarse con antiguos agresores, ya que les genera una especie de fobia. Por ello, el estrés post traumático es la causa principal de que muchos trabajadores que han sido acosados no puedan volver a trabajar o soliciten la jubilación anticipada, presentando, así, una suerte de incapacidad permanente y total para el trabajo, muy semejante a la que puede provocar otra enfermedad grave, o como bien lo dice Edreira en la fenomenología del acoso moral, se ha convertido en la enfermedad del siglo XXI. “En el siglo XXI la esclavitud adopta formas de psicoterror, el acosador moral es el amo.”²⁸

²⁷ *Ibíd.*

²⁸ María José Edreira, *Op, cit*, pág. 132.

2.3 Características de la empresa donde puede aparecer el *mobbing*

Todas las organizaciones deberían revisar sus valores y su cultura, porque hay organizaciones propensas a que se desarrolle el *mobbing* debido al tamaño o a la presencia de formas tradicionales de administración, por ello, puede identificarse por los siguientes aspectos:

Algunas organizaciones hostigan a un trabajador para resolver los conflictos que les son inconvenientes y mantener un clima de rendimiento y disciplina acorde con sus objetivos de máxima rentabilidad y competitividad o, simplemente, sus metas institucionales, sin comunicarles el objetivo de la empresa.

- ✓ Algunas organizaciones no ponen ningún cuidado en proteger a la gente a la que emplean y dejan que se establezca un clima de acoso por indiferencia.
- ✓ Utilizan la manipulación y la mentira por creer que obtienen un mayor rendimiento de sus asalariados y aumentar sus cifras de rentabilidad.
- ✓ Otras incluso son estructuralmente perversas, dispuestas a hacer trampas y a destruir a sus adversarios, pero también a sus asalariados, si les es útil para su expansión.

- ✓ La implantación de un modelo autoritario cuya característica corresponde a los estados del antiguo régimen.
- ✓ Cuando percibe al trabajador como un recurso, y pieza de un engranaje complejo que no puede fallar, aunque para ello sea necesario privarlo de la consideración que su dignidad de persona, por ello, exige someterlo a tratamientos vejatorios, humillantes y denigrantes, incompatibles con sus derechos como trabajador.

2.4 Los efectos del acoso psicológico laboral en el aparato productivo

El acoso psicológico laboral o *mobbing*, que se origina en el ámbito laboral, es la parte sustancial de la investigación por el daño psicológico que se produce y genera bajos rendimientos y deserción en el aparato productivo lo que repercute en una baja competitividad, en este contexto de ideas, la investigación ha demostrado que el acoso psicológico laboral puede producir modificaciones psíquicas en la conducta del trabajador, los que suelen convertirse en daños permanentes en la persona acosada, para configurar verdaderas patologías en la salud de la víctima.

El periodista independiente *Jean-Sebastián* que trabaja en Montreal (Quebec), hace una crítica dura a las políticas de la OIT, pues dice: “la organización del trabajo, que suele basarse en la consecución de un

determinado nivel de rendimiento a cualquier precio, los empleadores prefieren atribuir la violencia a lo que *François Courcy* denomina el “mito del perfil del agresor”, donde la culpa recae sobre el trabajador.”²⁹

El daño se puede comparar con una descripción sobre la conducta de acoso entre los animales que hace *Lorenz*:

...si el clan se siente amenazado desde el interior o exterior, el miedo aumenta y el grupo se comporta de un modo cada vez más agresivo, hacia los extraños de dentro y fuera del clan. Desde el interior el clan, la mayoría del grupo persigue al miembro que tiene algún rasgo extraño o diferente; desde el exterior el clan se alía contra un intruso (...) algunos animales mueren de miedo nada más iniciarse el ataque contra ellos.³⁰

En una persona puede desarrollar patologías, una de ellas consiste en que la persona acosada, la que puede instalarse en una neurosis traumática y, en ese caso, su estado depresivo se hace crónica. Es como si jamás pudiera desprenderse del campo laboral del que siente pertenencia. Sigue pensando en lo que sufrió, le da vueltas y se pregunta que pudo haber hecho ella para llegar hasta ahí. Se siente aplastada y pierde el ánimo y la ilusión de vivir, a veces por mucho tiempo.

Cuando esta patología se presenta, a causa del acoso psicológico laboral, la afirmación más contundente la hace *Hirigoyen*³¹ cuando este

²⁹ <http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/magazine/43/mobbing.htm>

³⁰ *María José Edreira, Op, cit, pág. 145.*

³¹ *Marie-France. Op, cit, ediciones Paidós Ibérica, S.A., Barcelona 2001.*

comportamiento lo califica como asesinato psíquico, pues la persona sigue viva, pero se ha convertido en un *zombi*.

En el acoso psicológico laboral y los daños psíquicos que este ocasiona, como los males psicossomáticos derivados en el estado de la víctima, son recurrentes y se manifiestan en trastornos digestivos como: gastritis, úlceras, y colitis, o tal vez, como problemas endocrinológicos que se traducen en daños en la tiroides, desarreglos menstruales, hipertensión arterial incontrolable, vértigos, enfermedades de la piel, etcétera.

Según Piñuel y Zabala³², los trastornos de la salud física provocados por el acoso psicológico laboral se pueden agrupar en 6 grupos de efectos perniciosos: a) efectos cognitivos e hiperreacción psíquica, b) síntomas psicossomáticos de estrés, c) síntomas de desajuste del Sistema Nervioso Autónomo, d) síntomas de desgaste físico producido por estrés mantenido durante mucho tiempo, e) trastornos del sueño, y f) cansancio y debilidad. Este cuadro de enfermedades psíquicas, puede encaminar a un resultado más dramático como es el suicidio cuyo desenlace proviene de una situación de acoso psicológico laboral, lo que lamentablemente, no constituye una excepción en el amplio cuadro de las consecuencias que éste produce.

En general, en los países de la Unión Europea (UE) en donde se han realizado investigaciones y encuestas, se estima que el suicidio, alcanza entre

³² Iñaki Piñuel y Zabala. *Mobbing, la lenta y silenciosa alternativa al despido*. En: <http://www.mobbing.nu>.

el 10% y el 20% de las personas que sufren acoso psicológico laboral en el trabajo.

Sólo para identificar el caso en Suecia, el investigador Leymann³³ estima que igual porcentaje sobre el total de suicidios que anualmente ocurren en ese país, se debe atribuir al *mobbing*, lo que representa, aproximadamente, 1,800 muertes por esta causa. Con toda razón, por ello, sostiene que en los países Occidentales altamente industrializados, el lugar de trabajo es el último reducto de los campos de batalla, donde la gente puede aniquilarse mutuamente sin correr riesgo de penalización.

También es necesario mencionar que en la mayoría de los estudios, el acoso afecta a los dos género, 55 por ciento mujeres, 45 por ciento hombres, donde además se institucionaliza y en tiempo de crisis es más frecuente que se despida a las mujeres en mayor proporción que en los hombres, así lo afirma Edreira en su estudio sobre Fenomenología del Acoso Moral.

Para François Courcy, “Existe violencia en un cierto entorno, y es el que atañe a la forma en que se gestiona el personal. Y, finalmente, ¿quién se ocupa de esa gestión? El empleador”. El delegado social *Jean-Luc Pagé* va más allá: “La organización del trabajo es violenta. Las personas se vuelven

³³ Heinz Leymann, *Op, cit.*

intolerantes, impacientes y agresivas, sufren cansancio y agotamiento y nadie se ocupa de escucharlas”.

En sus investigaciones sobre el terreno, François Courcy observó que la mayoría de los empleadores cierran los ojos ante la violencia. Esta actitud tiene importantes repercusiones para las empresas: aumento del ausentismo, drástica reducción de la productividad, pérdida de clientes, incremento del número de quejas, costes de sustitución de los empleados que abandonan su puesto o se dan de baja por enfermedad, elevación de las cotizaciones.

2.5 Clases de acoso psicológico laboral en las relaciones laborales

Para François Courcy, el autor de *"Un collègue veut votre peau"* reduce el problema a las relaciones entre empleados, como si fuera competencia exclusiva de éstos informar de la agresión y proceder a su tratamiento. Esta limitación no favorece la solución del problema en absoluto, ya que los trabajadores suelen comportarse de manera individualista e insensible, y cada uno se preocupa de mantener su puesto a toda costa.

En su famosa obra la psiquiatra y psicoanalista Marie-France Hirigoyen afirma que: “no debe trivializarse el acoso convirtiéndolo en una característica fatalista de nuestra sociedad. No es el resultado de la crisis económica actual; deriva únicamente de la permisividad organizativa”.

En función ya sea del sujeto que realiza el acoso o del ámbito en que resulta afectada la víctima, el acoso psicológico laboral puede ser de diferentes clases o tipos. Por ejemplo, las diversas clases de acoso psicológico laboral según la posición del acosador y del acosado, las que de acuerdo con este criterio, y se pueden distinguir las siguientes clases de acoso.

El acoso vertical, es el que tiene lugar cuando el sujeto activo y el sujeto pasivo del acoso, están ubicados en distintas posiciones jerárquicas, es decir entre quienes son jefes y quienes están subordinados a éstos. A su vez, el acoso vertical puede clasificarse en: acoso vertical; descendente y ascendente; acoso horizontal; laboral mixto; personal, funcional, organizativo.

2.5.1. Acoso vertical en la organización

Acoso vertical descendente. En el que se define un sujeto activo o acosador que se desempeña como jefe o autoridad de la víctima. A esta forma de acoso se le suele denominar *bossing*, por provenir del jefe del trabajador (*boss*), el que constituye, típicamente, un caso de abuso de poder del empleador, el cual se vale de las facultades que el ordenamiento le reconoce para dirigir la empresa. Facultades, que utiliza con el objeto de de someter o librarse del trabajador, recurriendo a su vejación sistemática, con consecuencias más graves para su salud que las que las que pueden originar otras formas de acoso.

Irigoyen³⁴ menciona la opinión de algunos investigadores, que, dividen el acoso vertical descendente en tres subgrupos: el acoso perverso, practicado con una pretensión puramente gratuita de destrucción del otro o de valorización de su propio poder; el acoso estratégico con miras a conminar a un asalariado a marcharse de la empresa y evitarse así los procedimientos de despido y; el acoso institucional que participa de un instrumento de gestión del conjunto del personal.

Acoso vertical ascendente. Esta modalidad de acoso, tienen como protagonistas a un grupo de trabajadores que asedian a su jefe inmediato. Suele presentarse cuando un nuevo jefe intenta cambiar los sistemas o procedimientos de trabajo, o corregir situaciones irregulares existentes en un departamento o área de la empresa al imponer una mayor disciplina a sus subordinados, y por supuesto, tiene que enfrentar la resistencia velada y muchas veces, el acoso de éstos, hasta obligarlo a adaptarse a la situación y abandonar sus reformas o retirarse del cargo. Esto último puede ocurrir cuando, además, los superiores del jefe acosado no le otorgan el respaldo necesario, quizás por temor a que el conflicto crezca o afecte las actividades

³⁴ La autora no comparte estas subclases ya que las considera demasiado rígidas e impide realizar distinciones mucho más sutiles. A su juicio, muchas veces resulta difícil distinguir entre las conductas abusivas y el ejercicio del poder de dirección y advierte que la misma noción de subordinación alude a una relación desigual, de la que muchos gerentes poco seguros de sí mismos, o embriagados de poder, pueden aprovecharse, abusando del trabajador y asumiendo el gusto por someter al otro.

de la organización. En esta hipótesis, el jefe acosado queda atrapado entre el hostigamiento de sus subordinados y la indiferencia cómplice de sus superiores, que toleran la situación.

2.5.2 Acoso horizontal en la organización

El acoso psicológico laboral horizontal, tiene como sujetos activos a un grupo de trabajadores y como sujeto pasivo a un trabajador de similar jerarquía. En esta modalidad, el acoso se da cuando el trabajador acosado se niega a aceptar la lógica del grupo y pretende asumir una posición independiente o singular. También puede tener como objetivo perjudicar el ascenso del acosado, a quien los acosadores vislumbran como un peligro para su propio ascenso e, incluso, su supervivencia laboral. Formalmente, en este tipo de acoso se trata del grupo contra el individuo, pero no se descarta la posibilidad de que, también, pueda producirse entre dos compañeros de trabajo.

2.6 El acoso psicológico laboral mixto en la organización

Este tipo de acoso se caracteriza en que a la conducta hostil de los propios compañeros, a ello, se suma la actitud complaciente e incluso estimulante del empleador, o sus representantes, no obstante de tener conocimiento de dicho acoso. Por ello, resulta difícil comprender que un acoso horizontal persista si, en algún momento, no se vive como un acoso

vertical descendiente, dado que la jerarquía no hace nada y deja hacer. Entonces, es cómplice o se convierte en acosador.

Se le puede caracterizar, también, como una forma de acoso ambiental, en el cual las conductas acosadoras son aceptadas como la respuesta natural del grupo a todo aquel que desafía la lógica del grupo, sin que la dirección de la empresa las considere irregulares y actúe para impedir las. Dado, que tolerar un ambiente de acoso, aunque el empleador no sea el origen del mismo, hace a éste responsable de dichas conductas.

Acoso personal. Por ello, el acoso psicológico laboral personal, es una modalidad y está conformada por todos aquellos comportamientos que inciden directamente en las características o situación personal de la víctima, o, en otros términos, en su persona y en su vida privada. Este supuesto se refiere, propiamente, a los malos tratos, vejámenes y humillaciones que recibe el trabajador, como el aislamiento e incomunicación, insultos, burlas, rumores sobre su vida privada, quitarle el saludo etcétera, así como, también, intimidación, amenazas, descalificación de su trabajo o marginarlo de las celebraciones.

Acoso funcional. El acoso funcional se caracteriza por modificar las condiciones de trabajo de la víctima, y se manifiesta por un ejercicio abusivo del poder de dirección, por lo que sólo puede presentarse como una forma de acoso vertical descendente, en donde, únicamente el empleador o sus representantes, disponen del poder necesario para introducir dichos cambios.

Esta forma particular de acoso, coincide o mejor dicho, se origina en el ejercicio irregular del empleador, es decir en la facultad que se le reconoce para alterar las condiciones de trabajo de sus servidores en función de las necesidades de la empresa.

Acoso organizativo. En la modalidad del acoso organizado, se materializa a través del ejercicio desigual o monodireccional del poder de dirección, que se utiliza para provocar el aislamiento y/o la estigmatización del trabajador elegido como víctima. Este ocurre con el propósito de mejorar las condiciones laborales, y no, para afectar la situación jurídico formal del trabajador, al que sin embargo, se le hace objeto de decisiones superiores que alteran profundamente sus condiciones reales de trabajo, degradando su ambiente laboral y, por lo general, impidiéndole realizar sus tareas.

CAPITULO III

EL ACOSO LABORAL DESDE LA PERSPECTIVA LEGAL

3. La importancia de acoso laboral (*mobbing*) en la legislación

Los estudios sobre el *mobbing* o acoso laboral, coinciden en que si el objetivo es el de expulsar al trabajador de la organización. Por ello, el resultado natural deseado y esperado por el o los agresores, es que la víctima abandone el lugar de trabajo, ante lo insoportable de su ambiente laboral, pero sin que ello aparezca como una decisión del empleador sino del propio trabajador que por voluntad decida abandonar su trabajo.

La estrategia del agresor, es, en sí misma, perversa y malintencionada, pues lo que se persigue, es el de presentar el proceso formalmente como una conducta de autodestrucción o autoexclusión o diversas formas de abandono voluntario de la organización de trabajo, en estas condiciones, el abandono del trabajo no es un acto voluntario y libre del trabajador, sino el efecto de la coacción moral ejercida sobre él, que lo obliga a alejarse de un lugar que le causa vejaciones, sufrimiento y, generalmente, enfermedad, psíquica y psicósomática.

Su expulsión no es directa, porque no se le despide, sino indirecta, se le encausa por acoso a renunciar, o simplemente a incurrir en abandono de trabajo o a darse por despedido, cuando su retiro no obedece a una

incapacidad para el trabajo causada por alguna enfermedad ocasionada por el acoso, en cualquier caso, lo que menos cuenta en esa decisión, es la voluntad del trabajador ya que esta se encuentra viciada por la violencia moral sistemática de que es objeto e indudablemente, esta situación vulnera el derecho al trabajo porque destruye la estabilidad del trabajador, al forzarlo a retirarse sin que medie una justa causa, que obedezca a su capacidad laboral o a su conducta, y mucho menos, a su libre decisión de extinguir la relación laboral.

Se puede destacar, que en aquellos sistemas donde la protección legal del trabajador frente al despido es más intensa, es ahí donde se acentúan los casos de acoso psicológico laboral, pues se pretende, por este medio, alcanzar un fin que legalmente no es posible, en tanto el trabajador demuestre capacidad y observe una conducta idónea.

En realidad, se trata de un despido indirecto, es decir, aquel provocado, en la perspectiva laboral, por el incumplimiento de sus obligaciones principales por el empleador, desde esta perspectiva, es innegable que todo acoso psicológico laboral conlleva una violación del derecho al trabajo. En donde al trabajador se le impide continuar con su trabajo, sin considerar la calidad y eficiencia del mismo y se le obliga a retirarse y en consecuencia como sucede en muchos casos, el trabajador queda psicológicamente incapacitado para volver a trabajar y recurrir al contrato de trabajo para exigir el pago de la indemnización por despido.

En el acoso psicológico laboral existe, desde luego, incumplimiento de las obligaciones del empleador, cuando el acoso es horizontal, es decir de los propios compañeros del trabajador. Pero resulta más grave cuando el acoso es vertical descendente, es decir, con la intención de lograr su autoexclusión del centro de trabajo por el empleador.

3.1 Avances en el ámbito jurídico para incorporar al acoso psicológico laboral

Es una obligación universal que todos los países se unan para legislar sobre la discriminación como una expresión de violencia, de la misma manera debe ser atendido el acoso psicológico laboral, por las consecuencias que provoca en la persona y en el campo laboral, si tomamos en cuenta los resultados de las investigaciones derivadas de otros ámbitos de estudio, indican que es necesario normar criterios para prevenir el acoso laboral desde su raíz.

Se han tomado como base los acuerdos hechos con varios países, y también con organismos internacionales, para aprehender y conceptualizar jurídicamente este fenómeno. Para ello, se empiezan a establecer y adecuar normas de prevención y de reparación de daños para las víctimas de dicho fenómeno. A nivel mundial los esfuerzos que han hecho países indican la necesidad y gravedad que hay para erradicar este fenómeno del ámbito laboral a través de su tipificación.

- ✓ La Comisión Europea lo considera un desafío implícito o explícito a su seguridad, bienestar o salud.
- ✓ El Comité Asesor en Seguridad, Higiene y Protección de la Comisión Europea, lo considera dañino sobre la seguridad, salud y bienestar del empleado en el lugar de trabajo
- ✓ En la Ley belga (11 de junio de 2002), se busca proteger la personalidad, dignidad e integridad física o psíquica de un trabajador o de otra persona, en la ejecución de su trabajo, de poner en peligro su empleo o de crear un ambiente intimidante, hostil, degradante, humillante u ofensivo.
- ✓ Por su parte, la Ley de Normas de Trabajo del Estado de Québec en Canadá, lo tipifica como efecto nocivo continuado para el trabajador.
- ✓ España, la jurisprudencia ha acogido una noción de acoso psicológico laboral mucho más amplia del acoso psicológico laboral.

Los avances que se han tenido en estos países desde la perspectiva jurídica, es que el acoso psicológico laboral ya se identifica como una conducta intrínsecamente violatoria de la dignidad y derechos fundamentales de la persona del trabajador, mediante la creación de un ambiente de trabajo hostil y la degradación objetiva de sus condiciones de trabajo, pues su propia

finalidad así como sus efectos conllevan la lesión de estos valores y bienes jurídicos, reconocidos constitucionalmente.

Tales consecuencias son tan graves que debería estar muy claro que tal fenómeno, debería ser considerado básicamente como una privación de los Derechos Civiles, porque hay hechos y acontecimientos desencadenan destinos trágicos, incluyendo la pérdida de derechos civiles, que desde hace mucho tiempo están garantizados en la mayoría de las sociedades.

Por consiguiente, que aún cuando los derechos fundamentales no son absolutos y, por consiguiente, pueden ser limitados y restringidos en ningún se debe desconocer la personalidad del individuo y, por ende, su dignidad.

La dignidad es, por ello mismo, sustancialmente igual para todos los hombres, sin que por ello, las diferencias de raza, color, sexo, origen social, poder económico, religión, edad y otras, puedan afectar la idea de dignidad, la cual se sustenta en la igualdad sustancial del género humano.

El de dignidad humana impone a las personas actuar, en sus relaciones con las demás, en dos direcciones: una actuación positiva, según la cual la persona debe procurar el máximo respeto a la dignidad de los demás y al ejercer sus derechos o cumplir sus obligaciones, y no olvidar la dignidad de que esta investida toda persona; y una actuación negativa, en cuanto la dignidad de los demás operará como límite al ejercicio de sus propios derechos fundamentales.

En el ámbito laboral, la dignidad cobra un relieve especial, como la responsabilidad en que se encuentra el trabajador dentro de la relación laboral, lo que ha hecho necesario que los ordenamientos jurídicos afirmen el respeto de dicha dignidad como un derecho específico del trabajador frente al empleador, sin menoscabo de reconocer que este posee igual derecho, como una forma de indicar que dicha situación de subordinación no puede implicar, en ningún sentido, la mengua de su dignidad como persona.

Aunque se ha mencionado los instrumentos jurídicos que empiezan a aplicar para proteger los derechos del trabajador, todavía hay mucho por trabajado, pero es un paso previo, antes de aceptar pacíficamente que el acoso psicológico laboral se configure jurídicamente como una conducta lesiva de la dignidad y derechos fundamentales del trabajador, para dejar establecido que los derechos fundamentales son eficaces en el seno de la relación laboral.

De este modo, el reconocimiento de los derechos fundamentales por el orden constitucional supone no solo la definición del espacio de libertad atribuido a la persona dentro del Estado y la facultad de exigir al Estado su respeto y protección, sino que implica, que dicho ordenamiento se estructura y conforma en base a los valores que subyacen en cada uno de ellos, de forma tal que la realización de estos valores constituye una obligación del Estado para la realización de aquel ordenamiento y no solo una facultad de las personas.

Ninguna relación laboral puede limitar el ejercicio de los derechos constitucionales, ni desconocer o rebajar la dignidad del trabajador. El efecto de esta norma constitucional consiste en reconocer la eficacia de los derechos fundamentales específicamente en el campo de la relación de trabajo, despejando, cualquier duda interpretativa que pudiera suscitarse respecto de la eficacia, inmediata y plena, de aquellos ante el empleador.

La jurisprudencia constitucional ha encontrado en este precepto fundamento más que suficiente para tutelar los derechos fundamentales de los trabajadores, afectados en el seno de la relación laboral: en una relación laboral que se configura una situación de disparidad donde el empleador asume un status particular de preeminencia ante el cual el derecho y, en particular, el derecho constitucional, se proyecta en sentido positivo hacia el trabajador.

Los derechos fundamentales del trabajador, como se ha dicho, vienen a constituir el parámetro de constitucionalidad de los actos del empleador. La dignidad de la persona y sus derechos fundamentales, incorporadas en la Constitución a las cláusulas de los contratos de trabajo y a toda decisión unilateral, individual o general, del empleador, en el ejercicio de su poder directivo, se erigen en un verdadero parámetro para determinar la validez de dichos actos y para sustentar el otorgamiento de la tutela jurisdiccional al trabajador cuya dignidad y derechos fundamentales resulten afectados.

Un caso significativo lo tiene Canadá, pues entre 1990 y 1999, el número de reclamaciones presentadas ante la Comisión de Salud y Seguridad en el Trabajo (CSST) de Quebec por “daños psicológicos; se duplicó. *François Courcy* señaló que de cinco a seis trabajadores de Quebec cometen suicidio cada semana por una razón relacionada con su actividad laboral. La frecuencia es alarmante.

3.1.1 Las medidas que ha tomado la Comunidad Europea para combatir el Mobbing

En la Comunidad económica Europea, se ha tomado con seriedad este tipo de acoso, ya que el impacto económico es irreversible, así las medidas que se están tomando Los documentos que integran la Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo. 2001/2339(INI). Acta del 20/09/2001 - Edición provisional. Acoso en el lugar de trabajo Principio del formulario A5-0283/200, se presentan a continuación.³⁵

- Vistos los artículos 2, 3, 13, 125-129, 136-140 y 143 del Tratado Comunidad Económica.
- Vistas sus Resoluciones de 13 de abril de 1999 sobre la modernización de la organización del trabajo.
- Un planteamiento positivo del cambio DO C 219 de 30.7.1999, p. 37." (1), de 24 de octubre de 2000 relativa a las directrices para las políticas de empleo de los Estados miembros para el año 2001.
- Informe conjunto sobre el empleo 2000 DO C 197 de 12.7.2001, p. 68." (2) Y de 25 de

³⁵ http://www.mobbing.nu/resolucionPE10_2001.htm.

octubre de 2000 sobre la Agenda de política social DO C 197 de 12.7.2001, p. 180." (3) ,

- Vistas las partes relevantes de las conclusiones de los Consejos Europeos de Niza y Estocolmo,
- Visto el artículo 163 de su Reglamento,
- Visto el informe de la Comisión de Empleo y Asuntos Sociales y la opinión de la Comisión de Derechos de la Mujer e Igualdad de Oportunidades.

En la citada resolución se consideran siete puntos causantes del acoso psicológico laboral o mobbing. Todos ellos respaldados por estudios profundos por diferentes organismos y fundaciones que indican cómo está evolucionando el fenómeno y sobre todo los impactos económicos que de ellos se derivan, mismos que a continuación se mencionan:

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

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

- C. **Considerando** que la Fundación de Dublín constata que las personas que están sometidas a acoso moral sufren considerablemente más estrés que los trabajadores en general; considerando que la Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo ha señalado que el acoso moral puede constituir un riesgo para la salud que a menudo desemboca en enfermedades relacionadas con el estrés; que, no obstante, los datos estadísticos nacionales sobre el acoso moral en el lugar de trabajo, desglosados por sexos, no ofrecen una imagen clara, según la Agencia.
- D. **Considerando** que las estadísticas de un Estado miembro muestran que donde más casos de acoso moral se producen es, con diferencia, en los trabajos con mucha tensión, un tipo de trabajo que realizan más frecuentemente las mujeres que los hombres y que aumentó considerablemente en los años 90.
- E. **Considerando** que tanto los estudios realizados como la experiencia señalan la existencia de un vínculo claro entre el acoso moral en el lugar de trabajo y el estrés, un trabajo con mucha tensión, un mayor grado de competitividad, menor estabilidad en el empleo y una situación laboral precaria..
- F. **Considerando** que pueden mencionarse como causas del acoso moral, entre otras, las deficiencias en la organización del trabajo, la información interna y la gestión, así como los problemas de organización prolongados e irresueltos, que son un lastre para los grupos de trabajo y pueden desembocar en una búsqueda de chivos expiatorios y en el acoso moral; considerando que las consecuencias tanto para el individuo como para el grupo de trabajo pueden ser

considerables, al igual que los costes para los individuos, la empresa y la sociedad en general,

Además se destacan puntos en donde se precisan las características del acoso en el lugar de trabajo, este impide que se confunda con estrés y se expresan los componentes del acoso.

1. Considera que el acoso moral en el lugar de trabajo, fenómeno del cual, por el momento, no se conoce su importancia real, constituye un grave problema, y que es necesario prestarle mayor atención, reforzar las acciones destinadas a combatirlo e idear nuevas maneras de hacerle frente.
2. Señala a la atención el hecho de que el aumento creciente de los contratos temporales y de la precariedad del empleo, especialmente entre las mujeres, crea condiciones propicias para la práctica de diferentes formas de acoso.
3. Hace hincapié en los efectos devastadores del acoso moral para la salud física y psíquica de las víctimas y, con ello, de sus familias, que a menudo necesitan asistencia médica y psicoterapéutica y por lo general se ven abocadas a ausentarse del trabajo por incapacidad laboral o a dimitir.
4. Subraya que, según varias investigaciones, las mujeres son víctimas de fenómenos de acoso moral con mayor frecuencia que los hombres, ya se trate de un acoso vertical, descendiente (de un superior a un inferior) o ascendiente (de un inferior a un superior), de acoso horizontal (entre colegas del mismo nivel) o mixto.

5. Subraya que las falsas acusaciones de acoso moral pueden transformarse en un temible instrumento de acoso moral.

6. Señala que las medidas contra el acoso moral en el lugar de trabajo deben considerarse un elemento importante en la labor de mejorar la calidad y las relaciones sociales en el trabajo y que contribuyen a prevenir la exclusión social; indica asimismo que ello puede servir de fundamento a acciones comunitarias, pues se halla en la línea de la Agenda Social Europea y de las directrices para el empleo.

7. Opina que en muchos lugares de la Unión probablemente se subestima todavía el problema del acoso moral en el lugar de trabajo; señala que hay toda una serie de argumentos en favor de las acciones conjuntas a nivel comunitario, como pueden ser las dificultades para encontrar instrumentos eficaces para prevenir y evitar el acoso moral, el hecho de que las directrices sobre las medidas de lucha contra el acoso moral en el lugar de trabajo pueden tener efectos normativos e influir en las actitudes y que, por razones de equidad, dichas directrices conjuntas resultan convenientes.

8. Pide a la Comisión que, en sus comunicaciones sobre una estrategia comunitaria relativa a la salud y la seguridad en el trabajo y sobre cómo reforzar la dimensión de calidad en el empleo y la política social, así como en el Libro Verde sobre la responsabilidad social de las empresas, tenga también en cuenta los factores psíquicos, psicosociales o sociales del entorno laboral, incluida la organización del trabajo; le pide asimismo, por consiguiente, que haga hincapié en el trabajo a largo plazo, sistemático y preventivo para crear un buen entorno laboral - destinado, entre otras cosas, a combatir el acoso moral- y que responda

a la necesidad de que se tomen iniciativas legislativas en este sentido.

9. Insta al Consejo y a la Comisión a que incluyan indicadores cuantitativos sobre el acoso moral en el lugar de trabajo en los indicadores para la calidad en el trabajo que se elaborarán con vistas al Consejo Europeo de Laeken.

10. Pide a los Estados miembros que, con vistas a luchar contra el acoso moral y acoso sexual en el lugar de trabajo, revisen la legislación existente y, en su caso, la complementen, así como que examinen la definición de acoso moral y elaboren una definición uniforme.

11. Hace hincapié expresamente en la responsabilidad que incumbe a los Estados miembros y a toda la sociedad por el acoso moral y la violencia en el lugar de trabajo, y considera que esto constituye el punto fundamental de la estrategia para combatirlos.

12. Recomienda a los Estados miembros que obliguen a las empresas y los poderes públicos, así como a los interlocutores sociales, a poner en práctica políticas de prevención eficaces, a prever un sistema de intercambio de experiencias y a definir procedimientos adecuados para solucionar el problema de las víctimas de acoso y evitar que se repita; recomienda, en este sentido, el desarrollo de la información y la formación de los trabajadores, el personal que ocupa cargos directivos, los interlocutores sociales y los médicos laborales, tanto en el sector privado como en el público; señala en este sentido la posibilidad de designar a una persona de confianza en el lugar de trabajo, a la que puedan recurrir los trabajadores si así lo desean.

13. Pide a la Comisión que estudie la posibilidad de clarificar o ampliar el ámbito de aplicación de la Directiva marco sobre la salud y la seguridad en el trabajo, o incluso de elaborar una nueva directiva marco, como instrumento jurídico para combatir el acoso moral, y también como mecanismo de defensa del respeto de la dignidad de la persona del trabajador, de su intimidad y de su honor; subraya por tanto la importancia de que se realice un trabajo sistemático para la mejora del entorno laboral y de que se adopten medidas preventivas.

14. Señala que se pueden facilitar y mejorar los conocimientos y la investigación en este ámbito mediante una mejora de los datos estadísticos, y hace hincapié en el papel que desempeñan Eurostat y la Fundación de Dublín en este sentido; insta a la Comisión, a la Fundación de Dublín y a la Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo que tomen iniciativas para la elaboración de estudios más detallados sobre el acoso moral.

15. Subraya la importancia de investigar con mayor detalle el acoso moral en el lugar de trabajo en relación no sólo con aspectos de la organización del trabajo sino con factores como el sexo, la edad, el sector y la profesión; solicita asimismo que el estudio en cuestión incluya un análisis de la situación particular de las mujeres víctimas de acoso.

16. Constata que un Estado miembro ya ha elaborado una normativa para luchar contra el acoso moral en el lugar de trabajo y que otros ya han comenzado a trabajar para establecer una legislación que reprima el acoso moral, a menudo siguiendo el modelo de las legislaciones destinadas a reprimir el acoso sexual; insta a los Estados miembros a

prestar atención al problema del acoso moral en el lugar de trabajo y a considerarlo en las legislaciones nacionales respectivas mediante otras acciones.

17. Pide a las instituciones comunitarias que sirvan de ejemplo tanto a la hora de tomar medidas para prevenir y combatir el acoso moral en sus propias estructuras como de prestar ayuda y respaldar a los individuos y los grupos de trabajo, previendo, si es preciso, la adaptación del Estatuto de los funcionarios junto con una política de sanciones adecuada.

18. Constata que, hasta ahora, las personas que son víctimas de acoso moral en las Instituciones europeas reciben muy poca ayuda, y felicita a este respecto a la administración por haber creado, ya hace tiempo, un curso especialmente destinado a las administradoras, "Mujeres en cargos directivos" y, más recientemente, por haber establecido un Comité consultivo sobre el acoso moral (*mobbing*).

19. Insta a que se estudie en qué medida las consultas entre los interlocutores sociales a nivel comunitario pueden contribuir a combatir el acoso moral en el lugar de trabajo y a involucrar a las organizaciones sindicales.

20. Pide a los interlocutores sociales en los Estados miembros que elaboren, entre ellos así como a nivel comunitario, planes propios para luchar contra el acoso y la violencia en el lugar de trabajo y que, conforme al principio de las mejores prácticas, realicen un intercambio de experiencias al respecto.

21. Recuerda que el acoso moral tiene también consecuencias nefastas

para los empleadores, pues afecta a la rentabilidad y la eficacia económica de la empresa por el absentismo que implica, por la reducción de la productividad de los trabajadores debido a la confusión mental o la falta de concentración y por el pago de subsidios a los trabajadores despedidos.

22. Subraya que es fundamental ampliar y clarificar la responsabilidad del patrono de hacer aportaciones sistemáticas a la mejora del entorno laboral que tengan como resultado un entorno laboral satisfactorio.

23. Pide que se debata cómo se podría respaldar a las redes y organizaciones de voluntarios contra el acoso moral;

24. Exhorta a la Comisión a ofrecer a más tardar en marzo de 2002, en un Libro Verde, un análisis detallado del estado actual del problema del acoso moral en el lugar de trabajo en cada Estado miembro y a presentar, a más tardar en octubre de 2002 y basándose en este análisis, un plan de acción sobre las medidas comunitarias contra el acoso moral en el lugar de trabajo; señala que este plan de acción debe incluir un calendario específico;

25. Encarga a su Presidenta que transmita la presente resolución al Consejo, a la Comisión, a la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo, y a la Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo.

Hirigoyen expresa su esperanza de que los gobiernos exijan a las empresas que establezcan programas de prevención frente a un problema que no constituye en realidad una debilidad personal, sino una enfermedad

colectiva. En Francia, el concepto de acoso moral se ha recogido muy recientemente en el Código de Trabajo.

3.2 La situación sobre la protección de los trabajadores en México

Los ordenamientos que pueden ser considerados como fundamentales para la protección de los trabajadores en México son: La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, La Ley Federal del Trabajo y La Ley del Seguro Social. A partir de éstos, el Estado protegería la dignidad de la persona, pero todavía los avances en esta materia son lentos.

En el Artículo 123 de la Constitución Política Mexicana, el derecho tiene la obligación de proteger los derechos de los trabajadores, pero todavía no se incorporan elementos que indiquen que se han contemplado este tipo de conductas, como elemento fundamental para evitar que se violen los derechos individuales de los trabajadores por presentarse como intrínsecos ante los ojos de la sociedad y mucho menos en el ámbito laboral.

La Constitución, considera el trabajo como un derecho fundamental del ciudadano, este precepto lo vincula a la satisfacción de la necesidad de trabajar que tiene toda persona, en el artículo 123 cita: “Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social para el trabajo, conforme a la ley. El Congreso de la Unión, sin contravenir a las bases siguientes deberá expedir

Leyes sobre el trabajo, las cuales regirán: A. Entre los obreros, jornaleros, empleados domésticos, artesanos y de una manera general, todo contrato de trabajo.”³⁶

Desde esta perspectiva, el derecho al trabajo antes que un derecho subjetivo exigible por cada ciudadano, vendría a configurar una obligación social del Estado respecto de aquel sector de personas carentes, y necesitadas, de un puesto de trabajo, la misma que se realizaría mediante políticas, acciones y normas susceptibles de generar estos puestos de trabajo.

Este precepto constitucional, postula un alcance amplio o extenso del derecho al trabajo, el cual, es considerado en sí mismo y opera para concurrir con otros derechos o principios, en donde se presenta una pluralidad de manifestaciones, vinculándose directamente a cuestiones tales como: ingreso al trabajo, ocupación efectiva, cláusulas de seguridad sindical, huelga, extinción del contrato.

De la misma forma en que los trabajadores tienen derecho a participar en las utilidades, y sin entrar en conflicto o intervenir en la administración de la empresa, se debe precisar la protección el trabajador por sufrir esta conducta, en este sentido, en México todavía no existen suficientes elementos como para identificar y proteger los derechos de los trabajadores, pero se podría coadyuvar y ampliar los enunciados de las Fracc. XXI y XII de la

³⁶ <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Constitucion/articulos/123.pdf>

Constitución Política Mexicana, pues en ellos se aborda la protección integral de los trabajadores, con sus alcances y limitaciones.

XXI.- SI EL PATRONO SE NEGARE A SOMETER SUS DIFERENCIAS AL ARBITRAJE O A ACEPTAR EL LAUDO PRONUNCIADO POR LA JUNTA, SE DARA POR TERMINADO EL CONTRATO DE TRABAJO Y QUEDARA OBLIGADO A INDEMNIZAR AL OBRERO CON EL IMPORTE DE TRES MESES DE SALARIO, ADEMAS DE LA RESPONSABILIDAD QUE LE RESULTE DEL CONFLICTO. ESTA DISPOSICION NO SERA APLICABLE EN LOS CASOS DE LAS ACCIONES CONSIGNADAS EN LA FRACCION SIGUIENTE. SI LA NEGATIVA FUERE DE LOS TRABAJADORES, SE DARA POR TERMINADO EL CONTRATO DE TRABAJO; (REFORMADO MEDIANTE DECRETO PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION EL 21 DE NOVIEMBRE DE 1962. MODIFICADO POR LA REIMPRESION DE LA CONSTITUCION, PUBLICADA EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION EL 6 DE OCTUBRE DE 1986.)

XXII.- EL PATRONO QUE DESPIDA A UN OBRERO SIN CAUSA JUSTIFICADA O POR HABER INGRESADO A UNA ASOCIACION O SINDICATO, O POR HABER TOMADO PARTE EN UNA HUELGA LICITA, ESTARA OBLIGADO, A ELECCION DEL TRABAJADOR, A CUMPLIR EL CONTRATO O A INDEMNIZARLO CON EL IMPORTE DE TRES MESES DE SALARIO. LA LEY DETERMINARA LOS CASOS EN QUE EL PATRONO PODRA SER EXIMIDO DE LA OBLIGACION DE CUMPLIR EL CONTRATO MEDIANTE EL PAGO DE UNA INDEMNIZACION. IGUALMENTE TENDRA LA OBLIGACION DE INDEMNIZAR AL TRABAJADOR CON EL IMPORTE DE TRES MESES DE SALARIO CUANDO SE RETIRE DEL SERVICIO POR FALTA DE PROBIIDAD DEL PATRONO O POR RECIBIR DE EL MALOS TRATAMIENTOS, YA SEA EN SU PERSONA O EN LA DE SU CONYUGE, PADRES, HIJOS O HERMANOS. EL PATRONO NO PODRA EXIMIRSE DE ESTA RESPONSABILIDAD CUANDO LOS MALOS TRATAMIENTOS PROVENGAN DE DEPENDIENTES O FAMILIARES QUE OBREN CON EL CONSENTIMIENTO O TOLERANCIA DE EL; (REFORMADO MEDIANTE DECRETO PUBLICADO EN EL DIARIO

OFICIAL DE LA FEDERACION EL 21 DE NOVIEMBRE DE 1962. MODIFICADO POR LA REIMPRESION DE LA CONSTITUCION, PUBLICADA EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION EL 6 DE OCTUBRE DE 1986.)

3.2.1 Los avances sobre el *mobbing* en el estado de Aguascalientes

Al tipificar el fenómeno social del acoso psicológico laboral como una expresión de violencia psicológica y de su extensión en el ámbito laboral, la Ley de Acceso a una Vida Libre de Violencia busca sensibilizar a los trabajadores para prevenir conductas cuyas consecuencias provoquen un daño moral para que legalmente se pueda sancionar, como lo dice la Ley Federal, y Estatal.

I. La violencia psicológica. Es cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica, que puede consistir en: negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso al suicidio;

Aunque esta Ley surge como una forma de proteger a las mujeres, en México, es el único documento donde se ha tipificado las formas de la violencia en el ámbito laboral y la violencia psicológica, que permite sancionarla, antes hubo otras que sirvieron de antecedente:

Ley del Instituto Nacional de las Mujeres, Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, Ley General para la Igualdad entre Hombres y Mujeres, Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia

3.2.2 La integridad del ser humano: física, psicológica y moral

Elementos de la integralidad psicológica

La noción de integridad física, se relaciona, hoy en día, con la de salud integral y no se pueden separar los aspectos físicos de los emocionales y los espirituales. En otras palabras, no hay que tratar la integridad física como un aspecto separado de la persona porque sus dimensiones emocionales e intelectuales están sin duda ligadas entre sí.

Por ellos son relevantes las características del *mobbing*, considerado, como un evento causante del daño psicológico y, con mucha frecuencia, de modo concurrente, de enfermedades físicas, debe protegerse la integridad psicológica de la persona.

La integridad psicológica se expresa en la preservación de las habilidades motrices, emocionales e intelectuales. Por consiguiente, asegura el respeto de los componentes psicológicos y de comunicación de una persona, tales como su forma de ser, su personalidad, su carácter, así como su temperamento y lucidez para conocer y enjuiciar el mundo interior y exterior del ser humano, cuando es violentada psicológicamente, se impacta directamente estos componentes psicológicos.

El acoso psicológico laboral presenta como uno de sus principales efectos el daño que esta conducta ocasiona a la integridad psíquica de las

personas Piñuel y Zabala sostiene que el daño psicológico de la víctima es enorme y esta entra en un período de deterioro y aislamiento en el que comienzan a sucederse problemas de salud que proceden de la alteración de su equilibrio socio-emotivo y psicofísico, porque “la alteración del equilibrio emocional y físico produce una desestabilización en la persona que le lleva a caer enferma frecuentemente, con una profusión de bajas laborales que son adecuadamente utilizadas como argumentos por el acosador para incrementar la mala imagen pública de la víctima.”³⁷

Los síntomas más frecuentes se relacionan con trastornos del sueño, ansiedad y estrés, cambios en la personalidad, problemas de pareja, irritabilidad y depresión. Los trastornos psicológicos marchan asociados, o mejor dicho, ocasionan, por lo general, enfermedades físicas o psicosomáticas.

La información recogida por las investigaciones relativas al acoso psicológico laboral corrobora esta situación. En efecto, la presencia de enfermedades psicosomáticas en las personas víctimas de acoso psicológico laboral no es una excepción. Estas acompañan, en la inmensa mayoría de casos, a los trastornos psicológicos provocados por aquel y, asimismo, contribuyen a retroalimentarlos, generando un círculo vicioso, profundamente destructivo.

³⁷ http://mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/article_621.shtml.

Piñuel y Zabala nos dice al respecto que la víctima de acoso o *mobbing*, va perdiendo gradualmente la fe y la confianza en sí misma, a resultas de lo cual diferentes aspectos de su vida se verán afectados. Entra en una espiral de estrés creciente que va minándola físicamente y que termina haciéndose crónico y difícil de tipificar, dando lugar a multitud de afecciones o enfermedades somáticas crónicas que pueden conducirlo a bajas laborales. La víctima entra en un período de deterioro y aislamiento en el que comienzan a sucederse problemas de salud que proceden de la alteración de su equilibrio socio-emotivo y psicofísico.³⁸

La situación en que se encuentra la víctima, afecta la calidad de su trabajo, reduce su productividad, la obliga a ausentarse por motivos de salud o, incluso, a hospitalizarse, todo lo cual será, a su vez, utilizado por el sujeto acosador en contra del acosado, justificando sus ataques en el hecho de que es ineficiente, negligente, enfermizo, etcétera.

Es indudable, por ello, que el acoso psicológico laboral produce enfermedad, psíquica y física, que afecta la situación de la persona en su trabajo y, con frecuencia, su situación familiar y social, así como su futuro laboral, en el mayor de los casos nunca recuperan su capacidad laboral. Desde esta perspectiva, el acoso psicológico laboral expresa una forma de conducta que vulnera el derecho de la persona al respeto de su integridad psíquica y física.

³⁸ Iñaki Piñuel y Zabala, *Mobbing, la lenta y silenciosa alternativa al despido*, en: <http://www.mobbing.nu>

3.3 Protección de los derechos del trabajador en su integridad moral

La integridad moral, defiende los fundamentos del obrar de una persona en el plano de su existencia y coexistencia social, a través del atributo que le permite desarrollar su personalidad y el proyecto de vida en comunidad, conforme a su convicción personal, su religión, política, cultura, etc., y se vincula con la prohibición de toda forma de violencia física, psicológica contra la persona.

La integridad moral se asocia al aspecto estrictamente espiritual de cada ser humano en el que residen sus convicciones religiosas, filosóficas, políticas, sociales, ideológicas, y culturales de cada ser humano para desarrollar su vida de acuerdo al orden de valores que conforman sus convicciones, creencias, normas y circunstancias a través de las cuáles se puede determinar si una persona a lo largo de toda su vida logró ser buena persona, además su contribución en su grupo social que determinará el comportamiento acerca de las acciones virtuosas o perniciosas.

El derecho a la integridad conlleva la garantía de la inmunidad de la persona, en el sentido de no ser privada de ninguna parte de su ser, la misma que respecto de la integridad moral supone el derecho de no ser privada, por la vía de la coacción, de sus íntimas convicciones morales, religiosas, filosóficas u otras de índole similar, ni ser obligado a asumir otras distintas, ni ser impedido de regir su vida y actuar en sociedad siguiendo aquellas en las que

cree, ni ser objeto de sanciones, vejámenes o discriminación por causa de las mismas.

De este modo, en relación a las conductas usualmente constitutivas de acoso psicológico laboral, debe considerarse que aquellas que suponen acciones o ataques contra la reputación personal o autoestima del trabajador, como injurarlo o ridiculizarlo en grupo, con la intención de estigmatizarlo, además de vulnerar su derecho al honor, supone la lesión de su integridad moral, particularmente cuando aquel es objeto de una estrategia, reiterada y prolongada, de violencia verbal.

El acoso psicológico laboral, vulnera la integridad moral de la persona incluso con independencia de que esta sufra o no una lesión de tipo psicológico, porque la integridad moral puede lesionarse sin necesidad de que se produzca un daño psíquico o se amenace la salud psíquica de la persona, por el mero hecho de dispensarle un trato humillante.

CAPITULO IV

EL ACOSO LABORAL DESDE LA PERSPECTIVA PSICOLÓGICA

4. La aportación de los investigadores desde la psicología

Para los investigadores en psicología, el acoso laboral, debe abordarse desde la óptica del daño psíquico, ellos han agrupado los diferentes comportamientos de acoso moral en los siguientes rubros: amenazas al status profesional; amenazas a la reputación personal, aislamiento, carga excesiva de trabajo y desestabilización.

Por ser tan complejo el fenómeno, Leymann ha considerado la necesidad de elaborar un catálogo de las más significativas conductas hostiles que sufren los trabajadores, de la misma manera que se hacen en EL Informe Ranstad.³⁹ En este documento se hace un repaso del tratamiento jurídico del acoso moral en el trabajo, define este fenómeno y aporta una guía con indicaciones prácticas sobre las actuaciones que puede llevar a cabo una empresa para luchar contra el *mobbing*.

Actividades de acoso para reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse adecuadamente con otros, incluido el propio acosador;
Actividades de acoso para evitar que la víctima tenga la probabilidad de

³⁹ Segundo Informe Randstand, *Calidad del trabajo en la Europa de los quince El acoso moral*. Instituto de Estudios laborales (IEL)-ESADE-Randstand,

mantener contactos sociales, y actividades de acoso dirigidas a desacreditar o impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral; Actividades de acoso dirigidas a reducir la ocupación de la víctima y su empleo mediante la desacreditación profesional. Todas ellas ocasionan problemas en la salud física o psíquica de la víctima.

En cualquier caso, como lo indica el Informe Randstad, Calidad de trabajo en la Europa de los quince. El acoso moral, ya ubica al fenómeno del *mobbing* como algo importante para evaluar, los entornos de trabajo, saludables y de calidad, lo más importante que se destaca en este informe es que por primera vez hace un análisis sobre las causas del fenómeno en una empresa y otra y sobre esto se cuestiona lo siguiente:

... “por qué en determinadas organizaciones esos perfiles actúan independientemente y en otras no, es decir, cual es el caldo de cultivo que facilita y favorece los comportamientos de violencia psicológica”⁴⁰ y lo describe como comportamientos que se apartan claramente de lo que se entiende por conducta aceptada como razonable. Tales comportamientos, si provienen del empleador o sus representantes, exceden con amplitud los límites del poder de dirección, incurriendo en abuso y arbitrariedad, y en caso de provenir de los compañeros de trabajo vulneran el deber de todos de respetar la dignidad, la salud y los derechos de los demás.

⁴⁰ Informe Randstad. *Op, cit*, pág. 5.

La importancia de este estudio, es que por primera se coincide con G, Morgan, en su trabajo sobre la organización, en donde describe la metáfora de poder, que ya había descrito la psiquiatra y psicoanalista francesa Hirigoyen, cuando tipifica el acoso moral como la reiteración de la violencia moral, en pequeñas dosis, que al ocasionar micro traumatismos frecuentes y repetidos, configura la agresión al trabajador, en donde la violencia física y la discriminación quedan excluidas del concepto, que se circunscribe a agresiones más sutiles, las que por esa razón, resultan más difíciles de advertir y de probar.

En tanto que Morgan, es más real al afirmar que son: “Todas las organizaciones en menor o mayor grado, responden a la metáfora de dominación, es decir, todas utilizan a sus recursos humanos en la medida que los necesitan, y prescinden de ellos cuando ya no les son útiles. El cómo utilicen o prescindan de estos recursos, marcará la diferencia entre una buena o mala organización.”⁴¹

Para el psicólogo español Piñuel y Zabala⁴², el *mobbing* es el continuo y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros que se comportan con él cruelmente con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica, y a así, obtener su salida de la organización a través de diferentes modalidades de violencia.

⁴¹ Ibídem.

⁴² Iñaki Piñuel y Zabala, *op,cit*, <http://www.mobbing.nu>

Por su parte, Piñuel y Zabala⁴³, clasifican las conductas constitutivas de acoso moral en la siguiente forma como pueden ser los ataques mediante medidas adoptadas contra la víctima: el superior le limita las posibilidades de comunicarse; le cambia su ubicación separándole de sus compañeros, lo juzga de manera ofensiva en su trabajo y le cuestiona sus decisiones. Asimismo, se refiere al ataque mediante aislamiento social; juzga la vida privada; agresiones verbales como gritar, insultar, criticar permanentemente su trabajo; y expandir rumores como: criticar y difundir rumores contra esa persona.

Tomando como base estas definiciones, el investigador Serrano Olivares, lo transforma en un concepto clínico del acoso moral como resultado del padecimiento psicológico de la víctima.⁴⁴ Lo identifica con tres elementos:

Elemento subjetivo intencional o final: el acosador persigue humillar, vejar, aislar a la víctima y/ o que ésta abandone el trabajo.

Elemento objetivo: se trata de comportamientos hostiles reiterados en un período de tiempo más o menos largo, por tanto, estamos ante conductas sistemáticas que obedecen a un plan y cuyo efecto es la degradación del ambiente de trabajo y/o de las condiciones de trabajo.

Relación asimétrica: entre acosador y víctima se da una relación de poder asimétrica, ya sea de hecho o de derecho.

⁴³ *Ibidem*.

⁴⁴ Raquel, Serrano Olivares, *El acoso Moral en el Trabajo*, Consejo Económico y Social, Colección Estudios, No 172, Madrid, 2005, Página 26.

4.1 Características del acoso laboral desde el enfoque de la psicología

Las conductas reiterada y sistemática del acoso laboral descritas por los investigadores, son un referente necesario que tipifica en principio un fenómeno de violencia. Sin embargo, su dimensión no sólo debe entenderse por la existencia suficiente de un acto de hostilidad para que se identifique el acoso, porque como en su trabajo el sociólogo norteamericano Robert Merton, en el pasado se desarrolló la teoría con Ramón Irigoyen, cuando estudia los clásicos de la empresa y para explicarlo hace el relato sobre el acoso que sufrió el Cid Campeador en manos del Rey.

En las organizaciones y en este marco de percepciones, es la francesa Hirigoyen⁴⁵ la que señala que el acoso moral se caracteriza ante todo por la repetición con actitudes, palabras, conductas, que tomadas por separado, pueden parecer anodinas, pero cuya repetición y sistematización las convierten en destructivas y como se menciona en el segundo informe Randstand, siguiendo sobre el debate sobre los antecedentes del acoso moral, no importa si antes de acosaba o no, lo que importa, hoy es una preocupación en Europa por tres razones:

1. Porque tiene efectos negativos sobre las personas que los sufren que no se corresponden con una sociedad que respeta y protege el bienestar individual;

⁴⁵ Marie-France. *Op, cit*, Ediciones Paidós, S.A, Barcelona 2001.

2. Porque afecta negativamente al trabajo de calidad y el coste y competitividad empresarial y
3. Por el temor que las condiciones de hiper-competitividad que viven las empresas y la presión consecuente de los empleados pueda degenerar en ambientes de trabajo progresivamente agresivos.

Este elemento también es destacado por Leymann⁴⁶ para quien las acciones de hostigamiento se caracterizan por ser frecuentes y persistentes. El carácter reiterado y sistemático que prefigura el acoso moral que puede generar daño psíquico y deterioro físico, es parte de la investigación que considera las etapas y el tiempo en que se consolida el acoso laboral.

Así, lo precisa Hirigoyen al señalar que el acoso moral, es una violencia en pequeñas dosis, que por ello mismo, no es fácil de advertir pero que resulta muy destructiva, Se trata de un ataque que: tomado por separado no es realmente grave; es el efecto acumulativo de micro traumatismos frecuentes y repetidos lo que constituye la agresión.

Por ello, al momento de apreciar una queja sobre acoso moral será indispensable, para la autoridad encargada de resolverla, apreciar el panorama completo y no acciones aisladas de otra manera le será imposible descubrir la existencia del acoso laboral.

⁴⁶ Heinz Leymann. *Op,cit*, 165-184

La diversidad de percepciones que expresan los investigadores tiene como punto de partida una conducta hostil prolongada, pues la reiteración de la misma durante un determinado tiempo, llega a producir el cuadro de acoso laboral, capaz de dañar psicológica, moral y físicamente al trabajador.

Para Leymann⁴⁷, este factor, indica que el acoso debe producirse cuando menos una vez por semana en un plazo mínimo de seis meses, Pero Hirigoyen⁴⁸ considera excesivo este umbral, ya que opina que la gravedad del acoso no depende sólo de su duración, sino también de la violencia de la agresión con: actuaciones particularmente humillantes que pueden destruir a una persona en menos de seis meses.

El ser humano, por principio genera una conducta que acumula como producto de sus experiencias e intenciones que definen su personalidad, y en el mayor de los casos, surge de experiencias que pueden ser no necesariamente dañinas. Sin embargo, dicha conducta en las relaciones laborales no es el resultado de un acto espontáneo, el que más bien es deliberado, y puede configurar un plan con el propósito de favorecer o perjudicar a sus semejantes.

Por ello, una de las más importantes características del acoso laboral, es que la conducta del agresor es el resultado de una decisión consciente y deliberada para agredir a la víctima, es decir que responde a un plan. Afirma por ello, Piñuel y Zabala⁴⁹ que este acoso no casual por el contrario es casual.

⁴⁷ Heinz Leymann. Op, cit, 165-184.

⁴⁸ Marie-France Hirigoyen, *op, cit*.

⁴⁹ Iñaki, Piñuel y Zabala, *op, cit*. En: <http://www.mobbing.nu>.

Los sujetos del acoso como: el empleador, jefes o compañeros, no actúan por impulso lo que más bien es un acuerdo a una determinación como: la de causar daño moral, sufrimiento y vejaciones al trabajador. La premeditación, es de este modo, un factor decisivo del acoso moral, el cual resulta corroborado por su carácter reiterado y sistemático, que precisamente, demuestra la existencia de un plan dirigido contra un determinado trabajador.

La conducta deliberada y sistemática, en principio genera un plan, este cuenta con una finalidad y con medios o acciones para alcanzar sus objetivos. La finalidad es causar daño al trabajador para humillarlo y vejarlo, con el propósito de lograr su sometimiento o su exclusión del centro de trabajo.

4.2 Protección a la intimidad personal y familiar

Una de las modalidades de acoso psicológico laboral que afectan los derechos es el respeto a la intimidad personal y familiar de la víctima, así como a su honor e imagen y el derecho a la intimidad personal y familiar, implica establecer un marco jurídico en defensa de la tranquilidad espiritual y la paz interior de la persona y su familia.

Esta defensa de derechos, comprende hábitos privados, sus preferencias, sus relaciones humanas, sus emociones, sus sentimientos, sus secretos, sus características físicas como las relativas a su salud, sus problemas congénitos, sus accidentes y secuelas y otros aspectos similares.

Así, se establece que el derecho a la intimidad comprende dos aspectos: En primer lugar, la protección contra toda injerencia o intrusión en la vida privada, mediante la observación indebida, el espionaje, la averiguación o cualquier otra forma de invasión de la conducta personal o familiar de un individuo. En segundo lugar, la prohibición de divulgar datos de esa vida privada, cualquiera que sea el motivo o el medio por el cual estos han sido obtenidos, salvo que medie un interés público comprobado.

El acoso psicológico laboral puede incidir sobre la intimidad personal y/o familiar del trabajador, por ser ello es un método efectivo para hostigarlo y lesionar su dignidad. Este puede revelar y divulgar información sobre su vida privada y familiar, así como el de difundir rumores sobre su vida sexual o difundir imágenes o fotografías captadas de modo ilícito, o dar a conocer enfermedades registradas en el departamento médico o propagar sus convicciones personales religiosas, políticas, etcétera). Estas, son otras tantas formas de agravio a la intimidad de la persona, que se emplean como método para acosarla, creándole un entorno laboral hostil.

CAPÍTULO V

RESULTADOS ESTADÍSTICOS Y LA EXPLICACIÓN

5 Clasificación de la violencia

ANtes de explicar los resultados cuantitativos generados en la encuesta que se hizo en la empresa, es necesario ubicar los tipos de la violencia contra las mujeres a nivel estatal, para que a partir de esta información se pueda identificar la tendencia cuantitativa del fenómeno. De acuerdo a lo establecido en las leyes federal y estatal, existen cinco ámbitos donde se ejerce la violencia: familiar, escolar/laboral⁵⁰, institucional y el comunitario.

Esta tipificación de la violencia es un avance en esta materia, para evitar ambigüedades sobre el fenómeno, pues muchas veces, el problema que se presenta es sancionarla,⁵¹ por la subjetividad para entenderla, por esta razón, siguiendo el esquema marcado por las leyes, se explicarán los ámbitos

⁵⁰ El ámbito escolar y laboral se integra en un mismo rubro, tal vez por la poca importancia que se le ha dado en comparación a los otros ámbitos donde la violencia se identifica en mayor proporción cuantitativa.

⁵¹ La sanción de la violencia hoy en día representa un reto, pues la ley se interpreta se sigue interpretando desde una visión de cultura patriarcal, por ello la sensibilización para los grupos de jueces y ministros, se vuelve una prioridad, por ejemplo en algunos estados ha sido tan leve las penas que han sufrido las mujeres por muertes violentas que han tipificado este acto como violencia feminicela, entendiéndola como la forma extrema de violencia de género contra las mujeres, producto de la violación de sus derechos humanos, en los ámbitos público y privado, conformada por el conjunto de conductas misóginas que pueden conllevar impunidad social y del Estado y puede culminar en homicidio y otras formas de muerte violenta de mujeres. Esta no está tipificada en el estado de Aguascalientes.

y tipos. En el caso de la violencia que se ejerce en el ámbito laboral, es un caso delicado pues aunque siempre ha existido, está invisible ante los ojos de la sociedad, pero este tipo de acoso psicológico, “por su frecuencia y repetición atenta contra la dignidad o integridad psíquica o física de una persona.”⁵²

5.1 Explicación de los ámbitos y tipos de violencia a nivel estatal

De acuerdo a la Ley, por el **ámbito familiar** se entiende el lugar dentro o fuera del domicilio familiar o unidad doméstica, donde el agresor tenga o haya tenido relación de parentesco por consanguinidad o afinidad, de matrimonio, concubinato, o mantengan o hayan mantenido una relación de hecho con la víctima, en este ámbito ocurre la violencia **familiar** como el acto abusivo de poder u omisión intencional, dirigido a dominar, someter, controlar, o agredir con uno o varios tipos de violencia físico, patrimonial, psicológico y sexual.

Por el ámbito laboral y/o docente se entiende el lugar dentro o fuera relacionado con la actividad laboral y/o docente, cuyo agresor tenga o haya tenido relación por las actividades relacionadas al desempeño académico o de trabajo, independientemente de su relación jerárquica, en este ámbito ocurre **la violencia laboral y/o docente** como un acto o una omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad, dirigido a dominar, someter,

⁵² <http://es.wikipedia.org/wiki/Ciberbullying>.

controlar, o agredir con uno o varios tipos de violencia físico, patrimonial, psicológico y sexual.

Por el ámbito institucional se entiende el lugar dentro o fuera de la institución o relacionado con las actividades institucionales, donde el agresor tenga o haya tenido relación con actividades relacionadas al servicio público del Estado o de los Municipios, en este ámbito ocurre **la violencia institucional** como los actos u omisiones de las y los servidores públicos de cualquier orden de gobierno que discriminen o tengan como fin dilatar, obstaculizar o impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia físico, patrimonial, psicológico y sexual.

Por el ámbito comunitario se entiende la comunidad misma, donde el agresor o agresores realizan actos individuales o colectivos que transgredan los derechos fundamentales de la víctima y propician su denigración, discriminación, marginación o exclusión del ámbito público, en este ámbito puede ocurrir la violencia comunitaria, como los actos individuales o colectivos que transgreden derechos fundamentales de las mujeres y propician su denigración, discriminación, marginación o exclusión en el ámbito público, con uno o varios tipos de violencia económica, física, patrimonial, psicológico y sexual.

La forma en que han clarificado los ámbitos desde la perspectiva jurídica es un gran avance que se ha logrado y representa la cristalización del esfuerzo que han hecho las mujeres pioneras que han buscado desde hace décadas se erradique este fenómeno de la vida social, precisando los elementos que integran el artículo tercero “La violencia de género contra las mujeres, de manera enunciativa, no limitativa, comprende las siguientes formas:”⁵³

I. La violencia doméstica; **II.** El embarazo y su interrupción obligados; **III.** La selección prenatal del sexo; **IV.** La selección nutricional en el núcleo familiar en perjuicio de las niñas; **V.** La asignación de actividades de servicio doméstico en beneficio de los miembros masculinos del núcleo familiar; **VI.** La prohibición para iniciar o continuar con actividades escolares, laborales o sociales; **VII.** La imposición vocacional en el ámbito escolar; **VIII.** Favorecer el estado de riesgo que induzca al suicidio; **IX.** La heterosexualidad obligatoria; **X.** La inseminación artificial no consentida; **XI.** Los tocamientos libidinosos; **XII.** La trata de mujeres; **XIII.** La esterilización provocada; **XIV.** La insensibilidad al dolor o a las enfermedades femeninas por parte de los sistemas médicos; **XV.** La negligencia en la procuración e impartición de la justicia en delitos contra la libertad y el normal desarrollo psicosexual, violencia doméstica y delitos violentos o de odio contra las mujeres, entre otros; **XVI.** La inclusión de las mujeres en programas dirigidos a sectores vulnerables; **XVII.** La imagen estereotipada de la mujer que presentan los medios de comunicación; **XVIII.** La invisibilización de la participación de las mujeres en la construcción de nuestra sociedad; y **XIX.** Todas aquellas que de alguna forma denigren la dignidad de la mujer.

⁵³ Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Aguascalientes.

Además de este documento jurídico, existen otros⁵⁴ que obligan a tomar acciones en los tres niveles de gobierno, para sustentar su marco de actuación y erradicar la violencia de género.

Las medidas que se toman para discriminar, establecido en la Ley para la igualdad entre hombres y mujeres.

CAPÍTULO II

Artículo 9.- Queda prohibida toda práctica discriminatoria que tenga por objeto impedir o anular el reconocimiento o ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades.

III. Prohibir la libre elección de empleo, o restringir las oportunidades de acceso, permanencia y ascenso en el mismo;

IV. Establecer diferencias en la remuneración, las prestaciones y las condiciones laborales para trabajos iguales;

V. Limitar el acceso a los programas de capacitación y de formación profesional⁵⁵

En su apartado sobre discriminación la Ley de Igualdad, artículo 26 menciona lo siguiente: Promover la igualdad entre mujeres y hombres y contribuir a la erradicación de todo tipo de discriminación. Todos estos lineamientos jurídicos, ya por son un avance importante en esta materia y contribuyen a erradicar el acoso en el ámbito laboral.

⁵⁴ Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, Declaración Universal de los Derechos Humanos, Convención para la Eliminación de todas las formas de discriminación contra la Mujer, Conferencia de Beijing, Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la violencia contra la Mujer, Convención sobre los Derechos del Niño, Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.

⁵⁵ Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIMH.pdf>.

Cuadro 1. Comparativo del contenido de las dos leyes.

ÁMBITOS DE LA VIOLENCIA	
FEDERAL	ESTATAL
<p>ARTÍCULO 7.- Violencia familiar: Es el acto abusivo de poder u omisión intencional, dirigido a dominar, someter, controlar, o agredir de manera física, verbal, psicológica, patrimonial, económica y sexual a las mujeres, dentro o fuera del domicilio familiar, cuyo acosador tenga o haya tenido relación de parentesco por consanguinidad o afinidad, de matrimonio, concubinato o mantengan o hayan mantenido una relación de hecho.</p>	<p>Artículo 9º.- La violencia de género contra las mujeres se presenta en los siguientes ámbitos: I. En el doméstico; II. En el laboral y docente; III. En el social; y IV. En el de las instituciones.</p>
	<p>Artículo 10.- La violencia de género contra las mujeres en el ámbito doméstico, es el acto abusivo de poder u omisión intencional dirigido a dominar, someter, controlar o agredir de manera física, verbal, psicológica, patrimonial, económica y sexual a las mujeres, dentro o fuera del domicilio familiar o unidad doméstica, cuyo acosador tenga o haya tenido relación de parentesco por consanguinidad o afinidad, de matrimonio, concubinato o mantengan o hayan mantenido una relación de hecho con la víctima.</p>
<p>ARTÍCULO 10.- Violencia Laboral y Docente: Se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral, docente o análogo con la víctima, independientemente de la relación jerárquica, consistente en un acto o una omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad.</p>	<p>Artículo 11.- La violencia de género contra las mujeres en el ámbito laboral y docente, es la que se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral, docente o análogo con la víctima, independientemente de la relación jerárquica. Consiste en un acto o una omisión de abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima e impide su desarrollo y atenta contra el principio de igualdad. Puede consistir en un solo evento dañino o en una serie de eventos, cuya suma produce el daño.</p>
	<p>Artículo 12.- Constituye violencia de género contra las mujeres en el ámbito laboral, la negativa ilegal a contratar a la víctima o a respetar su permanencia o condiciones generales de trabajo, la descalificación del trabajo realizado, las amenazas, la intimidación, las humillaciones, la explotación y todo tipo de discriminación por razón de género.</p>
	<p>Artículo 13.- Constituye violencia de género contra las mujeres en el ámbito docente, aquellas conductas que dañen la autoestima de las alumnas con actos de discriminación por su sexo, edad, condición social, académica, limitaciones y/o características físicas, las cuales son infligidas por maestros y maestras.</p>
<p>ARTÍCULO 16.- Violencia en la Comunidad: Son los actos individuales o colectivos que transgreden derechos fundamentales de las mujeres y propician su denigración, discriminación, marginación o exclusión en el ámbito público.</p>	<p>Artículo 14.- La violencia de género contra las mujeres en el ámbito social, comprende los actos individuales o colectivos que transgreden sus derechos fundamentales y propician su denigración, discriminación, marginación o exclusión en el ámbito público.</p>
<p>ARTÍCULO 18.- Violencia Institucional: Son los actos u omisiones de las y los servidores públicos de cualquier orden de gobierno que discriminen o tengan como fin dilatar, obstaculizar o impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia.</p>	<p>Artículo 15.- La violencia de género contra las mujeres en el ámbito institucional, comprende los actos y omisiones de las y los servidores públicos del Estado o de los Municipios que discriminen o tengan como fin dilatar, obstaculizar o impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres, así como su acceso al disfrute de las políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia.</p>
<p>ARTÍCULO 21.- Violencia Femenicida: Es la forma extrema de violencia de género contra las mujeres, producto de la violación de sus derechos humanos, en los ámbitos público y privado, conformada por el conjunto de conductas misóginas que pueden conllevar impunidad social y del Estado y puede culminar en homicidio y otras formas de muerte violenta de mujeres.</p>	
<p>Fuente: Cuadro comparativo de las Leyes elaborado por el Área Jurídica del Instituto Aguascalentense del las Mujeres. Junio 2011.</p>	

En el diagnóstico realizado en el Instituto Aguascalentense de las Mujeres (IAM) se puede identificar la tendencia cuantitativa de la violencia que vivieron las mujeres, que buscaron el apoyo del Centro de Atención y Prevención Integral a la Violencia de Género (CAPIV), en los diferentes ámbitos en el estado de Aguascalientes, como ya se explicó en las páginas anteriores, tanto el ámbito escolar como laboral es mínimo frente a la violencia que viven las mujeres en los otros ámbitos.⁵⁶

5.1.1 Ámbito donde se ejerce la violencia contra las mujeres a nivel estatal

En el diagnóstico sobre la violencia, que se elaboró en el IAM, se registra que a nivel estatal los ámbitos donde la mujer que vive en situaciones de violencia se da de la siguiente manera: en el ámbito familiar⁵⁷ en el 92.75 por ciento, frente a los otros ámbitos. Este dato nos indica que culturalmente la violencia está arraigada en el estado de Aguascalientes, que constantemente se cae en un círculo vicioso de aprendizaje y pasa a otros ámbitos para ser ejercida o sufrida de manera natural, por ello no es extraño que se encuentre en el ámbito laboral/escolar, comunitario e institucional. Por ello el cambio de actitud se debe comenzar en el ámbito familiar.

⁵⁶ Instituto Aguascalentense de las Mujeres, *Diagnóstico sobre la Violencia contra las Mujeres en el Estado de Aguascalientes*, Aguascalientes, Ags., 2010, página 34.

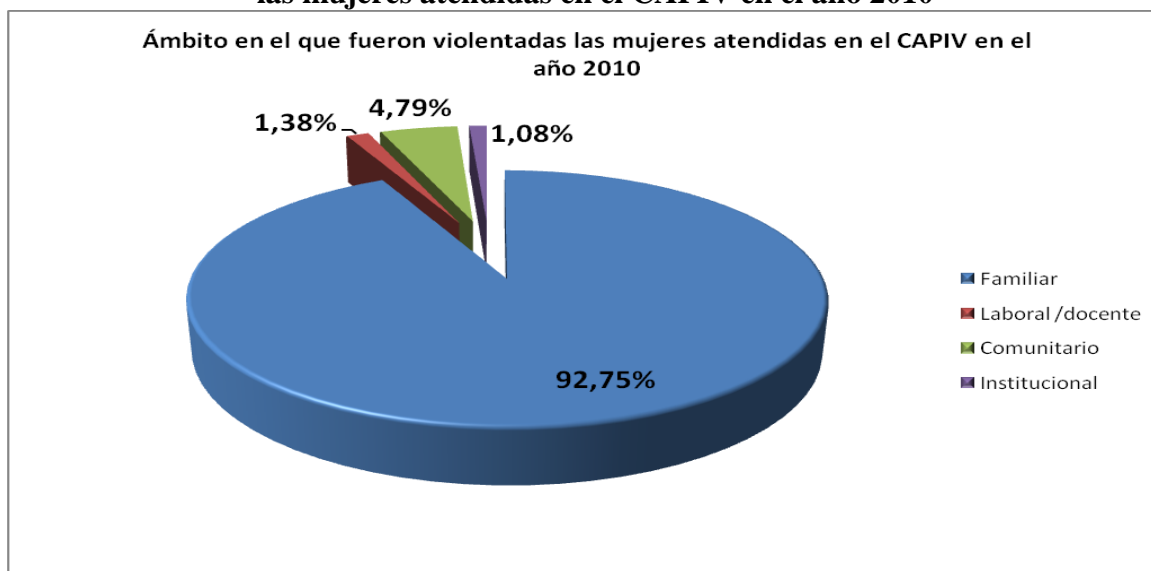
⁵⁷ El lugar donde convive una familia integrada por individuos que comparten vínculos de sangre, matrimonio o adopción. En términos generales hace referencia al grupo de personas que se identifican como parte de una red de parentesco culturalmente reconocida, con funciones reproductoras, de control social y socialización de sus miembros.

Tabla 1. Ámbito donde la mujer vive situaciones de violencia

Ámbito dónde se ejerce la violencia					
Municipio	Familiar	Laboral/ docente	Comunitario	Institucional	Total
Aguascalientes	1129	21	53	11	1214
Asientos	237	3	23	5	268
Calvillo	263	1	11	5	280
Cosío	33	0	3	0	36
Jesús María	58	4	4	1	67
El Llano	290	1	4	1	296
Pabellón de Arteaga	48	0	0	3	51
Rincón de Romos	39	0	1	0	40
San José de Gracia	19	0	2	0	21
San Francisco de los Romo	78	3	13	0	94
Tepezalá	32	0	1	0	33
TOTAL	2226	33	115	26	2400
PORCENTAJE	92.75%	1.38%	4.79%	1.08%	100%

Fuente: Centro de Atención Integral para la Prevención y Atención de la Violencia (CAPIV) Enero-Diciembre 2010.

Grafica 1 Ámbito en el que fueron violentadas las mujeres atendidas en el CAPIV en el año 2010



Gráfica elaborada con información de la encuesta realizada a la empresa, noviembre 2011.

5.1.2 Tipo de violencia que se ejerce contra las mujeres a nivel estatal

En lo que se refiere a la violencia y sus tipos, la ley los clasifica como violencia económica, física, patrimonial, psicológica y sexual, las definiciones sobre violencia que se presentan a continuación fueron sintetizadas de las leyes para facilitar su comprensión y presentar de manera sencilla la explicación y significado.

La violencia económica como toda acción u omisión del hombre violento que afecta la supervivencia económica de la mujer. Se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso económico, así como la percepción de un salario menor por igual trabajo, dentro de un mismo centro laboral.

La violencia física como todo acto que inflige daño no accidental, usando la fuerza física, o algún tipo de arma, objeto o sustancia que pueda provocar o no lesiones, ya sean internas, externas o ambas.

La violencia patrimonial como cualquier acto u omisión que afecta la supervivencia de la mujer. Se manifiesta en la transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades y puede abarcar los daños a bienes comunes o propios de la víctima.

La violencia psicológica como cualquier acción u omisión que dañe la estabilidad psicológica, que puede consistir en negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluaciones, marginación, desamor, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, chantaje, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación o anulación de su autoestima e incluso al suicidio.

Para este estudio, se ha subclasificado la violencia psicológica en las modalidades:⁵⁸ de bloqueo social, hostigamiento, exclusión, coacción, manipulación e intimidación, mismas que más adelante se definen y las que describirán el tipo de acoso psicológico extremo, o también identificado como *mobbing* que se percibe en la empresa.

La violencia sexual como la acción u omisión mediante la cual se induce o se impone la realización de prácticas sexuales no deseadas o respecto de las cuales se tiene incapacidad para consentir. Este tipo de violencia sigue siendo un tabú en Aguascalientes, por ello sólo podemos inferir su tendencia con los datos que aportaron las mujeres que fueron violentadas de esa forma y que fueron atendidas en el Centro de Atención y Prevención Integral a la Violencia de Género (CAPIV).

⁵⁸ Modalidades es la forma en que las ha estudiado el profesor Iñaki en España para estudiar el fenómeno del *mobbing* que ocurre en las empresas. El profesor Iñaki clasificó los diferentes tipos de comportamiento que se perciben en la violencia psicológica y los desglosó de tal forma que se pueden identificar a través de varios cuestionarios, conocidos como el Barómetro Cisneros, en la actualidad éstos se encuentran difundidos por diferentes medios y además con ellos se facilita el monitoreo permanente en las empresas españolas y muchas de ellas han adoptado estos cuestionarios para tomar medidas de acción y prevenir los casos de *mobbing*.

Cuadro 2. Comparativo entre la tipificación de los tipos de violencia y su definición desde la Perspectiva Federal y Estatal

TIPO DE VIOLENCIA	
FEDERAL	ESTADO DE AGUASCALIENTES
ARTÍCULO 6. Los tipos de violencia contra las mujeres son:	Artículo 8º.- Los tipos de violencia de género contra las mujeres son:
I. La violencia psicológica. Es cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica, que puede consistir en: negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso al suicidio;	I. La violencia psicológica: Es cualquier acción u omisión que dañe la estabilidad psicológica, que puede consistir en negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluaciones, marginación, desamor, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, chantaje, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación o anulación de su autoestima e incluso al suicidio;
II. La violencia física.- Es cualquier acto que inflige daño no accidental, usando la fuerza física o algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas, o ambas;	II. La violencia física: Es todo acto que inflige daño no accidental, usando la fuerza física, algún tipo de arma, objeto o sustancia que pueda provocar o no lesiones, ya sean internas, externas o ambas;
III. La violencia patrimonial.- Es cualquier acto u omisión que afecta la supervivencia de la víctima. Se manifiesta en: la transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades y puede abarcar los daños a los bienes comunes o propios de la víctima;	IV. La violencia patrimonial: Es cualquier acto u omisión que afecta la supervivencia de la mujer. Se manifiesta en la transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades y puede abarcar los daños a bienes comunes o propios de la víctima;
IV. Violencia económica.- Es toda acción u omisión del Agresor que afecta la supervivencia económica de la víctima. Se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas, así como la percepción de un salario menor por igual trabajo, dentro de un mismo centro laboral;	V. La violencia económica: Es toda acción u omisión del hombre violento que afecta la supervivencia económica de la mujer. Se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso económico, así como la percepción de un salario menor por igual trabajo, dentro de un mismo centro laboral; y
V. La violencia sexual.- Es cualquier acto que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la Víctima y que por tanto atenta contra su libertad, dignidad e integridad física. Es una expresión de abuso de poder que implica la supremacía masculina sobre la mujer, al denigrarla y concebirla como objeto, y	III. La violencia sexual: Es la acción u omisión mediante la cual se induce o se impone la realización de prácticas sexuales no deseadas o respecto de las cuales se tiene incapacidad para consentir;
VI. Cualesquiera otras formas análogas que lesionen o sean susceptibles de dañar la dignidad, integridad o libertad de las mujeres.	VI. Cualesquiera otras formas análogas que, por acción u omisión, lesionen o sean susceptibles de lesionar la dignidad, integridad o libertad de las mujeres.
Fuente: Cuadro comparativo de las Leyes elaborado por el área Jurídica del Instituto Aguascalentense de las Mujeres, junio 2011.	

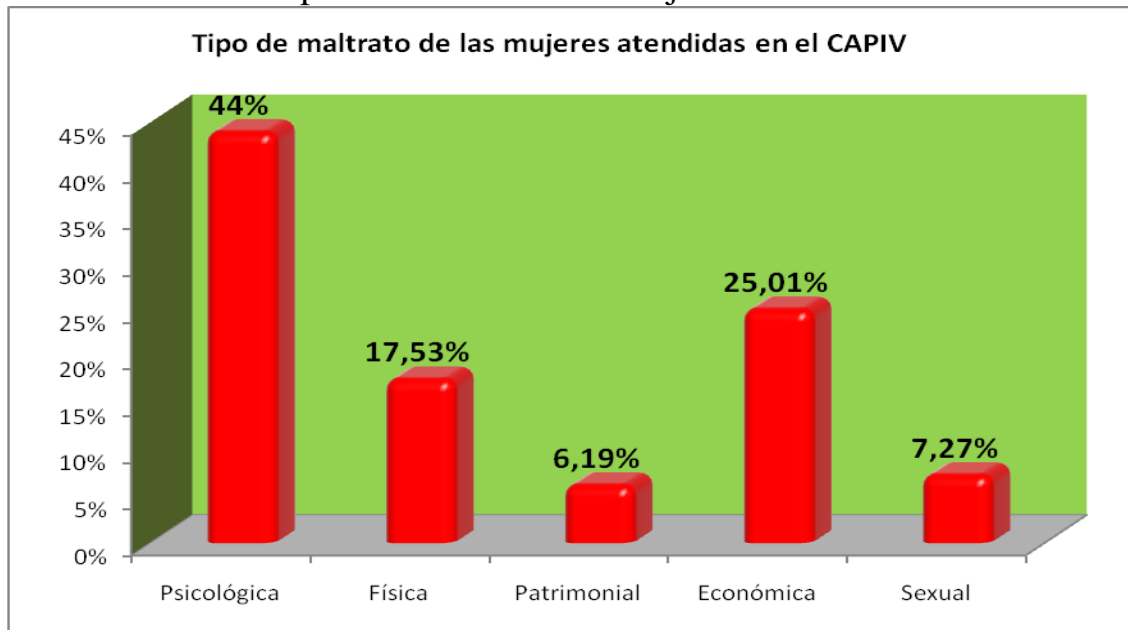
El tipo de violencia que se ha cuantificado a nivel estatal de acuerdo a los datos registrados en el IAM por el número de casos atendidos se presenta como sigue:

Tabla 2. Tipo de violencia identificada a nivel estatal

Tipo de violencia					
Municipio	Psicológica	Física	Patrimonial	Económica	Sexual
Aguascalientes	1093	485	175	754	215
Asientos	259	96	52	122	48
Calvillo	268	88	12	91	49
Cosío	7	27	4	21	2
Jesús María	59	24	7	34	8
El Llano	238	47	28	114	16
Pabellón de Arteaga	42	16	5	28	1
Rincón de Romos	37	15	2	1	3
San José de Gracia	17	12	1	10	3
San Francisco de los Romo	91	31	11	28	8
Tepezalá	30	12	4	14	1
TOTAL	2141	853	301	1217	354

Fuente: Centro de Atención y Prevención Integral a la Violencia de Género (CAPIV).

Grafica 2. Tipo de maltrato de las mujeres atendidas en el CAPIV



Gráfica elaborada con información de la encuesta realizada a la empresa, noviembre 2011.

5.2 Resultados cuantitativos de la encuesta en la empresa

A continuación se presentan los resultados estadísticos de la encuesta sobre acoso psicológico laboral (*mobbing*) realizada a 76 empleadas y 19 empleados de la empresa maquiladora de la industria del vestido de Aguascalientes y se explicará cada uno de los rubros cuantitativos y se partirá de lo general a lo particular.

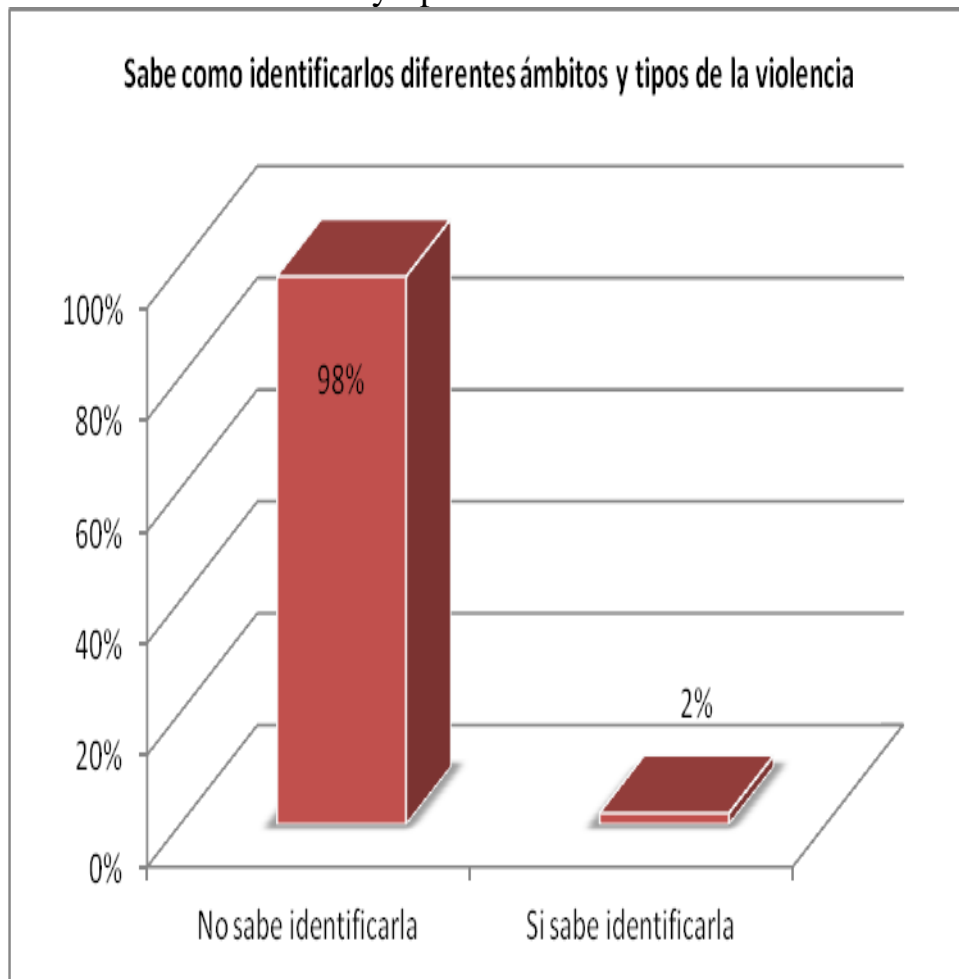
Cuando se les preguntó a los trabajadores si tenían conocimiento sobre los diferentes ámbitos y tipos de violencia, **el 98 por ciento** de los trabajadores no los podía reconocer y por tal motivo no podían saber si los vivían, en los diferentes ámbitos donde se viven situaciones de violencia. Por ello para poder identificar los ámbitos y tipos de violencia partiremos de la tipificación que se hace en la Ley de Acceso a una Vida Libre de Violencia para las Mujeres Federal y Estatal.

Tabla 3. Sabe como identificar los diferentes ámbitos y tipos de violencia

Identificación	Porcentaje (%)
No sabe identificarla	98.0
Si sabe identificarla	2.0
Total	100

Fuente: Tabla elaborada en la Coordinación de Investigación y Estadística del Instituto Aguascalentense de las Mujeres, Noviembre 2011

Gráfica 3. Sabe como identificar los diferentes ámbitos y tipos de la violencia.



Gráfica elaborada con información de la encuesta realizada a la empresa, noviembre 2011.

Si no se puede visibilizar la violencia, no se puede combatir, por ello, la primera acción para implantar cualquier medida, será la de hacer consciente y saber reconocer los tipos de violencia que se ejercen, y tanto el acosado como el acosador empiecen a cambiar el comportamiento, pues en la mayoría de los casos ni uno ni otro, saben que el comportamiento podría representar la

violencia económica, patrimonial, sexual y psicológica en comparación con la física, ya que esta última si deja una huella visible.

5.2.1 Tipo de violencia en el total de los trabajadores en la empresa

La importancia de identificar este tipo de violencia en el ámbito laboral es para sentar bases sólidas que permitan relacionar esta variable y su impacto que tiene en el aspecto económico del ámbito microeconómico, especialmente en los ámbitos de la producción y la administración de la empresa para diseñar ambientes de trabajo “no tóxicos” donde los trabajadores se sientan cómodos, y permitan que se desempeñe todas sus capacidades motrices e intelectuales.

Una empresa con un “ambiente sano” se convierte en una empresa altamente competitiva debido a que en la actualidad, uno de los componentes que integra el multivariable concepto incluye el capital humano como factor primordial para alcanzarla, así el capital intelectual se convierte en la parte más valiosa que el trabajador está aportando a la empresa y si esta cuida la “salud psicológica” de sus empleados podrá mantenerse como una empresa altamente competitiva, ya que el componente que por hoy se tiene que cuidar es que el ambiente laboral ofrezca a los trabajadores las mejores condiciones para su desarrollo laboral y su desempeño sea eficiente durante su jornada laboral, de tal forma que los índices de productividad se mantengan de acuerdo a lo planeado en los diferentes departamentos, para ello es necesario identificar las causas por ausencias prolongadas o esporádicas en la empresa.

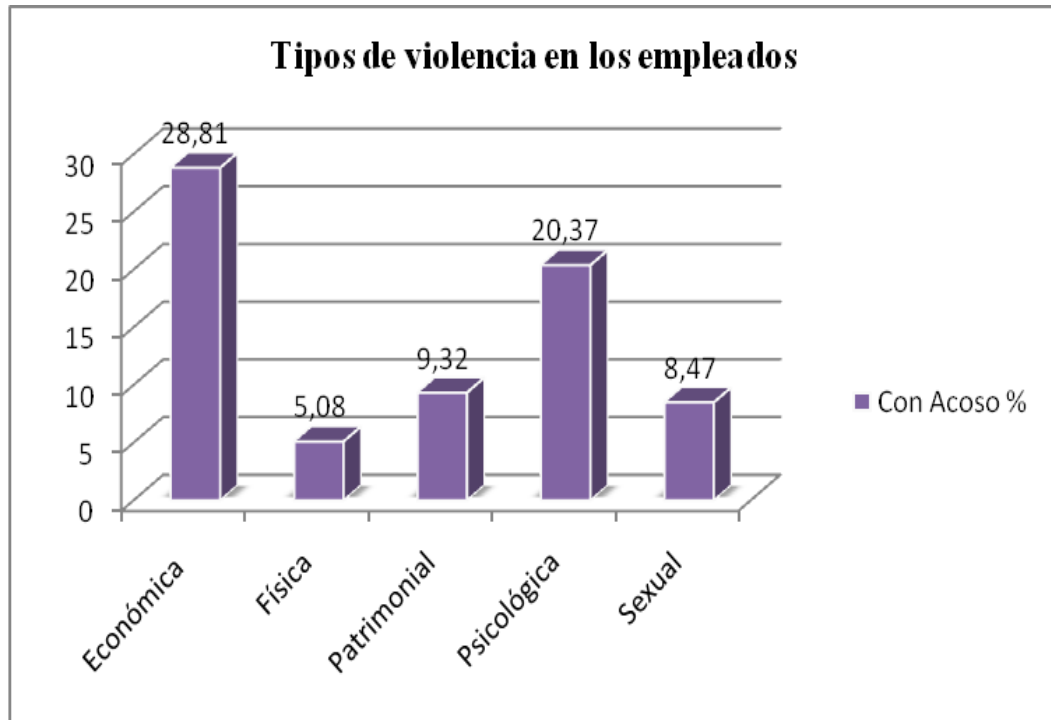
Tabla 4. Total de trabajadores acosados y no acosados en el ámbito laboral

Total de violencia	Con acoso %	Sin acoso %	Sin especificar	Total
Económica	28.81	70.34	0.85	100
Física	5.08	94.07	0.85	100
Patrimonial	9.32	89.41	1.27	100
Psicológica	20.37	75.63	4	100
Sexual	8.47	90.68	0.85	100
	Fuente: Tabla elaborada en la Coordinación de Investigación y Estadística del Instituto Aguascalentense de las Mujeres, Noviembre 2011			

Los tipos de violencia que se pudieron identificar entre el total de los trabajadores de la empresa son el económico y el psicológico, hay que destacar que los la tendencia está dentro de los límites normales, es importante prevenir la tendencia para que no se incremente por arriba del cincuenta por ciento.

En el caso que se está estudiando, la percepción de los trabajadores en general es que son acosados de manera permanente y deliberada en sus percepciones, producto de una conducta metódica y constante en el 28.81 por ciento de los trabajadores encuestados. De la misma manera se percibe que es la violencia económica la que más perciben los trabajadores, ésta en sus varias modalidades que más adelante describiremos y que presentaremos cada una de las formas en que es ejercida este tipo de acoso que denominaremos *mobbing*.

Gráfica 4. Tipo de violencia en los empleados



Gráfica elaborada con información de la encuesta realizada a la empresa, noviembre 2011.

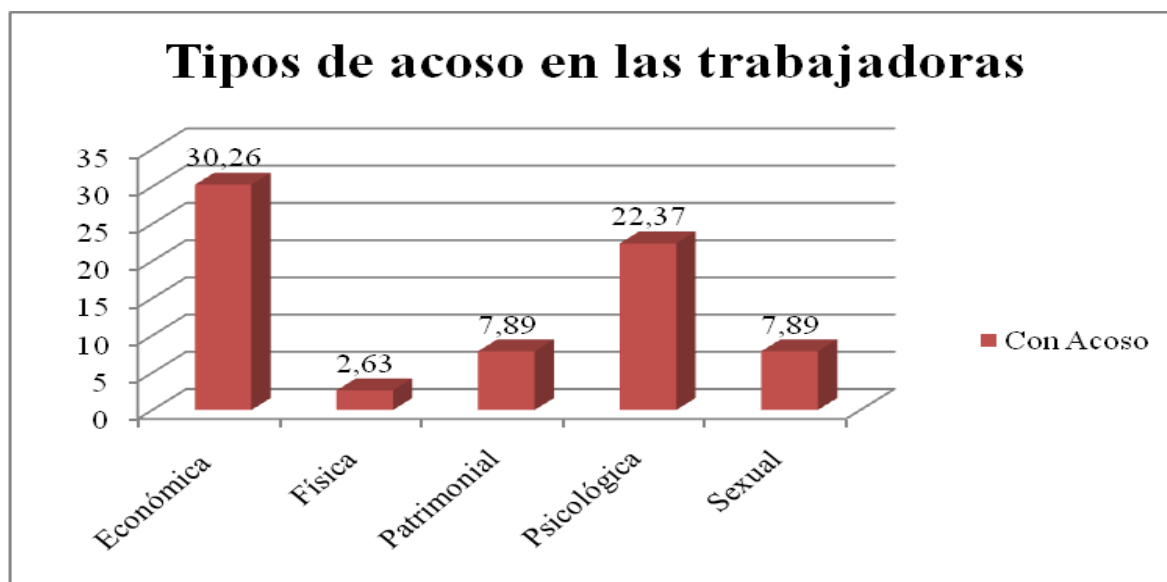
A la pregunta que se les hizo exclusivamente a las trabajadoras, sobre si se sienten violentadas o acosadas en la empresa, la respuesta que dieron nos permitió clasificar la situación de la siguiente manera. Este dato es de gran importancia debido a que el mayor porcentaje de mano de obra de la maquiladora son las mujeres y ellas son la parte más importante para mantener primero la productividad de la empresa, y por ende que ésta se vuelva un componente importante de la competitividad de la empresa en el mediano y largo plazo, ya que la habilidad motriz y la creatividad son elementos que las trabajadoras ponen al servicio de la empresa y de manera directa impacta en que la empresa se mantenga competitiva.

Tabla 5. Mujeres trabajadoras acosadas y no acosadas en el ámbito laboral

Tipos de violencia	Con acoso	Sin acoso	Total
Económica	30.26	69.74	100
Física	2.63	97.37	100
Patrimonial	7.89	92.11	100
Psicológica	22.37	77.63	100
Sexual	7.89	92.11	100

Fuente: Tabla elaborada en el la Coordinación de Investigación y Estadística del Instituto Aguascalentense de las Mujeres, Noviembre 2011

Gráfica 5. Tipo de violencia en las trabajadoras



Gráfica elaborada con información de la encuesta realizada a la empresa, noviembre 2011.

Respecto a los diferentes **tipos de violencia** que vive la trabajadora en la empresa, se pueden identificar como sigue: la violencia económica y la psicológica son las que más destacan después de haber realizado los análisis de los datos, sin embargo la violencia sexual es un factor importante que

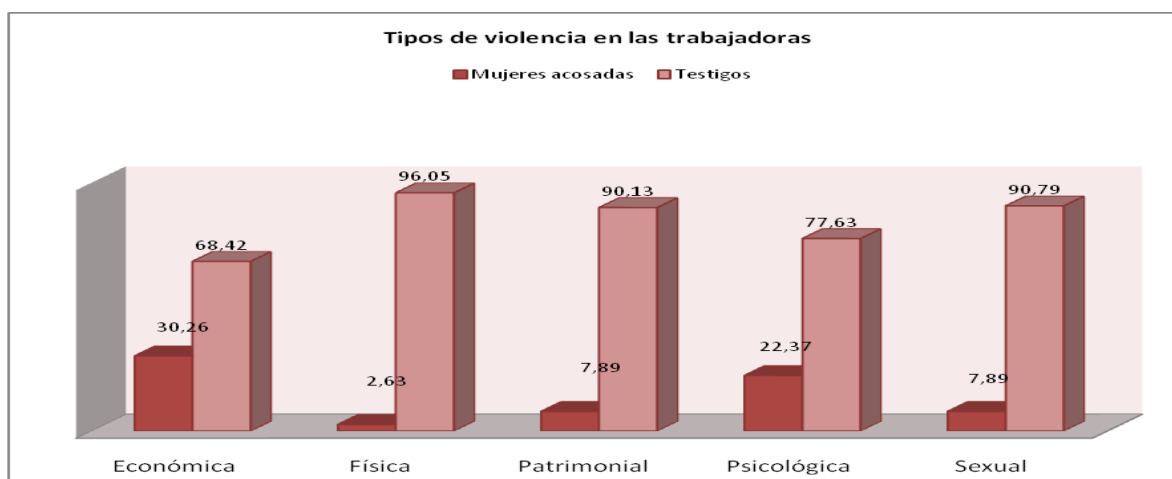
puede inhibir la productividad y con ello la competitividad de la empresa, en ella se basa la reputación de la empresa pues el vínculo de los trabajadores y el mercado laboral es estrecha para que algún trabajador en potencia se aleje u oferte su mano de obra a la empresa.

Tabla 6. Tipos de acoso que vive la trabajadora acosada y los testigos en la empresa

Tipos de violencia	Mujeres Acosadas	Testigos	Sin Especificar	Total
Económica	30.26	68.42	1.32	100
Física	2.63	96.05	1.32	100
Patrimonial	7.89	90.13	1.98	100
Psicológica	22.37	77.63	0	100
Sexual	7.89	90.79	1.32	100

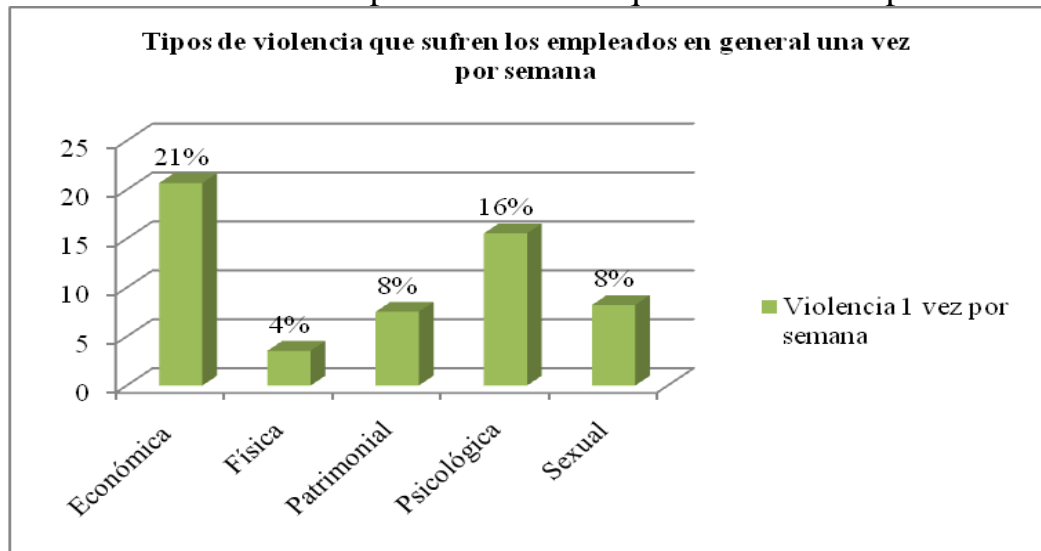
Fuente: Tabla elaborada en la Coordinación de Investigación y Estadística del Instituto Aguascalentense de las Mujeres, noviembre 2011

Gráfica 6. Tipo de violencia en las trabajadoras



Gráfica elaborada con información de la encuesta realizada a la empresa, noviembre 2011.

Gráfica 8. Tipos de violencia que sufren los empleados



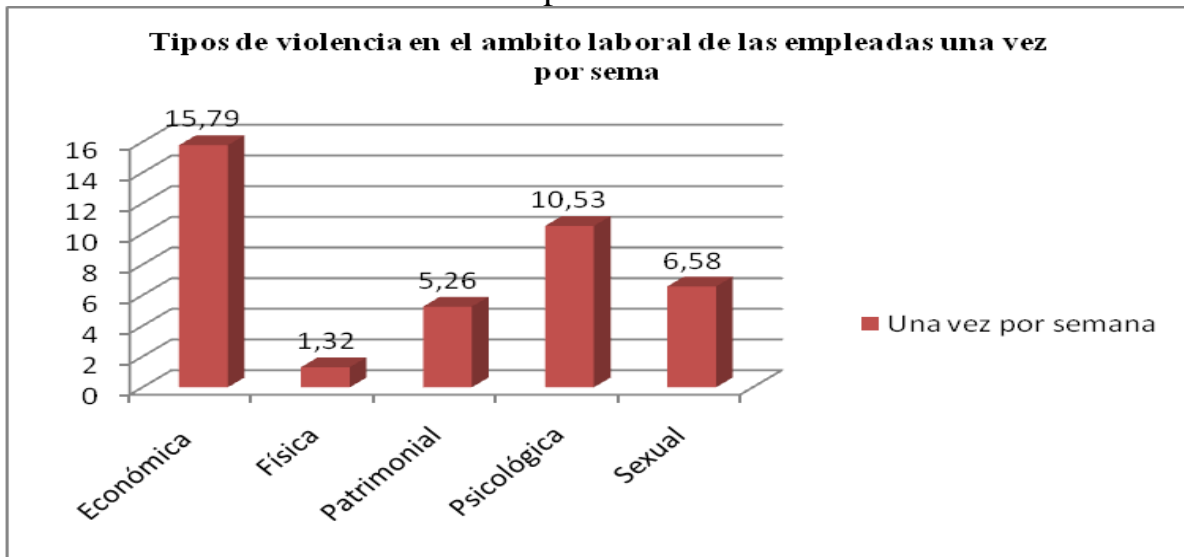
Gráfica elaborada con información de la encuesta realizada a la empresa, noviembre 2011.

Tabla 7. Frecuencia de los diferentes tipos de violencia hacia las trabajadoras.

Tipos de violencia	Con acoso		Sin acoso		Total
	Una vez por semana	Más de dos veces por semana	Una vez al mes	Nunca	
Económica	15.79	14.47	10.53	57.89	100
Física	1.32	1.32	2.63	93.42	100
Patrimonial	5.26	2.63	4.61	85.53	100
Psicológica	10.53	11.84	11.84	65.79	100
Sexual	6.58	1.32	3.95	86.84	100

Fuente: Tabla elaborada en la Coordinación de Investigación y Estadística del Instituto Aguascalentense de las Mujeres, noviembre 2011

Gráfica 7. Frecuencia en los tipos de violencia en el ámbito laboral



Gráfica elaborada con información de la encuesta realizada a la empresa, noviembre 2011.

5.2.2 Frecuencia de los diferentes tipos de violencia hacia las trabajadoras

Cuando se analizó la información que se obtuvo de los hombres, el resultado indica que los trabajadores han sido más acosados que las mujeres trabajadoras y esto los ha llevado a sentirse más acosados psicológicamente en comparación a las mujeres trabajadoras, en un ámbito laboral este tipo de violencia influye de manera directa en la rotación de personal. Por otro lado, aunque el porcentaje que refleja la violencia sexual no parece grave, en una empresa maquiladora, y donde los hombres son acosados de manera sexual, es un indicador que se tiene que cuidar, pues en casos como esto, si el acosado/a no accede a la petición del acosador, cuando se acosa sexualmente, éste transforma ese rechazo en una violencia de tipo psicológico, que puede llevar

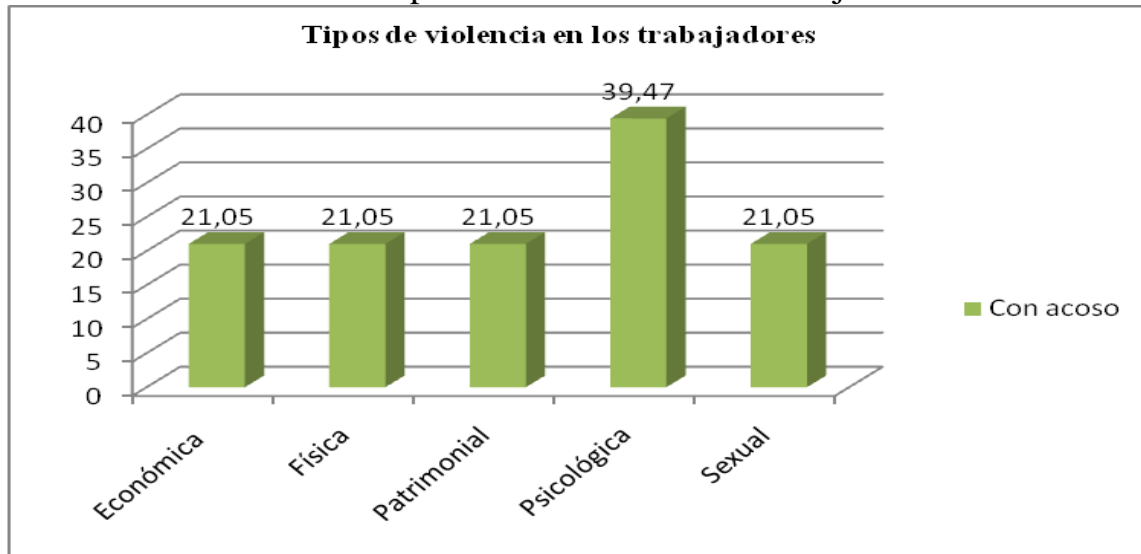
al trabajador a retirarse de la empresa y en algunos casos se ha reportado llegar a situaciones desesperadas que ponen en riesgo la salud del trabajador.

Tabla 8. Hombres trabajadores acosados y no acosados en el ámbito laboral

Tipos de violencia	Con acoso	Sin acoso	Total
Económica	21.05	78.95	100
Física	21.05	78.95	100
Patrimonial	21.05	78.95	100
Psicológica	39.47	60.53	100
Sexual	21.05	78.95	100

Fuente: Tabla elaborada en la Coordinación de Investigación y Estadística del Instituto Aguascalentense de las Mujeres, Noviembre 2011

Grafica 8. Tipos de violencia en los trabajadores



Gráfica elaborada con información de la encuesta realizada a la empresa, noviembre 2011.

5.2.3 Presencia o ausencia de acoso en los hombres

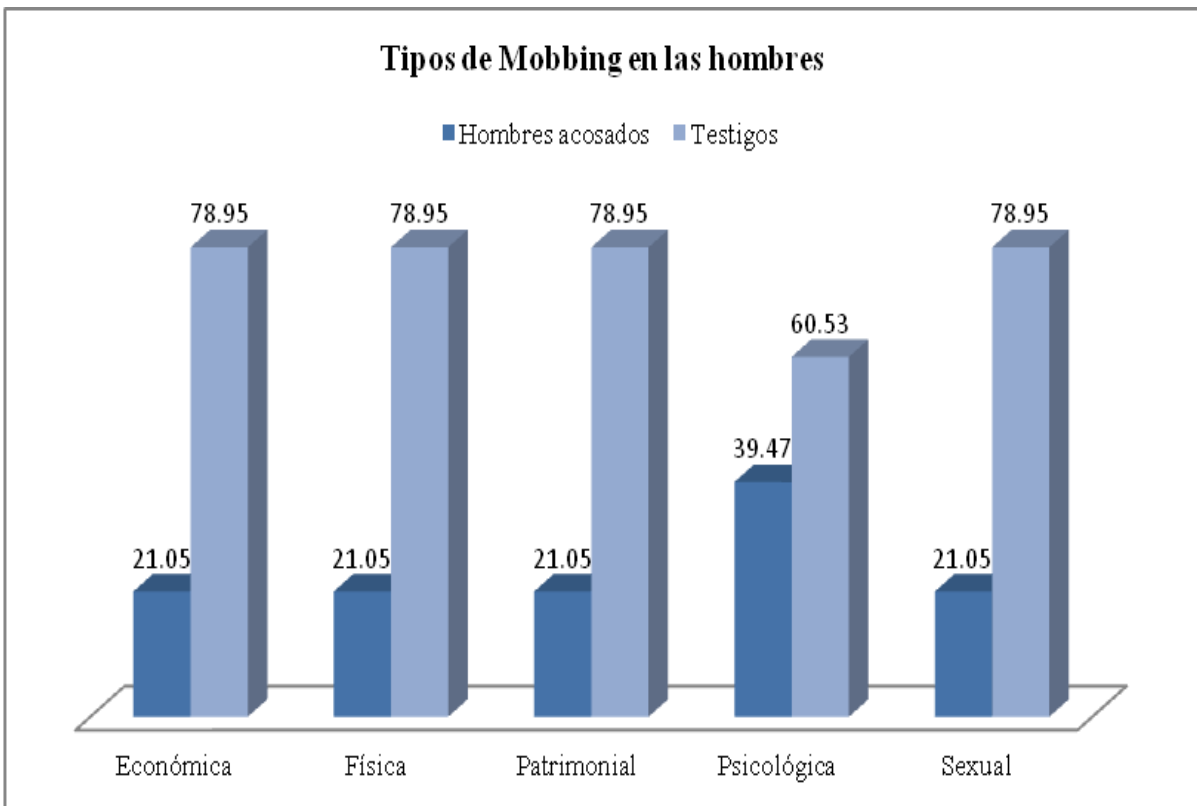
Cuando se analizó la información que se obtuvo de los hombres, respecto al tipo de violencia, se puede observar que es la violencia psicológica y la violencia sexual que presenta mayor tendencia respecto a la información que nos dieron las mujeres trabajadoras. Se debe hacer mención que a partir de la última década la convivencia de los trabajadores en una maquiladora ha hecho que administradores o empresarios apliquen medidas preventivas para evitar este tipo de acoso, principalmente para sensibilizar al acosado, al acosador y sobre todo a los testigos del evento, pues de no hacerlo así puede derivar en un conflicto que influya para que los trabajadores dejen la empresa.

Tabla 9. Tipos de acoso que vive el trabajador acosado y los testigos en la empresa

Tipos de violencia	Hombres Acosados	Testigos	Total
Económica	21.05	78.95	100
Física	21.05	78.95	100
Patrimonial	21.05	78.95	100
Psicológica	39.47	60.53	100
Sexual	21.05	78.95	100

Fuente: Tabla elaborada en la Coordinación de Investigación y Estadística del Instituto Aguascalentense de las Mujeres, noviembre 2011

Gráfica 9. Tipos de violencia en los trabajadores.



Gráfica elaborada con información de la encuesta realizada a la empresa, noviembre 2011.

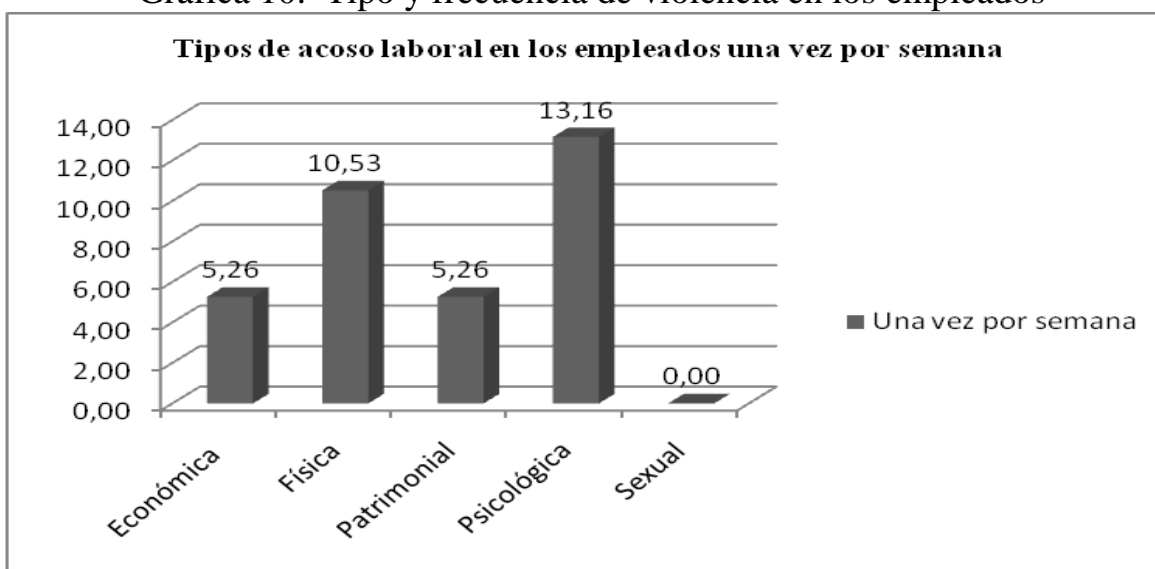
5.2.4 Tipo de acoso que viven los trabajadores en la empresa

Tabla 10. Frecuencia de los diferentes tipos de violencia hacia los trabajadores.

Tipos de violencia	Con acoso		Sin acoso		Total
	Una vez por semana	Más de dos veces por semana	Una vez al mes	Nunca	
Económica	5.26	15.79	15.79	63.16	100
Física	10.53	10.53	0.00	78.95	100
Patrimonial	5.26	15.79	0.00	78.95	100
Psicológica	13.16	26.32	18.42	42.11	100
Sexual	0.00	21.05	10.53	68.42	100

Fuente: Tabla elaborada en la Coordinación de Investigación y Estadística del Instituto Aguascalentense de las Mujeres, noviembre 2011

Gráfica 10. Tipo y frecuencia de violencia en los empleados



Gráfica elaborada con información de la encuesta realizada a la empresa, noviembre 2011.

5.2.5 Tipo de acoso en su modalidad psicológica que identifican los trabajadores.

Retomando la definición de la violencia económica tipificada en las Leyes. La violencia psicológica es cualquier acción u omisión que dañe la estabilidad psicológica, que puede consistir en negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluaciones, marginación, desamor, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, chantaje, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación o anulación de su autoestima e incluso al suicidio.

5.2.6 Frecuencia de las diferentes modalidades de acoso psicológico

La violencia psicológica se ha subdividido en modalidades, éstas facilitan la clasificación y la identificación del comportamiento del trabajador-acosador, acosada en el ámbito laboral. Para clasificar estas modalidades, se partió de la tipificación de las Leyes para una Vida Libre de Acceso a la Violencia en el ámbito Federal y Estatal para precisar las definiciones y clasificaciones respecto al ámbito y los tipos de violencia, además se ha utilizado los estudios realizado por el profesor Iñaki para medir el *mobbing* en las empresas, esta forma de identificar los comportamientos se ha hecho a través del conjunto de instrumentos que se han aplicado en las empresas en los últimos años y que constituyen hoy día el Barómetro CISNEROS

(Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales), hoy en día este cuestionario es aplicado en los centros educativos y de trabajo. Para estudiar *el bullying y el mobbing*. A continuación se presenta una tabla que concentra la información sobre cada una de las modalidades que se analizarán. Cuadro 3. Clasificación del *mobbing*

CUADRO DE CLASIFICACIÓN DEL MOBBING

Grupos	Sub-grupo	Medio	Nombre Específico	Tipo	Modalidad	Forma	Característica
VIOLENCIA	LABORAL	No Virtual (Principalmente en el ámbito laboral)	Mobbing	Económico	Bloqueo Social		
				Físico	Hostigamiento		
				Patrimonial	Exclusión		
				Psicológico	Intimidación	Amenaza	Verbal Gesticular
						Agresión	
					Coacción		Verbal Gesticular
				Sexual	Bloqueo Social		

Cuadro elaborado en la Coordinación de Investigación y estadística del IAM. En el cuadro se puede ver la forma en que se va a describir el orden de cada una de las modalidades que integran la violencia psicológica.

Cuadro 4. Modalidades de la violencia psicológica (*mobbing*)

Modalidades	Acciones	Ejemplos
<p>Bloqueo social. Es una forma de la violencia psicológica que se puede identificar porque es una actuación invisible, que no deja huella visible, se ejerce cuando a un trabajador nadie le habla, o cuando busca estar con algún compañero de trabajo, nota que los compañeros se alejan sistemáticamente.</p>	<p>Las acciones buscan aislar socialmente al trabajador del resto del equipo o grupo de compañeros en la empresa, las acciones que hace el acosador están dirigidas a retirar el apoyo de otros compañeros para que el/la acosada se quede sola.</p>	<p>El resto de los compañeros de trabajo, No le hablan a la víctima y el acosador no deja que se relaciones con los demás compañeros, es muy común que le apliquen la “Ley del Hielo.”</p>
<p>Hostigamiento. Es una actuación metódica que busca molestar y estigmatizar al compañero</p>	<p>Acciones que buscan estigmatizar al trabajador.</p>	<p>Lo ridiculizan, lo menosprecian se burlan, le ponen apodos, lo imitan de forma burlesca.</p>

<p>Manipulación. Es la habilidad para manejar a otro u otros individuos para lograr su propósito.</p>	<p>Acciones que buscan distorsionar la imagen social del trabajador y presenta una imagen negativa.</p>	<p>Todo lo que hace o dice es usado en su contra de manera distorsionada para provocar el rechazo del grupo.</p>
<p>Coacción. Es el grado de poder que el agresor tiene sobre la víctima para obligarlo a que diga o haga algo en contra de su voluntad.</p>	<p>Acciones que buscan que la víctima realice acciones contra su voluntad.</p>	<p>Hay sometimiento de la víctima para realizar las infracciones.</p>
<p>Exclusión. Es la forma en que el trabajador acosador para no integrarlo a las actividades, rechazar a alguien del grupo, en este caso al trabajador acosado.</p>	<p>Acciones que buscan excluir del al trabajadora acosado.</p>	<p>¡“Tú no”! No lo dejan <i>expresarse</i> Impiden su participación en los diferentes grupos de trabajo. No lo integran a elaborar las actividades de la empresa.</p>

<p>Intimidación</p> <p>La forma de infundir miedo al a un trabajador</p>	<p>Acciones que buscan inducir el miedo y consumen emocionalmente al trabajador</p>	<p>La presencia del acosador.</p> <p>Las miradas intimidantes del agresor.</p>
<p>• Agresiones</p> <p>Es la forma directa de atentar contra el trabajador.</p>	<p>Acciones dirigidas a hacer daño, directamente a la víctima.</p>	<p>Verbal, Actualmente este tipo de acoso se hace a través del <i>cyber-acoso</i></p>
<p>• Amenazas</p> <p>La forma de anunciar de manera permanente el mal que le espera.</p>	<p>Acciones que buscan asustar hechos que van contra la integridad física de su familia, o mediante la extorsión.</p>	<p>Verbal y con señas.</p> <p>Hacerles mal a sus familiares y hablar por teléfono, dejar mensajes, mandar un intermediario.</p>

A continuación se describe cada una de las modalidades de la violencia psicológica que se ejerce en el ámbito laboral, además se describe de manera sencilla, la forma en que el acosador actúa, las acciones y el objetivo que

persigue en cada uno de los casos; así como las consecuencias que tiene en la empresa este comportamiento entre los trabajadores.

Bloqueo social. Es una forma de la violencia psicológica que se puede identificar porque es una **actuación invisible**, que hace un trabajador o grupo de trabajadores a otro, este tipo de acoso, es el que no deja una huella visible, se puede identificar cuando a un trabajador ninguno de sus compañeros de trabajo le habla, o cuando éste, busca estar con algún compañero de trabajo, nota que los compañeros se alejan sistemáticamente. Las acciones que hace el acosador, **buscan aislar socialmente** al trabajador del resto del equipo o grupo de compañeros en la empresa, las acciones que hace el acosador están dirigidas a retirar el apoyo de otros compañeros para que el/la acosada se quede sola. El resto de los compañeros de trabajo, No le hablan a la víctima y el acosador no deja que se relaciones con los demás compañeros, es muy común que le apliquen la “Ley del Hielo.”

Las consecuencias del bloqueo social en la empresa es que baja la productividad del trabajador, al sentirse “bloqueado” empieza a dudar de sus habilidades, es común que empiece a tener errores de trabajo con frecuencia, debido a que ninguno de los compañeros de trabajo lo apoyan cuando tiene alguna duda sobre el procedimiento o actividad que le han asignado, por otro lado el supervisor observa que el trabajador no termina las tareas normales asignadas, a la larga la empresa ve que la productividad ha aminorado, esta baja de productividad no se puede percibir a través de una línea, se hace visible cuando el monto de las piezas rebasa el mínimo establecido por tiempo

o día. Esta modalidad de acoso, impacta principalmente las empresas que tienen bien definidas las líneas de producción, pues al igual que se está bloqueando al trabajador/a también se está bloqueando el proceso establecido en el área de la empresa.

Intimidación. La forma de violencia donde se le trata de infundir miedo al a un trabajador/a. Se pueden identificar porque el acosador aplica acciones que buscan inducir el miedo y consumen emocionalmente al trabajador. Es tan intenso este tipo de acoso que la sola presencia del acosador perturba a la víctima, o las miradas intimidantes del agresor provocan terror inexplicable. La intimidación se puede dar de dos formas: la agresión, es un comportamiento que se puede identificar por el hecho directo de atentar contra el trabajador. Las acciones del acosador, están dirigidas a hacer daño, directamente a la víctima. En este caso, los ejemplos pueden ser de forma Verbal, actualmente este tipo de acoso se hace a través del *cyber-acoso*. La amenaza, es otra forma de intimidación, se puede identificar porque es la forma de anunciar de manera permanente a la víctima en el mal que le espera. Estas acciones se pueden identificar porque buscan asustar hechos que van contra la integridad física de su familia, o mediante la extorsión. Los ejemplos que se pueden dar para identificar la amenaza pueden ser: verbal y con señas, dirigidas a que la víctima sepa que se le va a hacer mal a sus familiares y hasta se puede amenazar por teléfono, dejar mensajes, o mandar un intermediario.

Para la empresa las consecuencias son graves, pues un trabajador intimidado y miedoso busca renunciar inmediatamente, si esta situación se repite, la rotación de trabajadores es alta y no se puede identificar la causa. Cuando el trabajador necesita su ingreso, no se va, pero empieza a presentar problemas psicosomáticos que inhiben el rendimiento en su trabajo y provoca que se eleven los costos de la empresa (sólo si hay la planta) por las visitas al médico.

Hostigamiento. Es una actuación metódica que busca molestar y estigmatizar al compañero en el trabajo y se hace en forma reiterada, metódica y consciente hasta lograr su propósito que es el de desgastar anímicamente al compañero. Este tipo de violencia psicológica generalmente se hace para levantar falsos, y es muy común identificarlo sobre todo cuando se hace hacia la mujer, donde la hostigan señalándola que ha logrado tener un lugar importante en la empresa por “Meterse con el Jefe” o bien porque es: ”Es una trepadora”, etc., estas acciones que hace el agresor hacia la víctima, están dirigidas a estigmatizar a la, es decir lo señalan en todo momento, lo ridiculizan, lo menosprecian se burlan, le ponen apodos, lo imitan de forma burlesca, generalmente lo sufren los trabajadores jóvenes recién llegados a la empresa.

Para la empresa este tipo de acoso tiene consecuencias tangibles sobre todo en las líneas de producción donde se requiere coordinación y compañerismo, y cuando uno de los trabajadores es acosado por el resto, afecta directamente los tiempos y movimientos, e impacta en la reducción del

tiempo establecido para realizar alguna pieza. También se puede destacar que este tipo de acoso, en la mayoría de las veces se percibe como una conducta en donde los trabajadores “se llevan pesado” o “se echan carreta” y se confunde con un ambiente de compañerismo, donde sólo el acosador tiene un objetivo, seguir hostigando al compañero, en muchos casos apoyado por otros, y en la mayoría de los casos ni son conscientes de que están ejerciendo este tipo de violencia.

Manipulación. Es la habilidad que tiene un trabajador agresor para manejar a otro u otros trabajadores, para lograr su propósito que es el acoso hacia una persona porque la percibe como “peligrosa” para su puesto. “Maneja” a las personas para poder distorsionar la imagen social del o la trabajadora y presentar una imagen negativa. Si observamos el comportamiento de las personas que ejercen este tipo de violencia podemos identificar, que lo que hace o dice la víctima, es usado en su contra, pero de manera distorsionada para provocar el rechazo del grupo de compañeros.

En la empresa, este tipo de acoso psicológico es ejercido caso siempre por los trabajadores con más tiempo y edad en la empresa, trabajadores que se han ganado un liderazgo formal o informal dentro de la jerarquía de la empresa, su poder de persuasión muchas veces, también es utilizado para ejercer este tipo de acoso psicológico.

Coacción. Es el grado de poder que el agresor tiene sobre la víctima o en otras personas, para obligarla a que diga o haga algo en contra de su

voluntad. Este tipo de conducta se puede observar cuando los acosadores buscan que la víctima realice acciones contra su voluntad, en este caso hay sometimiento de la víctima para realizar actos que pueden afectar a la empresa o a sus propios compañeros. Casi siempre se hace para violar las reglas establecidas dentro de la empresa y con ello hacer que la víctima sea responsable por actos de tipo patrimonial o de otro tipo de violencia.

Los efectos de este tipo de acoso psicológico impactan en la empresa directamente hacia la mano de obra, es decir hacia los trabajadores y a la misma empresa, pues en la mayoría de los casos que se han detectado, la víctima comete violencia patrimonial contra la empresa o contra los propios compañeros de trabajo.

Exclusión. Es la forma en que el trabajador acosador, busca para que el compañero no sea incluido en los trabajos de la empresa, busca la manera de que no sea fácil integrarlo a las actividades, de esta manera se rechaza al trabajador de cualquier círculo de trabajo o de calidad que la empresa haya implantado, principalmente cuando estos grupos se han formado para incrementar la productividad de la empresa.

Como no se está incluyendo al trabajador en las actividades de la empresa, la empresa es la primera afectada en no cumplir en tiempo los pedidos que debe entregar la empresa. También impacta el ingreso del trabajador, principalmente si hay una relación de trabajo extra con el pago adicional.

5.2.7 La violencia psicológica, acoso psicológico extremo (*mobbing*) en los trabajadores.

Al analizar los datos que nos proporcionaron los trabajadores, observamos que, sobresalen dos tipos de modalidades psicológicas, una es la intimidación y la otra el bloqueo social en ese orden. El 24.21 por ciento de todos los trabajadores dijeron sentirse intimidados, el impacto que puede tener en la empresa este comportamiento es que los trabajadores se sientan inseguros en todo momento y su estado anímico se empieza a deteriorar, se muestren ausentes y empieza a cometer errores recurrentes en sus actividades laborales. En este caso particular, un empleado intimidado, lo único que busca es cambiar de ámbito laboral, el impacto para la empresa es sin duda alguna la rotación permanente de los trabajadores, pues evitar estar con un agresor que los intimide, independientemente de la reputación de la empresa.

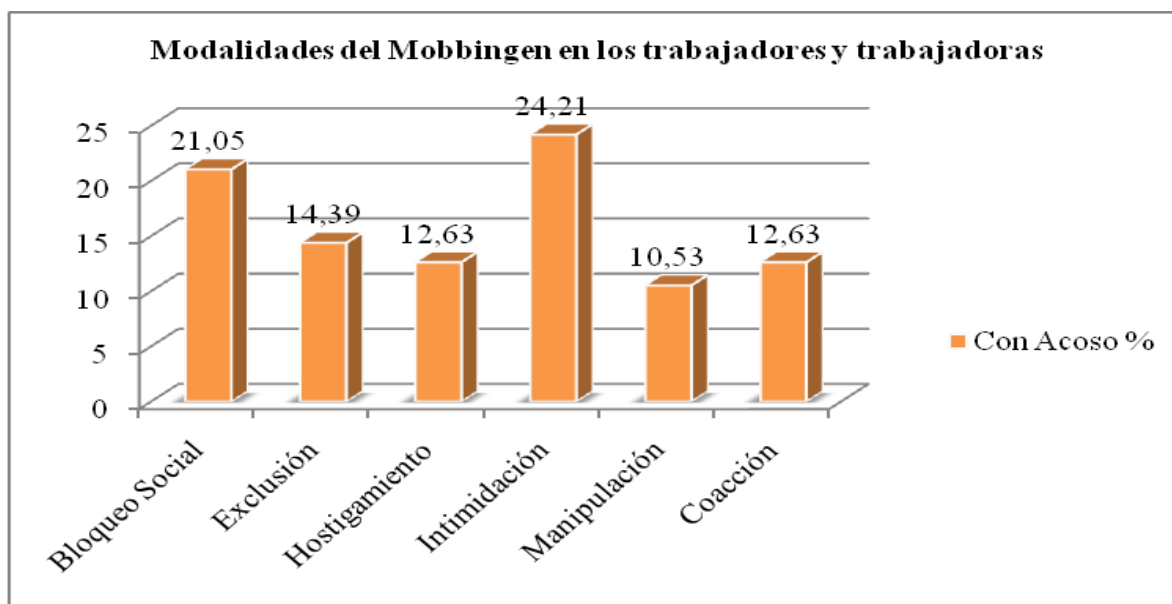
El 21.05 por ciento del total de los trabajadores encuestados manifestó percibir actitudes que indican que son bloqueados socialmente, este tipo de acoso, generalmente los aísla del resto de sus compañeros, las consecuencias para el trabajador y para la empresa es negativa, pues debido a esta acción se inhibe la etapa del aprendizaje y no se logra capacitar a los trabajadores tal como es el objetivo de la empresa, ello conlleva a que el trabajador no se involucre y comprenda los objetivos que marca la empresa para alcanzar sus metas. En este caso particular los costos de capacitación que invierte la empresa en sus trabajadores no reflejan la ganancia esperada y se convierte en

costos que le reducen a la empresa porciones importantes de la utilidad esperada.

Tabla 11. Concentrado de las diferentes formas de acoso (modalidades) hacia el total de trabajadores

Modalidades	Con Acoso %	Sin Acoso %	Sin Especificar	Total %
Bloqueo Social	21.05	78.42	0.53	100
Exclusión	14.39	84.21	1.4	100
Hostigamiento	12.63	86.32	1.05	100
Intimidación	24.21	74.74	1.05	100
Manipulación	10.53	89.12	0.35	100
Coacción	12.63	86.32	1.05	100
Fuente: Tabla elaborada en la Coordinación de Investigación y Estadística del Instituto Aguascalentense de las Mujeres, Noviembre 2011				

Gráfica 11. Modalidades de la violencia psicológica



Gráfica elaborada con información de la encuesta realizada a la empresa, noviembre 2011.

5.3 La violencia psicológica y sus modalidades

Cuando se desglosa la información, los datos cuantitativos nos indican la situación que viven las mujeres en la maquiladora, 8.33 por ciento de ellas son violentadas con la modalidad de bloqueo social y 10.53 por ciento se sienten intimidadas. Es importante mencionar a un tercer actor, es decir los testigos, aparentemente los testigos son aquellos empleados que no se involucran en la situación conflictiva entre el acosado y acosada, sin embargo el impacto que sufren los testigos frente a esa situación les impacta de manera directa, pues viven en una constante presión, que les impide desarrollar sus capacidades en su trabajo.

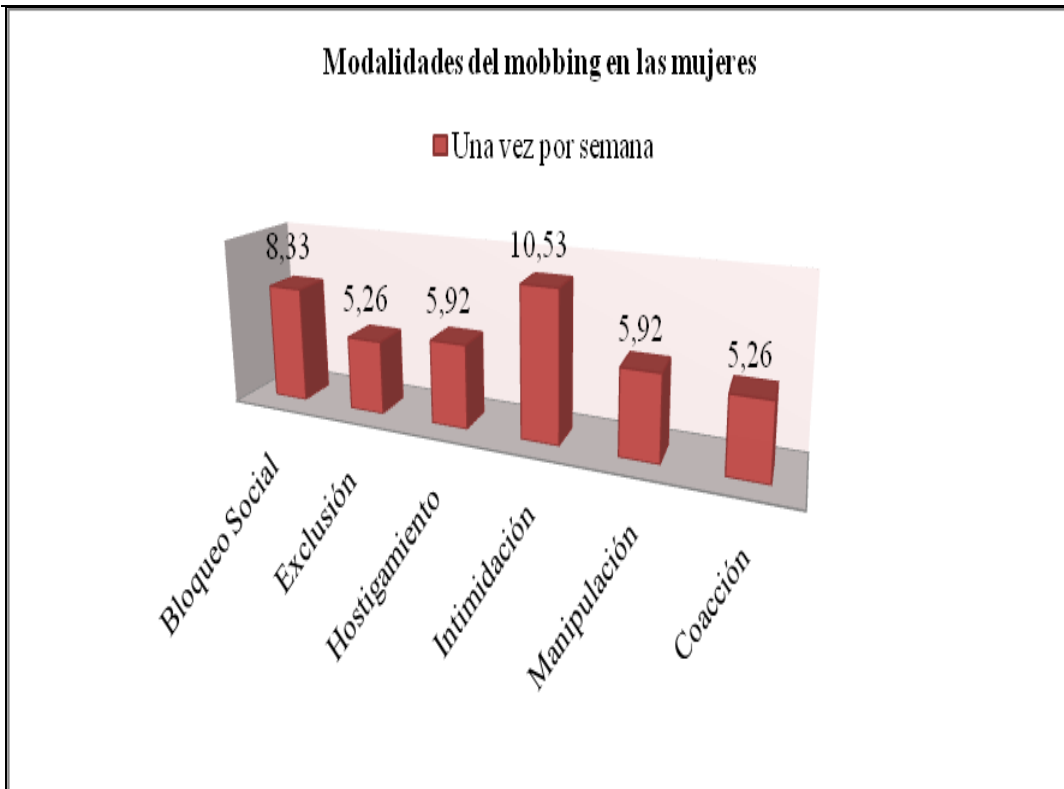
En ocasiones se produce la agregación de otras personas al linchamiento psicológico, éstas se integran al grupo de agresores, que pueden ser animadas, motivadas, “compradas” o, sencillamente, coaccionadas para que participen en el acoso. En este caso suele hablarse de “banda” de acosadores, otras sólo son testigos de la situación, estos últimos viven constantemente aterrados pensando que esa situación le puede estar pasando a el/ella, y a pesar de no tomar parte en el acoso laboral, la violencia psicológica que recibe el acosado, les afecta de la misma manera, por ejemplo; en el caso del *bullying*, son los testigos, los más afectados en su rendimiento escolar que el mismo acosado, así de la misma manera que en el caso del *mobbing*, el impacto para la empresa se vuelve negativo, pues el bajo rendimiento de todos los trabajadores testigos, se va sumando a las actividades de la empresa, que puede ver mermada su programación habitual para cumplir sus compromisos.

Tabla 12. Modalidades psicológicas de la violencia en las mujeres

Modalidades	Una vez por semana	Más de dos veces por semana	Una vez al mes	Nunca	Mujeres violentadas	Testigos
Bloqueo Social	8.33	4.39	6.14	79.82	12.72	85.96
Exclusión	5.26	11.84	11.84	70.39	17.11	82.24
Hostigamiento	5.92	5.59	7.57	79.93	11.51	87.50
Intimidación	10.53	9.21	10.53	68.42	19.74	78.95
Manipulación	5.92	4.61	7.24	81.58	10.53	88.82
Coacción	5.26	4.39	7.02	82.02	9.65	89.04

Fuente: Tabla elaborada en la Coordinación de Investigación y Estadística del Instituto Aguascalentense de las Mujeres, Noviembre 2011.

Grafica12.Modalidades psicológicas de la violencia en las mujeres



Gráfica elaborada con información de la encuesta realizada a la empresa, noviembre 2011.

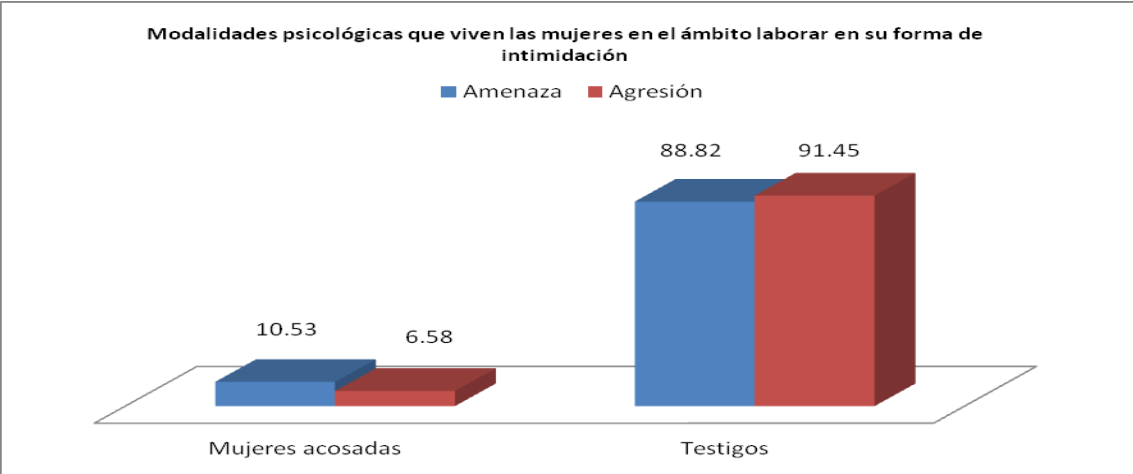
La forma en que las mujeres trabajadoras han sido intimidadas en la empresa ha sido la amenaza y la agresión, muchas veces la amenaza empieza cuando el acosador le menciona de manera reiterada que será despedida, que no obtendrá las participaciones de la empresa o que no se podrá incluir en alguna actividades que le presente un pago adicional extra, etc. Otra forma que se ha identificado es intimidación por agresión, en este caso puede ser verbal o gesticular.

Tabla 13 Modalidades psicológicas que viven las mujeres en el ámbito laboral en su forma de intimidación

Modalidad	Forma	Una vez por semana	Más de dos veces por semana	Una vez al mes	Nunca	Mujeres acosadas	Testigos
Intimidación	Amenaza	3.29	7.24	12.50	76.32	10.53	88.82
	Agresión	4.61	1.97	3.29	88.16	6.58	91.45

Fuente: Tabla elaborada en la Coordinación de Investigación y Estadística del Instituto Aguascalentense de las Mujeres, Noviembre 2011.

Gráfica 13. Modalidades psicológicas que viven las mujeres en el ámbito laboral en su forma de intimidación



Gráfica elaborada con información de la encuesta realizada a la empresa, noviembre 2011.

5.3.1 Modalidades psicológicas de la violencia psicológica en los hombres trabajadores

En el caso de los hombres que trabajan en la empresa, al igual que la mujer, se han identificado el mismo tipo de violencia en su modalidad psicológica, el bloqueo social y la intimidación y de la misma manera que en las mujeres este tipo de modalidades impacta directamente en los objetivos productivos de la empresa. En el caso de los hombres, las modalidades psicológicas son más intensa que en las mujeres, en el caso del bloqueo social y en el caso de la intimidación.

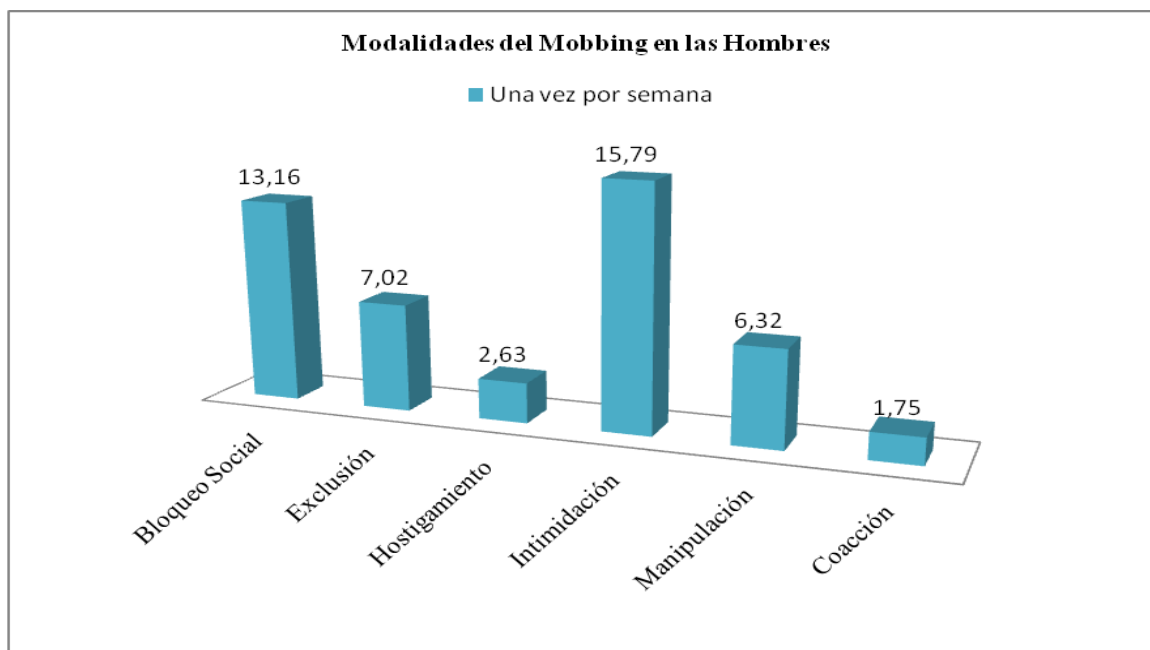
El 15.19 por ciento de los hombres que trabajan en la empresa se han sentido acosados por comportamientos de otros para bloquearlos socialmente de sus compañeros y en el caso de la intimidación, 15.79 por ciento de ellos se siente permanentemente intimidado.

Tabla 14. Modalidades psicológicas de la violencia en los hombres

Modalidad	Una vez por semana	Más de dos veces por semana	Una vez al mes	Nunca	Hombres acosados	Testigos
Bloqueo Social	13.16	23.68	18.42	44.74	36.84	63.16
Exclusión	7.02	14.04	8.77	68.42	21.05	77.19
Hostigamiento	2.63	14.47	9.21	72.37	17.11	81.58
Intimidación	15.79	26.32	10.53	47.37	42.11	57.89
Manipulación	6.32	8.42	5.26	80.00	14.74	85.26
Coacción	1.75	22.81	10.53	64.91	24.56	75.44

Fuente: Tabla elaborada en la Coordinación de Investigación y Estadística del Instituto Aguascalentense de las Mujeres, Noviembre 2011.

Gráfica 14. Modalidades psicológicas de la violencia en los hombres.



Gráfica elaborada con información de la encuesta realizada a la empresa, noviembre 2011.

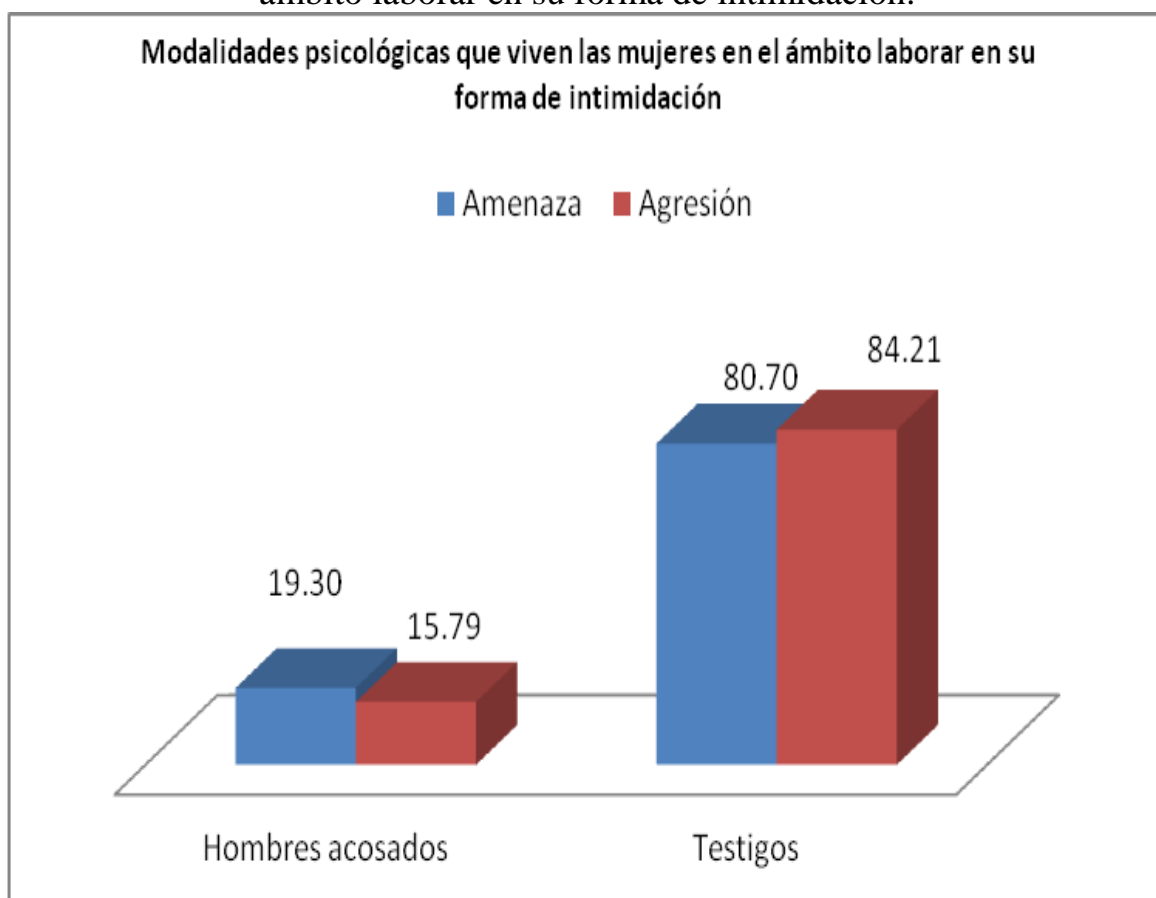
Cuando se compara los datos porcentuales entre el hombre y la mujer que trabaja en la empresa maquiladora, se identifica que es la amenaza la forma en que más se intimida al trabajador, seguido por la agresión, este dato nos indica que es el hombre trabajador que está recibiendo mayor intensidad de violencia psicológica en esta modalidad, pues en el caso de la amenaza y la agresión casi se dobla cuantitativamente respecto a las mujeres en la misma modalidad.

Tabla 15. Modalidades psicológicas que viven los hombres en el ámbito laboral en su forma de intimidación

	Forma	Una vez por semana	Más de dos veces por semana	Una vez al mes	Nunca	Hombres acosados	Testigos
Intimidación	Amenaza	8.77	10.53	8.77	71.93	19.30	80.70
	Agresión	7.89	7.89	0.00	84.21	15.79	84.21

Fuente: Tabla elaborada en la Coordinación de Investigación y Estadística del Instituto Aguascalentense de las Mujeres, Noviembre 2011.

Gráfica 15. Modalidades psicológicas que viven los hombres en el ámbito laboral en su forma de intimidación.



Gráfica elaborada con información de la encuesta realizada a la empresa, noviembre 2011.

5.3.2 Causas de las situaciones de acoso laboral en la empresa estudiada

Cuando se le preguntó a las mujeres acosadas la causa por la que es víctima de acoso, las razones son diversas, por ser mujer, por ser honesta, porque va a ser madre, pero se puede destacar que las causas del *mobbing* en las mujeres desde su opinión, creen que la exclusión que ejercen hacia su persona se debe a que es mujer, debido a esta situación. **La mujer** percibe que no es integrada a las actividades de la empresa o en los grupos de trabajo, siente que es rechazada por el grupo de trabajo, además que no la dejan expresar sus ideas, en el caso del 26.32 por ciento de ellas se siente acosada sólo por el hecho de ser mujer.

El 19.74 por ciento de las víctimas, piensa que es acosada por su honestidad, en este caso, el profesor Iñaki Piñuel, lo explica como una respuesta del miedo e inseguridad que tiene el acosador frente a la víctima que lo lleva a reflejar su mediocridad, que hasta ese momento ningún trabajador lo había hecho y que con el trabajo diario, la víctima pone en evidencia, muy a menudo y de manera inconsciente al acosador, por su conducta profesional, ética y respetuosa hacia las personas, esto resulta ser el detonante para que se convierta en el blanco seleccionada como objetivo del acosador/a, así “la presencia de la víctima en el lugar de trabajo desencadena, debido a sus características diferenciales, una serie de reacciones inconscientes, causadas por los problemas psicológicos previos que presentan los/as acosadores/as. En

otras ocasiones, el temor del acosador procede de la amenaza que supone para él, las habilidades capacidad y conocimiento de la víctima.”⁵⁹

Otra causas que se puede percibir en los datos es que el 13.16 por ciento de las mujeres se siente acosada sólo por el hecho de que va a ser mamá, esta práctica es la que en la mayoría de los casos es común entre las mujeres que trabajan y que sienten que son presionadas para que por decisión personal deje la empresa, sin embargo como este hecho se ha generalizado en el campo laboral se vuelve una práctica dañina hacia la industria en el largo plazo.

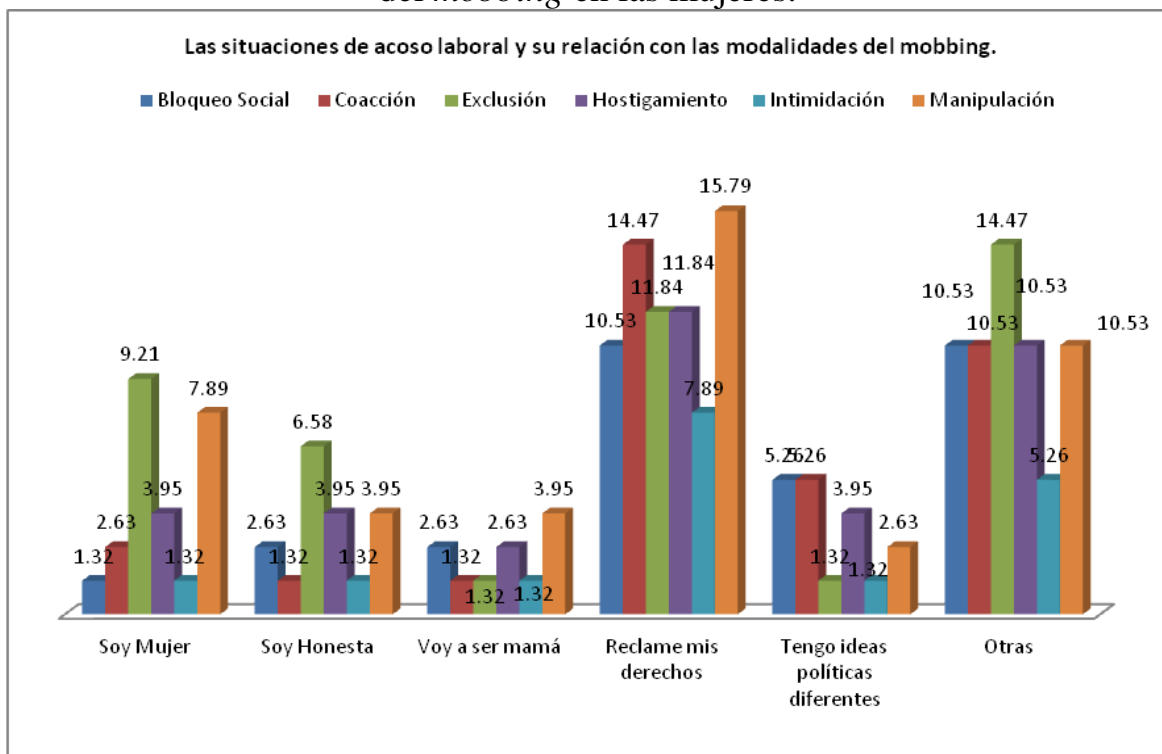
Tabla 16. Causas de generan el *mobbing* hacia las mujeres en la empresa

Situación	Soy mujer	Soy honesta	Voy a ser mamá	Reclamé mis derechos laborales	Tengo ideas políticas diferentes	Otras
Modalidad						
Bloqueo Social	1.32	2.63	2.63	10.53	5.26	10.53
Coacción	2.63	1.32	1.32	14.47	5.26	10.53
Exclusión	9.21	6.58	1.32	11.84	1.32	14.47
Hostigamiento	3.95	3.95	2.63	11.84	3.95	10.53
Intimidación	1.32	1.32	1.32	7.89	1.32	5.26
Manipulación	7.89	3.95	3.95	15.79	2.63	10.53

Fuente: Tabla elaborada en la Coordinación de Investigación y Estadística del Instituto Aguascalentense de las Mujeres, Noviembre 2011.

⁵⁹ <http://www.acosolaboral.net/articulos-acoso-laboral/pinuel-inaki-mobbing-trabajadores-maltratados-moralmente.html>.

Gráfica 16. Las situaciones de acoso laboral y su relación con las modalidades del *mobbing* en las mujeres.



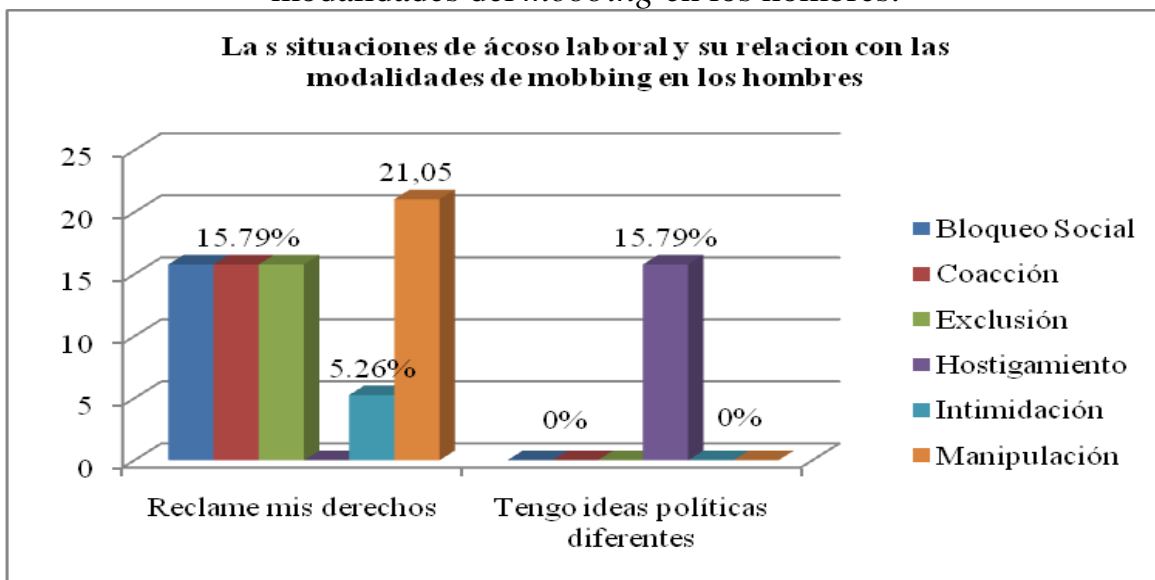
Gráfica elaborada con información de la encuesta realizada a la empresa, noviembre 2011.

Tabla 17. Causas del *mobbing* en los hombres

Modalidades	Reclamé mis derechos	Tengo ideas políticas diferentes	Otras
Bloqueo Social	15.79	0.00	57.89
Coacción	15.79	0.00	57.89
Exclusión	15.79	0.00	47.37
Hostigamiento	0.00	15.79	0.00
Intimidación	5.26	0.00	36.84
Manipulación	21.05	0.00	52.63

Fuente: Tabla elaborada en a Coordinación de Investigación y Estadística del Instituto Aguascalentense de las Mujeres, Noviembre 2011.

Gráfica 17. Las situaciones de acoso laboral y su relación con las modalidades del *mobbing* en los hombres.



Gráfica elaborada con información de la encuesta realizada a la empresa, noviembre 2011.

5.3.3 Tipo de acoso laboral en la empresa estudiada

El acoso que se observa en la empresa es de tipo horizontal en la mayor parte de los casos, es decir entre los compañeros. Se observa el *mobbing* de tipo horizontal, es decir el que se hace entre pares, porque se da entre los trabajadores de igual jerarquía organizacional dentro de la empresa, en este caso, los compañeros desencadenan un comportamiento hostil que incluye todas las modalidades psicológicas en algunos casos hacia otro trabajador, algunas veces, con el consentimiento o pasividad del empresario o de sus superiores jerárquicos, que en la mayoría de las veces lo confunden con un caso de broma pesada o problema personal entre los trabajadores, sin identificar que el comportamiento ha sido reiterado, deliberado y consciente hacia una persona en particular. En el caso de las mujeres que trabajan en la

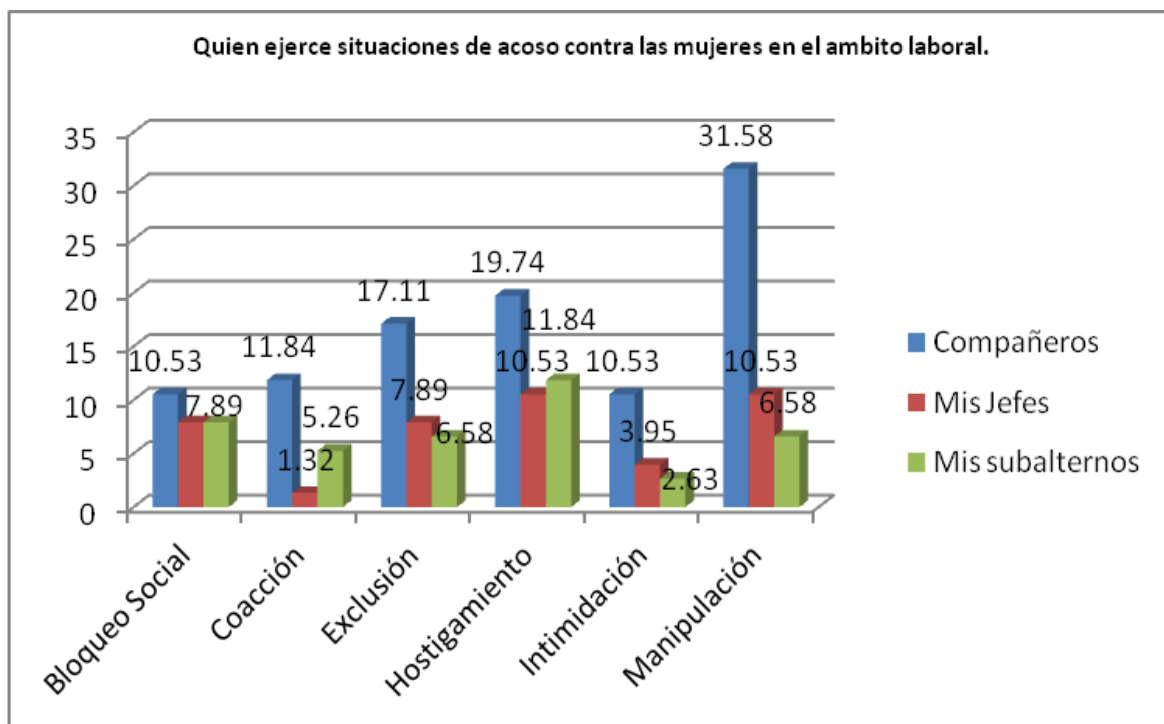
empresa, la manipulación y el hostigamiento es el que más se ejerce hacia ellas

Tabla 18. Vínculo del acosador en el ámbito laboral.

Quien acosa	Mis subalternos		
Modalidad	Compañeros	Mis Jefes	
Bloqueo Social	10.53	7.89	7.89
Coacción	11.84	1.32	5.26
Exclusión	17.11	7.89	6.58
Hostigamiento	19.74	10.53	11.84
Intimidación	10.53	3.95	2.63
Manipulación	31.58	10.53	6.58

Fuente: Tabla elaborada en la Coordinación de Investigación y Estadística del Instituto Aguascalentense de las Mujeres, Noviembre 2011.

Gráfica 18. Situaciones de acoso contra las mujeres en el ámbito laboral.



Gráfica elaborada con información de la encuesta realizada a la empresa, noviembre 2011.

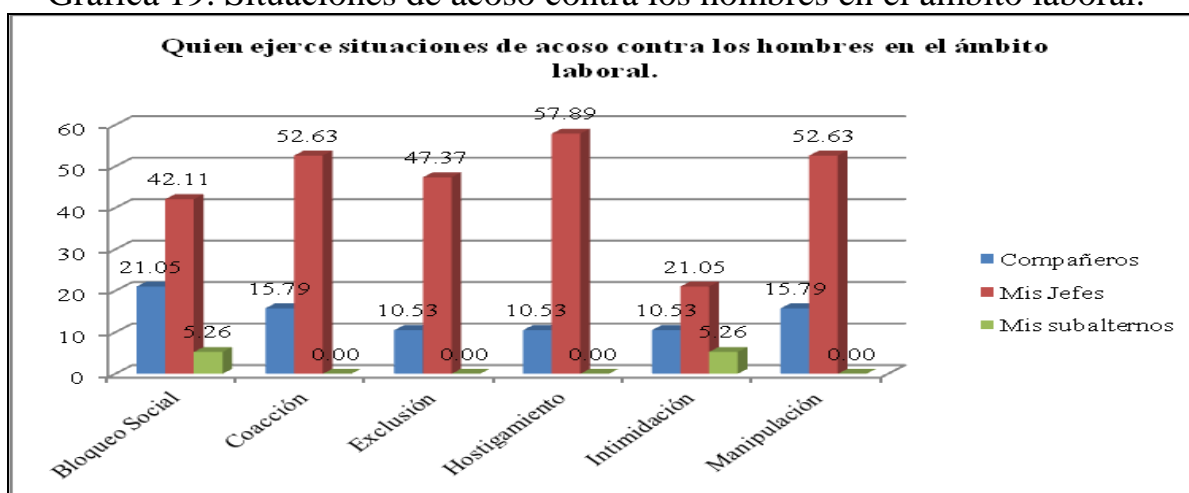
En el caso de los hombres, es el *mobbing* vertical descendente, se hace con mayor frecuencia hacia los trabajadores ejerciendo el hostigamiento, aquí se percibe una relación de poder desigual, este tipo de acoso, es el más común pues el jefe se beneficia de su condición que le permite prolongar la situación de acoso y llevarla en algunos casos hacia la presión más extrema aprovechando la necesidad económica de la víctima, ante la amenaza de perder el trabajo.

Tabla 19. Situaciones de acoso contra los hombres en el ámbito laboral.

Quien acosa	Compañeros	Mis Jefes	Mis subalternos
Bloqueo Social	21.05	42.11	5.26
Coacción	15.79	52.63	0.00
Exclusión	10.53	47.37	0.00
Hostigamiento	10.53	57.89	0.00
Intimidación	10.53	21.05	5.26
Manipulación	15.79	52.63	0.00

Fuente: Tabla elaborada en la Coordinación de Investigación y Estadística del Instituto Aguascalentense de las Mujeres, Noviembre 2011.

Gráfica 19. Situaciones de acoso contra los hombres en el ámbito laboral.



Gráfica elaborada con información de la encuesta realizada a la empresa, noviembre 2011.

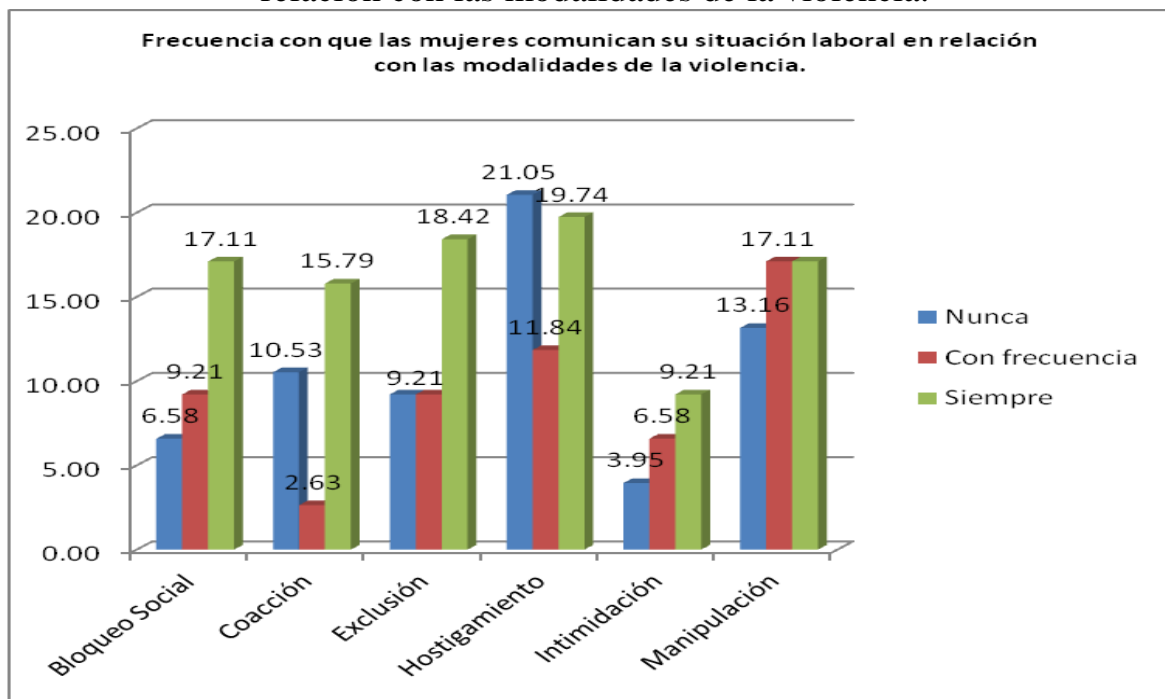
5.3.4 Comunicación de la situación hacia otros

Tabla 20. Frecuencia con que las mujeres comunican su situación laboral en relación con las modalidades de la violencia.

Frecuencia			
Modalidad	Nunca	Con frecuencia	Siempre
Bloqueo Social	6.58	9.21	17.11
Coacción	10.53	2.63	15.79
Exclusión	9.21	9.21	18.42
Hostigamiento	21.05	11.84	19.74
Intimidación	3.95	6.58	9.21
Manipulación	13.16	17.11	17.11

Fuente: Tabla elaborada en la Coordinación de Investigación y Estadística del Instituto Aguascalentense de las Mujeres, Noviembre 2011.

Gráfica 20. Frecuencia con que las mujeres comunican su situación laboral en relación con las modalidades de la violencia.



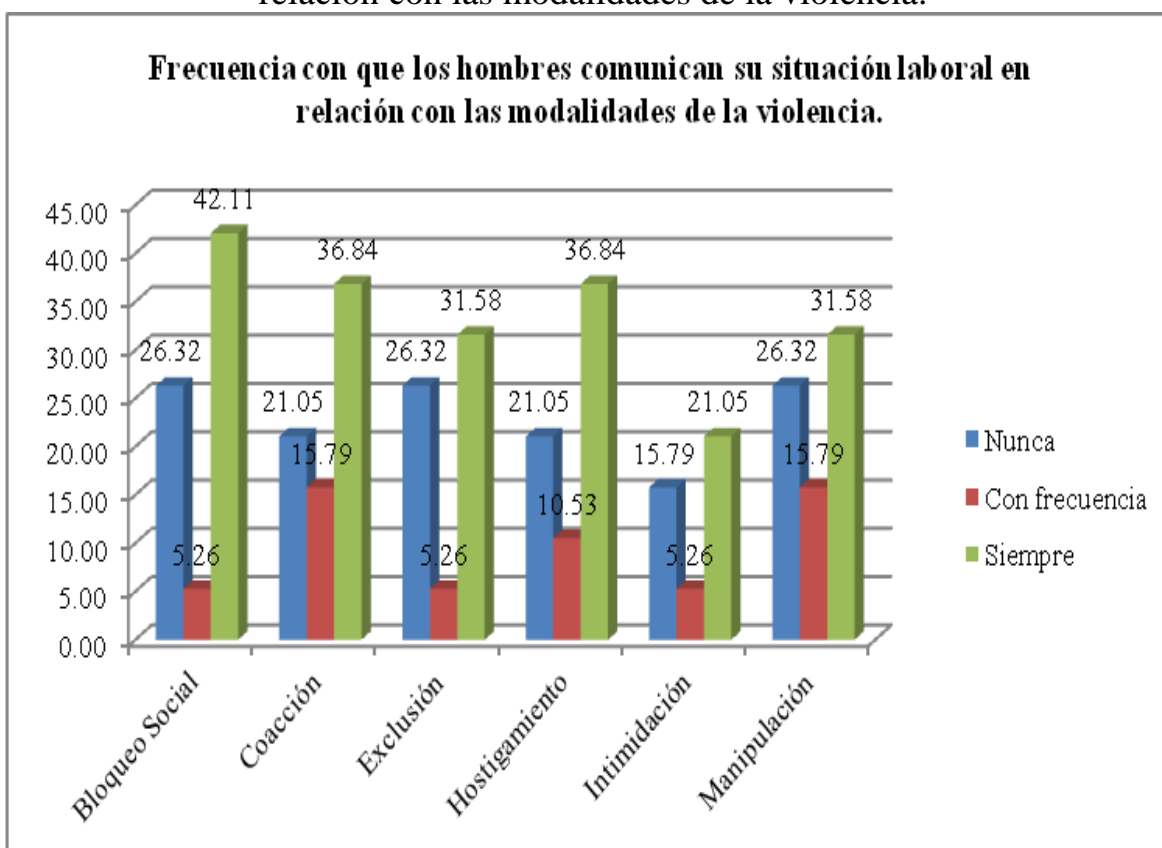
Gráfica elaborada con información de la encuesta realizada a la empresa, noviembre 2011.

Tabla 21. Frecuencia con que los hombres comunican su situación laboral en relación con las modalidades de la violencia.

Frecuencia			
Modalidad	Nunca	Con frecuencia	Siempre
Bloqueo Social	26.32	5.26	42.11
Coacción	21.05	15.79	36.84
Exclusión	26.32	5.26	31.58
Hostigamiento	21.05	10.53	36.84
Intimidación	15.79	5.26	21.05
Manipulación	26.32	15.79	31.58

Fuente: Tabla elaborada en la Coordinación de Investigación y Estadística del Instituto Aguascalentense de las Mujeres, Noviembre 2011.

Gráfica 21. Frecuencia con que los hombres comunican su situación laboral en relación con las modalidades de la violencia.



Gráfica elaborada con información de la encuesta realizada a la empresa, noviembre 2011.

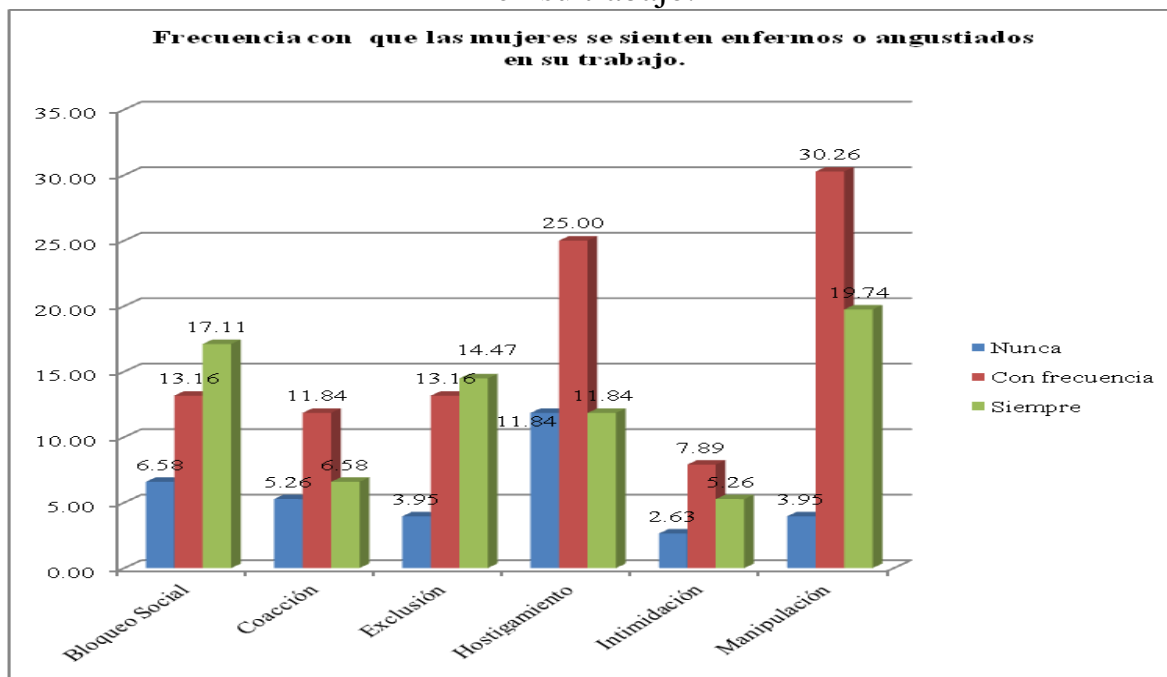
5.3.5 Frecuencia con la que los empleados se sienten enfermos o angustiados en su trabajo.

Tabla 22. Frecuencia con que las mujeres se sienten enfermos o angustiados en su trabajo.

Frecuencia	Nunca	Con frecuencia	Siempre
Modalidad			
Bloqueo Social	6.58	13.16	17.11
Coacción	5.26	11.84	6.58
Exclusión	3.95	13.16	14.47
Hostigamiento	11.84	25.00	11.84
Intimidación	2.63	7.89	5.26
Manipulación	3.95	30.26	19.74

Fuente: Tabla elaborada en la Coordinación de Investigación y Estadística del Instituto Aguascalentense de las Mujeres, noviembre 2011.

Gráfica 22. Frecuencia con que las mujeres se sienten enfermos o angustiados en su trabajo.



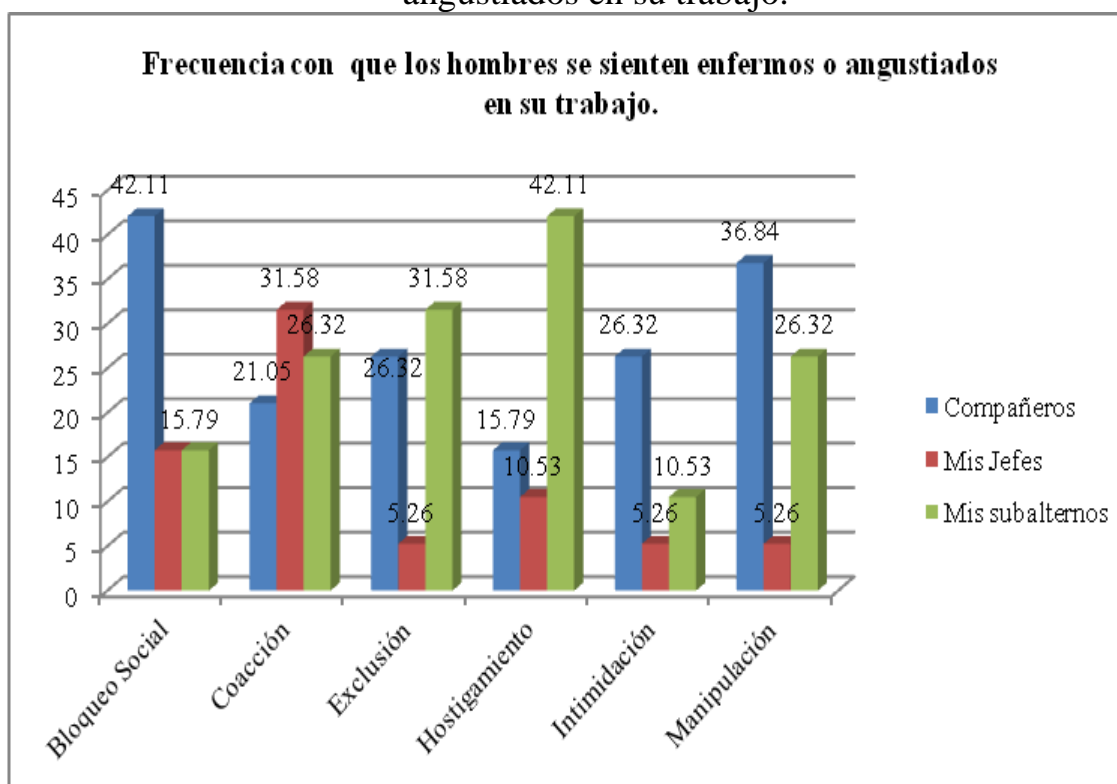
Gráfica elaborada con información de la encuesta realizada a la empresa, noviembre 2011.

Tabla 23. Frecuencia con que los hombres se sienten enfermos o angustiados en su trabajo.

Frecuencia			
Modalidad	Nunca	Con frecuencia	Siempre
Bloqueo Social	42.11	15.79	15.79
Coacción	21.05	31.58	26.32
Exclusión	26.32	5.26	31.58
Hostigamiento	15.79	10.53	42.11
Intimidación	26.32	5.26	10.53
Manipulación	36.84	5.26	26.32

Fuente: Tabla elaborada en la Coordinación de Investigación y Estadística del Instituto Aguascalentense de las Mujeres, noviembre 2011.

Gráfica 23. Frecuencia con que los hombres se sienten enfermos o angustiados en su trabajo.



Gráfica elaborada con información de la encuesta realizada a la empresa, noviembre 2011.

5.3.6 Efectos en la empresa, el trabajador y la familia

Aunque los efectos los padece el trabajador, de manera indirecta afecta las actividades de la empresa, pues el trabajador comienza a tener con frecuencia o siempre, (vea la tabla 23) un comportamiento que lo obliga dejar la empresa para hacer visitas recurrentes al doctor⁶⁰ y el ausentismo empieza a afectar su rendimiento en el trabajo.

El trabajador:

- ✓ Comienza a dudar de sus capacidades físicas e intelectuales.
- ✓ Desarrolla estados de angustia, desesperación y presión.
- ✓ Termina cuando decide retirarse “voluntariamente” cuando se despide voluntariamente.
- ✓ Se han documentado casos dónde la víctima llega al suicidio tentativo o consumado después de haber renunciado.

Síntomas:

- ✓ Psicológica: estrés, ansiedad y depresión
- ✓ Físico: dermatológicos, cardiacos, gastrointestinales y de tipo alérgico, pérdida de cabello, migraña, dolor de estómago, taquicardia, entre muchas más.

⁶⁰ Información consultada con el grupo de psicólogos del CAPIV.

- ✓ Psicofísico: miedo continuo, sentimientos de amenaza, generalización de la ansiedad, sentimientos de impotencia, frustración, fracaso y apatía.
- ✓ Trastornos emocionales; de sueño, alimentación falta de concentración.
- ✓ Trastornos de la conducta social, como: susceptibilidad, hipersensibilidad, aislamiento, irritabilidad, apatía, falta de iniciativa.
- ✓ La afectación grave se traduce en indefensión, depresión desarrolla un Trastorno por Estrés Postraumático (TEPT), situación que genera una recuperación de varios años y suicidio.

Tabla 24. Concentrado donde el acosador es el compañero

Modalidad	Mujeres			Hombres		
	Acosado	Testigo	Acosador	Acosado	Testigo	Acosador
Bloqueo Social	9.21	28.95	10.53	15.78	31.57	21.05
Coacción	6.58	31.58	11.84	10.53	36.84	15.79
Exclusión	9.21	28.95	17.11	21.05	26.32	10.53
Hostigamiento	5.26	31.58	19.74	10.53	36.54	10.53
Intimidación	10.53	27.63	10.53	21.05	26.32	10.53
Manipulación	9.21	28.95	31.58	15.79	31.58	15.79

Fuente: Tabla elaborada en la Coordinación de Investigación y Estadística del Instituto Aguascalentense de las Mujeres, noviembre 2011.

Tabla 25. Concentrado donde el acosador es el jefe

Modalidad	Mujeres			Hombres		
	Acosado	Testigo	Acosador	Acosado	Testigo	Acosador
Bloqueo Social	3.95	9.21	7.89	21.05	21.05	42.11
Coacción	1.32	11.84	1.32	21.05	21.05	52.63
Exclusión	2.63	10.53	7.89	21.05	21.05	47.37
Hostigamiento	2.63	10.53	10.53	15.79	26.32	57.89
Intimidación	3.95	9.21	3.95	21.05	21.05	21.05
Manipulación	3.95	9.21	10.53	15.79	26.32	52.63

Tabla 26. Concentrado donde el acosador es el subordinado

Modalidades	Mujeres			Hombres		
	Acosado	Testigo	Acosador	Acosado	Testigo	Acosador
Bloqueo Social	5.26	9.21	7.89	5.26	31.58	5.26
Coacción	2.63	11.84	5.26	5.26	31.58	0.00
Exclusión	5.26	9.21	6.58	10.53	21.05	0.00
Hostigamiento	5.26	9.21	11.84	10.53	26.32	0.00
Intimidación	2.63	10.53	2.63	15.79	21.05	5.26
Manipulación	2.63	11.84	6.58	10.53	26.32	0.00

En la empresa

Parece que el estado anímico no tiene relación con la empresa, sin embargo, los efectos que presenta en trabajador, tardeo temprano alcanzan a la empresa, estos pueden ser los siguientes:

- ✓ Baja la productividad.
- ✓ Disminuyen las ganancias.
- ✓ Se genera un ambiente laboral hostil.
- ✓ Se presenta rotación de trabajadores.
- ✓ Mala reputación de la empresa.
- ✓ Mala comunicación.
- ✓ Aumento de las consultas al servicio médico, cuando hay consultorio en la empresa.
- ✓ Ausentismo.
- ✓ Se afecta la cantidad y calidad de las actividades.
- ✓ Baja la productividad.
- ✓ Disminuyen las ganancias.
- ✓ Se genera un ambiente laboral hostil.
- ✓ Se presenta rotación de trabajadores.

En la familia

- ✓ Afecta las relaciones con la esposa e hijos.
- ✓ Pérdida de interés por los proyectos comunes.

PROPUESTAS PARA PREVENIR EL ACOSO PSICOLÓGICO LABORAL

Propuestas para eliminar el *mobbing* (Acoso laboral)

Primero hay que tener claro de que en ningún caso se puede justificar la destrucción de un ser humano. Si una persona no cumple con su trabajo hay formas de sancionarla, se la puede despedir, pero nunca debe caerse en el *mobbing*.

La estrategia según Piñuel, se debe construir con tres elementos:

En cuanto a las estrategias para sobrevivir, el profesor y psicólogo Iñaki, aconseja a la víctima que se desactive emocionalmente, que recupere su imagen pública y que intente conseguir los suficientes apoyos internos y externos, acudiendo a un especialista, en caso de ser necesario.

Hay que ayudarlas a desarrollar habilidades asertivas, esto quiere decir que hay que ayudarle a que haga frente a los hostigadores, pero no pasivamente, ni agresivamente, sino autoafirmándose. Llama a las víctimas diciéndoles que del *mobbing* sólo se sale haciendo frente, “porque a las personas que lo padecen se les persigue si abandonan la empresa,”

- ✓ Hacer público lo que sucede en secreto.

- ✓ El *mobbing* (acoso laboral) no puede prosperar si no se hace en secreto, se hace siempre de manera que no trascienda.

- ✓ La víctima debe *extroyectar* la culpabilidad, debe ser consciente de su inocencia, saber que no son ciertas las acusaciones que se hacen.

La estrategia según Leymann

Leymannn menciona una serie de elementos que propone para que las empresas puedan identificar rápidamente si en la empresa existe acoso laboral, al mismo tiempo son medidas para que se eviten y eliminar toda conducta que pueda llevar al *mobbing*.

Actividades de acoso para reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse adecuadamente con otros.

- ✓ El jefe o acosador no permite a la víctima la posibilidad de comunicarse.
- ✓ Se interrumpe continuamente a la víctima cuando habla.
- ✓ Los compañeros le impiden expresarse.

- ✓ Los compañeros le gritan, le chillan e injurian en voz alta.
- ✓ Se producen ataques verbales criticando trabajos realizados.
- ✓ Se producen críticas hacia su vida privada.
- ✓ Se aterroriza a la víctima con llamadas telefónicas.
- ✓ Se le amenaza verbalmente.
- ✓ Se le amenaza por escrito.
- ✓ Se rechaza el contacto con la víctima (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo, desdén o menosprecio, etc.).
- ✓ Se ignora su presencia, por ejemplo dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no le vieran o no existiera).

**Actividades de acoso para evitar que la víctima
tenga la posibilidad de mantener contactos sociales.**

- ✓ No se habla nunca con la víctima.
- ✓ No se le deja que se dirija a uno.
- ✓ Se le asigna a un puesto de trabajo que le aísla de sus compañeros.
- ✓ Se prohíbe a sus compañeros hablar con él.
- ✓ Se niega la presencia física de la víctima.

**Actividades de acoso dirigidas a desacreditar
o impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral:**

- ✓ Se maldice o se calumnia a la víctima.
- ✓ Se hacen correr rumores orquestados por el acosador sobre la víctima.
- ✓ Se ridiculiza a la víctima.
- ✓ Se atribuye a la víctima ser una enferma mental.
- ✓ Se intenta forzar un examen o diagnóstico psiquiátrico.
- ✓ Se fabula o inventa una supuesta enfermedad de la víctima.
- ✓ Se imitan sus gestos, su postura, su voz y su talante con vistas a poder ridiculizarlos.
- ✓ Se atacan sus creencias políticas o religiosas.
- ✓ Se hace burla de su vida privada.
- ✓ Se hace burla de sus orígenes o de su nacionalidad.
- ✓ Se le obliga a realizar un trabajo humillante.
- ✓ Se monitoriza, anota, registra y consigna inequitativamente el trabajo de la víctima en términos malintencionados.
- ✓ Se cuestionan o contestan las decisiones tomadas por la víctima.
- ✓ Se le injuria en términos obscenos o degradantes.
- ✓ Se acosa sexualmente a la víctima con gestos o proposiciones.

Actividades de acoso dirigidas a reducir la ocupación de la víctima y su empleabilidad mediante la desacreditación profesional.

- ✓ No se asigna a la víctima trabajo ninguno.
- ✓ Se le priva de cualquier ocupación, y se vela para que no pueda encontrar ninguna tarea por sí misma.
- ✓ Se le asignan tareas totalmente inútiles o absurdas
- ✓ Se le asignan tareas muy inferiores a su capacidad o competencias profesionales.
- ✓ Se le asignan sin cesar tareas nuevas.
- ✓ Se le hace ejecutar trabajos humillantes.
- ✓ Se le asignan tareas que exigen una experiencia superior a sus competencias profesionales.

Actividades de acoso que afectan a la salud física o psíquica de la víctima.

- ✓ Se le obliga a realizar trabajos peligrosos o especialmente nocivos para la salud.
- ✓ Se le amenaza físicamente.
- ✓ Se agrede físicamente a la víctima, pero sin gravedad, a título de advertencia.
- ✓ Se le agrede físicamente, pero sin contenerse.

- ✓ Se le ocasionan voluntariamente gastos con intención de perjudicarla.
- ✓ Se ocasionan desperfectos en su puesto de trabajo o en su domicilio.

Programa de delegados sindicales en el caso de Quebec Canadá

En el caso de Canadá el papel de atención recae en los delegados sociales, en Quebec, los delegados reciben formación de los sindicatos para constituir redes de autoayuda. En la década de 1980, se ocuparon fundamentalmente de problemas personales: toxicomanías, rupturas familiares, deudas, ludopatías, depresión, tendencias suicidas, etc., desde la década de 1990, prestan una mayor atención a los conflictos interpersonales relacionados con la organización (o la desorganización) del trabajo.

El delegado social es un ayudante natural en el entorno laboral de cada trabajador, explica *Jean-Luc Pagé*, delegado social del Local 301 del SCFP (un sindicato de trabajadores manuales de la ciudad de Montreal). “Desempeña simultáneamente el papel de oyente, mediador y, en casos extremos, proveedor de recursos. Estas actividades se realizan a título individual; no son terapeutas, sacerdotes ni miembros de Alcohólicos Anónimos. Su función primordial es ocuparse de los problemas de las personas y remitirlos a los servicios de profesionales (psicólogos, médicos, etc.)”, citado en entrevista de la revista de la Organización Internacional del Trabajo, del mes de junio del 2002.

El programa de los delegados sindicales del Consejo Regional de la FTQ se puso en marcha en 1984. La FTQ cuenta con unos 1.200 delegados en Montreal y casi 2.300 en la provincia de Quebec en su conjunto. Se trata de una red de “trabajadores sociales” sin parangón en el resto de sindicatos centrales de Quebec.

Reflexión final

No importa el nombre, o sus antecedentes del acoso laboral, lo que importa es que hoy este fenómeno se puede identificar y se debe encontrar una solución porque las graves consecuencias que tiene para la salud del trabajador le puede minar su salud y han obligado a empleadores, organismos y gobiernos a diseñar diversos mecanismos destinados a prevenir y, de ser el caso, sancionar esta conducta perniciosa. Estos mecanismos de protección de los trabajadores frente al acoso psicológico laboral pueden realizarse a través de la prevención, atención, sanción y erradicación.

Es preciso mencionar, que toda la responsabilidad de adoptar las medidas preventivas debe recaer sobre el empleador ya que como bien se ha destacado, el problema preventivo que genera el riesgo de acoso psicológico laboral no es sólo una cuestión técnica, sino que es también, y sobre todo, un problema político. Esto obedece a que la política de empresa, como la organización que debe disponer de los sistemas y mecanismos apropiados para impedir el nacimiento de estas conductas nocivas que dañan al trabajador.

La política de prevención del acoso psicológico laboral, puede desplegar sus efectos en diferentes momentos. Leymann⁶¹, menciona que la legislación sueca, impone al empleador la obligación de vigilar las condiciones de trabajo a fin de adoptar medidas en estadios tempranos, asimismo a intervenir directamente cuando el *mobbing* o acoso laboral, se

⁶¹ Heinz Leymann. *Op, cit*, 165-184.

presenta y, el asumir la rehabilitación del trabajador cuando haya tenido períodos breves, pero frecuentes, de interrupción laboral por motivo de enfermedad. En función a ello, se diferencian las siguientes clases de prevención: prevención primaria, prevención secundaria y prevención terciaria.

Conclusión

Al término de esta investigación, se concluye que es la mujer trabajadora vive en una situación de violencia en el ámbito laboral en donde el mayor número de casos se registró en mujeres acosadas por intimidación, exclusión y bloqueo social; todas ellas de la modalidad psicológica, por sus compañeros si se compara con el acoso del jefe o los subordinados, donde el dato es muy bajo.

Los resultados permitieron alcanzar el objetivo que se planteó al inicio de la investigación que fue la identificación del acoso psicológico recurrente entre las mujeres trabajadoras y comparar la tendencia cuantitativa del diferente tipo de acoso entre el hombre y la mujer que trabaja en la maquiladora.

Se espera que los resultados obtenidos en este trabajo preliminar, sirva como base para que se sumen otras investigaciones que toquen y profundicen el estudio de este fenómeno social y que en un lapso de tiempo se pueda prevenir, atender y sancionar el acoso laboral, para proteger los derechos fundamentales del trabajador, proteger la competitividad del aparato productivo y proteger a la sociedad de este fenómeno.

Bibliografía

1. Edreira, María José en su trabajo, *Fenomenología del acoso moral*.
2. Hirigoyen, Marie-France, *El Acoso Moral en el Trabajo. Distinguir lo Verdadero de lo Falso*, Ediciones Paidós Ibérica, S.A., Barcelona 2001.
3. Instituto Aguascalentense de las Mujeres, *Armonización legislativa del Estado*, Primera edición, Aguascalientes, Ags., 2007.
4. Instituto Aguascalentense de las Mujeres, *Derechos de las Mujeres civil y penal*, Aguascalientes, Ags.
5. Instituto Aguascalentense de las Mujeres, *Derechos humanos, Mecanismos de protección, reconociendo a las mujeres reconociendo sus derechos*, Aguascalientes, Ags.
6. Instituto Nacional de las Mujeres, *Derechos humanos de las mujeres*, Dirección de Capacitación y Desarrollo de Metodologías, México Distrito Federal.
7. Instituto Nacional de las Mujeres, *Glosario de Género*, México, noviembre 2007.
8. Leymann Heinz, *La persecution au travail*, Seuil Paris, 1996.
9. Leymann, Heinz, “Contenido y Desarrollo del Acoso Grupal Moral (Mobbing) en el trabajo”, En: European Journal of Work and organizational Psychology, 1996.
10. Losada Alonso, Nazario José María, Nazario (*et al*), *Acoso escolar: desde la sensibilización social a una propuesta de intervención: Reflexiones desde la Legislación española*.

11. Piñuel Zabala, Iñaki *El mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*, Ed. Sal, Terra, Santander.
12. Raquel, Serrano Olivares, *El acoso Moral en el Trabajo*, Consejo Económico y Social, Colección Estudios, No 172, Madrid, 2005.

Documentos electrónicos

1. Diccionario inglés español,
<http://www.wordmagicsoft.com/diccionario/en-es/mob.php>.
2. Garder, Jostein *El Mundo de Sofía*,
<http://www.dad.uncu.edu.ar/upload/ElMundodeSofia.pdf>.
3. <http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/magazine/43/mobbing.htm>
4. <http://www.javierortiz.net/voz/samuel/mobile-vulgus>
5. <http://www.madridemprendedores.com/num2/index.asp?seccion>
6. http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/100188.pdf
7. <http://www.juridicas.unam.mx/publicalibrev/rev/rap/cont/97/pr/pr12.pdf>
8. <http://www.diputados.gob.mx/camara/content/.file/igualdad2008.pdf>
9. <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/88.pdf>.
10. <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/262.pdf>. Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
11. <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIMH.pdf>. Ley General para la Igualdad entre Hombres y Mujeres.
12. <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGAMVLV.pdf>.
13. <http://desastres.Org/pdf/acopsomoral.pdf>
14. <http://acosolaboral.net/conceptos-mobbing-leymann/definicion-mobbing-leymann-acoso-rupal-mobbing.html>.

15. http://www.mobbing.nu/resolucion PE10_2001.htm
16. <http://es.wikipedia.org/wiki/Ciberbullying>.
17. Informe Randstad. “Calidad del Trabajo en la Europa, El Acoso Moral”, instituto de Estudios Laborales (IEL), ESADE.
<http://www.mobbing.nu>.
18. Piñuel y Zabala, Iñaki “*Mobbing*, la lenta y silenciosa alternativa al despido”. En: <http://www.mobbing.nu>.