

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS
CARRERA DE DERECHO



MONOGRAFÍA

Para optar al título académico de Licenciado en Derecho

**NECESIDAD DE NORMAR EL MOBBYNG (ACOSO LABORAL)
EN LA LEGISLACIÓN BOLIVIANA**

POSTULANTE: Argote Rengel, María Luisa

TUTOR : Clavel Salazar, Hernán Mario

LA PAZ - BOLIVIA

2013

NECESIDAD DE NORMAR EL MOBBYNG (ACOSO LABORAL) EN LA LEGISLACIÓN BOLIVIANA

INTRODUCCIÓN.

El centro de trabajo en la sociedad en la que nos desenvolvemos, constituye uno de los lugares más importantes de nuestra vida, ya que pasamos una tercera parte de nuestro tiempo en el mismo. Como resultado de ello, tenemos relaciones que derivan de este vínculo laboral, con el cual hacemos compañeros de trabajo, los cuales adquieren una verdadera relevancia, que hacen que se encuentren relacionados unos con otros; tratando de mantener un trato pacífico, de respeto y agradable.

Sin embargo, muchas de las veces, no llega a ser así, ya que se dan fricciones entre los trabajadores, sin importar el sexo, raza, estatus social, económico, lo que provoca una actitud grosera y hostil por parte del sujeto activo, generando así un inadecuado ambiente de trabajo, que deteriora el rendimiento laboral.

No obstante, en una sociedad como la nuestra, la mujer es la que en la mayoría de los casos llega a sufrir de un hostigamiento sexual y laboral, ya que muchas de las veces la práctica de sus valores y estereotipos culturales y sociales, dan origen a que se practiquen conductas discriminatorias que la perjudican, ejemplo de ello es la pérdida del empleo y la inestabilidad laboral por mencionar algunas.

El principal menoscabo que hoy en día está sufriendo la sociedad en el ámbito laboral es precisamente el acoso laboral o también conocido como mobbing, que día tras día afecta de manera directa a la dignidad humana, es decir, se trata de un problema mundial, el cual afecta a todo trabajador sin importar el sexo, la profesión o el status social.

Dicho menoscabo se presenta con una serie de comportamientos hostiles con actitudes agresoras, discriminatorias, degradantes y de sometimiento hacia una persona que desempeña determinada labor. Principalmente este fenómeno viene de personas que ocupan una posición de mando o dirección en las relaciones de trabajo, no obstante, en ocasiones puede venir el maltrato laboral de un compañero u otro dependiente de la dirección.

El acoso laboral o también conocido como mobbing, es un tema que se ha venido estudiando desde los años 80's en países como Noruega y Suecia, por lo que el término fue tomado de manera semejante “con el comportamiento de algunas aves que estando agrupadas atemorizan a un animalito solitario”, es decir, que la persona física, viene a ser susceptible de un quebranto a la dignidad humana de la que hoy en día está padeciendo nuestro país y que con el tiempo se ha convertido en una práctica cotidiana en las relaciones laborales, tanto en empresas privadas como en instituciones públicas.

Por lo señalado, surge el interés de estudiar este fenómeno, así como los sujetos que intervienen, las causas que lo originan, las características especiales de este comportamiento, como surgió, cuando surgió y como está siendo reglamentado en otros países, para luego hacer un análisis de su tratamiento en nuestro país y viabilidad de su inserción en nuestra legislación.

CAPITULO I

ANTECEDENTES E HISTORIA DEL MOBBING (ACOSO LABORAL).

Se considera que el “mobbing” o acoso laboral es un fenómeno tan antiguo como la humanidad, tanto como la misma relación laboral, este ha ido evolucionando paralelamente al desarrollo de las relaciones laborales, y su existencia está presente en diferentes culturas y civilizaciones aunque se ha agudizado con las nuevas formas de organización del trabajo.

Los primeros fallos jurisprudenciales y desarrollos doctrinales sobre el tema han sido desarrollados a finales de la década de los 90; sin embargo, esto no significa que el mobbing o acoso laboral sea algo nuevo, mas al contrario como se ha mencionado los estudios realizados con apoyo de la psicología y sociología demuestran que su origen es muy antiguo, e incluso podría afirmarse que siempre ha estado presente en nuestras sociedades. Al ser un conflicto sistemático entre miembros de una organización, con la finalidad de separar a un trabajador de su cargo, se caracteriza por ser una conducta de violencia oculta, silenciosa y a menudo invisible incluso para quien la sufre.

Este fenómeno ha ido adquiriendo mayor notoriedad en el mundo por la divulgación y publicidad que se ha hecho del mismo en los medios de comunicación.

El término Mobbing proviene del vocablo mob, que en latín significa “multitud o turba”, y del verbo inglés “to mob” el cual significa “acosar, atacar o perseguir en grupo a alguien”, según Bloch, (1996), corresponde a un comportamiento característico de ciertas especies generalmente inofensivas hacia alguno de sus predadores habituales, a través de gritos de acoso. Según esto serían las

consecuencias de este proceso las que enfermarían psicológicamente a las personas (Parés, 2005)¹.

El estudio del Mobbing nace de las investigaciones de los animales que fueron realizadas por el etólogo Konrad Lorenz(1966), al describir el comportamiento de los animales, en directa alusión al comportamiento agresivo de ciertos grupos de animales que formaban una alianza para atacar a otro que era mucho más fuerte. “Ataques que realiza un grupo de animales que se siente acosado o amenazado ante la presencia de un depredador potencialmente peligroso”²

En 1972, el medico sueco Peter Paul Heineman, observando el comportamiento de unos niños fuera de horarios de clases, toma prestado el concepto de Lorenz, para describir las conductas destructivas que presentaban algunos pequeños grupos de niños dirigidas, la mayoría de las veces, contra un niño solo³.

La terminología mobbing o acoso laboral va ser empleada a partir de los estudios realizados en la década de 1980, por el científico sueco Heinz Leymann; científico quien define el término mobbing para referirse al problema de acoso laboral. Como se ha mencionó, el Mobbing es una situación relativa a las relaciones de trabajo que puede desencadenar estrés y otras patologías derivadas.

Según Leymann (1996) “Lorenz llamó Mobbing a los ataques de un grupo de animales menores que amenazan a un animal más grande que era único y solo” fue este mismo autor quien comenzó a utilizar el término Mobbing en 1980 cuando descubrió un comportamiento similar al descrito por Lorenz en los lugares de trabajo.

1 Extraído de: <http://miescuelalugardepaz.blogspot.com/2009/11/antecedentes-historicos-y-definicion.htm>

2 Mansilla Izquierdo Fernando. Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoria y Practica. 1996. España

3 Ibid. Pag. 82

Leymann y Gustavson(1984), serán quienes por primera vez introducen el termino mobbing, para describir una conducta similar a la descrita entre los animales y los niños, en el medio laboral; aunque como ellos mismos reconocen, este fenómeno no es nuevo, sino que se ha desarrollado desde siempre en todas las culturas. Es así, que este fenómeno puede ser asociado a lo que Pinchon Riviere (1982), designa como: “...chivo expiatorio, (aquel miembro del grupo sobre el que se depositan los aspectos más rechazados)”⁴

De acuerdo a estas descripciones este tipo de comportamiento de hostigamiento puede producirse en cualquier ámbito de las relaciones sociales: familia, escuela, vecindario, pareja y porque no, trabajo. Incluso se ha analizado la existencia de un mobbing maternal, el cual hace referencia al acoso laboral a la mujer trabajadora, hasta lograr su despido, teniendo como particularidad el que no se realiza con la finalidad de destruir a la trabajadora, sino como hecho ejemplarizante, para disuadir a las demás trabajadoras de tener más hijos; con el fin de evitar los onerosos gastos de la organización, por las prestaciones que deben brindar a las trabajadoras.

Heinz Leymann ha sido el principal investigador y divulgador de este fenómeno, trabajando inicialmente en Suecia y posteriormente en Alemania, aunque fue Carol M. Brodaky (1976) quien descubre y estudia por primera vez casos reales de mobbing⁵.

4 Ibid. Pag 83

5 Ibid. Pag. 84.

Fue así como Leymann, definió al Mobbing como:

*“Comunicación no ética y hostil dirigida de modo sistemático por una o más personas, principalmente hacia un único individuo, quien debido a esto es puesto en una situación de indefensión, a base de acciones hostiles sistemáticas y persistentes que deben ocurrir frecuentemente (al menos una vez por semana), y por un periodo de tiempo prolongado (al menos seis meses)”*⁶

Para Iñaqui Piñuel (2001)⁷, investigador pionero de este fenómeno social en España el Mobbing es entendido como:

*“El continuado y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con el objeto de lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos legales, ilícitos o ajenos a un trato respetuoso o humillatorio y que atentan contra la dignidad del trabajador. El Mobbing tiene como objeto intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización o satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suele presentar el hostigador, que aprovecha la ocasión que le brinda la situación organizativa particular (reorganización, reducción de costes, burocratización, cambios vertiginosos, etc.) para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas”*⁸.

6 “The Mobbing Encyclopedia” Bullying. The Definition of Mobbing at Workplaces. Heinz Leymann. Consultada en línea

7 citado de Boada, J. et al., 1999

8 Piñuel y Zabala, “Como Sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo”; Bilbao. Sal Terrae, 2001. Pag. 72

Según Hirigoyen⁹ el Mobbing es: “Cualquier manifestación de una conducta abusiva, y especialmente los comportamientos, palabras actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo”.

De hecho según lo observado en Ovejero (2006)¹⁰ es más probable que el acoso psicológico en el trabajo se de en aquellas situaciones caracterizadas por estos tres rasgos:

- *Privacidad o lejanía del control público o del estado de derecho: cuanto menor sea la relación de una organización con el exterior a ella y con otras organizaciones superiores, más probable será el acoso.*
- *Clausura o restricción de las posibilidades de abandono del escenario: cuanto más difícil le sea al individuo, por los motivos que sea, abandonar la organización más son las posibilidades de que haya acoso y, sobre todo, más probable será que ese acoso sea más persistente y tenga consecuencias más perversas. Por eso, suele darse más a menudo en las Administraciones Públicas: mientras que en la empresa privada.*
- *Inestabilidad o ambigüedad de la cultura de autocontrol de la conducta social: cuanto mayor sea la ambigüedad sobre quién debe controlar la conducta social y hasta ética en una organización, más probable será la conducta de acoso.*

9 Marie –France Hirigoyen, “El acoso Moral en el Trabajo”, España; Paidós; 2011 Pag. 99

10 Extraído de: <http://miescuelalugardepaz.blogspot.com/2009/11/antecedentes-historicos-y-definicion.html>

Si bien los orígenes del concepto “mobbing” o “bullying” o acoso moral o acoso laboral se encuentran históricamente en los estudios del Profesor Heinz Leymann su definición y teoría sobre el tema ha sido recogida por varios estudiosos, la gran mayoría parten del criterio usado por Leyman, según el cual el mobbing es:

“.....una situación en la que una persona (o en raras ocasiones un grupo de personas) ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente (como media una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (como media unos seis meses) sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr finalmente que esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo.”¹¹

Como se puede evidenciar el estudio del mobbing en sus orígenes responde a un tratamiento netamente psicológico, es por ello que en sus orígenes es visto como una enfermedad proveniente del estrés laboral siendo la psicología quien analiza en sus orígenes esta temática.

Para Leymann, existía una diferencia importante entre el mobbing y cualquier otro conflicto entre personas dentro del ámbito laboral, ya que el acoso laboral no se desarrolla entre iguales sino que la víctima ocupa una posición de inferioridad, bien ya sea jerárquica o de hecho, respecto del agresor. Dicho de otra manera, existe una relación asimétrica entre el agredido y el agresor. A partir de ello habla de tres rasgos principales que diferencian al mobbing o acoso moral de cualquier otro tipo de conflicto interpersonal en el medio laboral: “...la duración,

11 “The Mobbing Encyclopedia” Bullying. The Definition of Mobbing at Workplaces. Heinz Leymann. Consultada en línea

la repetición y la relación asimétrica o desigual entre las dos partes del conflicto”.¹²

Por otra parte y dentro del objeto de nuestro estudio el concepto legal de mobbing, se lo puede ubicar recientemente en la Unión Europea como:

*“...un comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado/a es objeto de acoso y ataques sistemáticos y durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo y/o el efecto de hacerle el vacío”*¹³.

Desde sus inicios el concepto y elementos definitorios del mobbing o acoso laboral, hacen referencia a la violencia en el trabajo. De acuerdo a lo mencionado hasta ahora el mobbing o acoso laboral es un fenómeno complejo, que ha ido evolucionando desde sus orígenes, el mismo que ha sido asumido como una conducta pluriofensiva, ya que viola al mismo tiempo varios derechos fundamentales, como el derecho a la intimidad, dignidad, salud, trabajo, etc.; así mismo pueden verse involucrados varios sujetos tanto activos como pasivos; siendo susceptible de varios tipos de sanciones, sanción social, civil, administrativa, o penal, para combatir el mobbing o acoso laboral y como mecanismo para asegurar el respeto de la dignidad de la persona del trabajador, de su intimidad y de su honor.

12 Ibid.

13 Según los estudiosos en el área legal de los países de la Unión Europea apenas hay mención del mobbing si exceptuamos la legislación sueca, que lo define como “recurrentes acciones reprobables o claramente hostiles frente a un trabajador o trabajadores adoptadas en el ámbito de las relaciones interpersonales entre los trabajadores de forma ofensiva y con el propósito de establecer el alejamiento de estos trabajadores respecto de los demás que operan en un mismo lugar de trabajo”. En un proyecto de ley italiano se define como “los actos y comportamientos llevados a cabo por el empresario, o por los sujetos que tengan una posición jerárquicamente superior o igual grado o categoría en el conjunto de los trabajadores, hechos con el propósito de dañar a un trabajador con carácter sistemático, de modo perdurable y clara determinación”. The Mobbing Encyclopaedia” Bullying. The Definition of Mobbing at Workplaces.

“Según la legislación española, este fenómeno es tomado como “el ejercicio de violencia psicológica externa que se realiza por una o más personas sobre otra en el ámbito laboral, respecto de la que existe una relación asimétrica de poder, de forma sistemática y prolongada en el tiempo”.¹⁴

También en España, el primer autor que publicó una obra al respecto, es Piñuel, quien lo define como:

“...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 obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos.”¹⁵

Leymann indica que:

“...nos referimos a un tipo de situación comunicativa que amenaza con infligir al individuo graves perjuicios psíquicos y físicos. El Mobbing en un proceso de destrucción, se compone de una serie de actuaciones hostiles que, tomadas de forma aislada, podrían parecer anodinas, pero cuya repetición constante tiene efectos perniciosos”. En este orden de cosas, tenemos que descartar aquellos problemas que sean de duración corta o momentánea, por graves que sean, como una discusión en sus distintos grados de intensidad, incluso con insultos de gran violencia, si acaban en un breve plazo de tiempo, no constituye acoso. No nos

¹⁴ *Ibíd.*

¹⁵ *Ibíd.*

*referimos, pues, a sucesos limitados por un principio y un fin, sino a un conjunto de daños psicológicos continuados y hasta crónicos.*¹⁶

Se entienden como conductas constitutivas de acoso laboral toda conducta abusiva o de violencia psicológica que se realice de forma sistemática sobre una persona en el ámbito laboral, manifestada especialmente a través de reiterados comportamientos, palabras o actitudes que lesionen la dignidad o integridad psíquica del trabajador y que pongan en peligro o degraden sus condiciones de trabajo.

Leymann, basándose en el estudio de casos reales en 1993 identifica cuatro factores que incrementan la probabilidad de sufrir acoso laboral en una organización:

- *“Deficiencias en el diseño del trabajo, con métodos de trabajo extremadamente poco organizados, y una mala gestión sin interés.*
- *Deficiencias en las conductas de liderazgo, negando la existencia de conflictos, la manera de solucionar un problema no es evitarlo, no es negar la existencia de conflictos; tampoco se solucionan tomando parte en ellos, con esto se aumenta su intensidad.*
- *Puesto socialmente expuesto de la víctima.*
- *Bajo estándar moral en el departamento. La identificación de las actividades hostiles nos ayuda a entender la estructura del propio proceso de acoso laboral.*

¹⁶ LEYMANN, H., *Mobbing. La persécution au travail*, ed. Senil. París, 1996; citado por: María del Carmen Calderón Berrocal; Jorge Carvajal Orduña; Francisco Javier González Márquez en el texto: *El acoso laboral. ¿Y si fueras tú la siguiente víctima de Mobbing?*

*Cuando las identificamos, vemos que usadas frecuentemente y durante un largo periodo de tiempo, su significado cambia convirtiéndose en herramientas de un proceso de mobbing.*¹⁷

Leymann en 1996 divide estas actividades en función de los efectos que tienen sobre las víctimas e identifica cinco grupos:

“Las posibilidades de comunicarse; las posibilidades de mantener contactos sociales; La reputación; la situación laboral y la integridad física”.¹⁸

Por su parte Putnam en 1997 afirma que el conflicto es un aspecto normal de las relaciones en el trabajo, de las relaciones en una organización, de la vida en la organización. Y Jehn, en 1997, *“...basándose en esto distingue entre:*

- *Los conflictos sobre las tareas, que serían los desacuerdos que surgen en torno a cómo se realizan o deberían realizarse estas tareas y*
- *Los conflictos emocionales o afectivos, desacuerdos e incompatibilidades entre los miembros del grupo, por problemas personales no relacionados con el trabajo”*.¹⁹

Otros autores han analizado la temática, partiendo de estos criterios, los resultados de los estudios de Jehn, Northcraft y Neale, en 1999; y de Rollinson, en 2002 hablan de que ambos tipos de conflicto tienen consecuencias diferentes:

“El conflicto de tarea, puede aportar incluso algunas consecuencias beneficiosas, mientras que no ocurre lo mismo con el conflicto

17 *Ibíd.*

18 *Ibíd.*

19 *Ibíd.*

relacional; se refiere a los desacuerdos que surgen en torno a cómo se realizan o deberían realizarse las tareas, sobre el reparto de los recursos disponibles, sobre los procedimientos a seguir para desarrollar un trabajo, la interpretación de normas y procedimientos...; y se produce cuando los trabajadores tienen diferencias en sus puntos de vista, sus ideas o sus opiniones acerca de una decisión que es necesario tomar o una tarea concreta que se debe de realizar. Las discusiones y reflexiones dan pie a un intercambio de ideas y perspectivas.; esta versión de los conflictos ha sido considerada tradicionalmente entre los autores, como un proceso beneficioso pues parece producir incluso un aumento de la calidad e innovación de las decisiones, aumenta el debate constructivo, facilita una utilización más efectiva de los recursos y la prestación de un mejor servicio, los trabajadores se encuentran más comprometidos con las decisiones que se adoptan y aumenta el deseo de permanecer en la organización, el grupo.²⁰.

A lo largo del proceso constructivo legal adoptado por varios países sobre la temática del Mobbing o acoso laboral, se han partido de las teorías de Leymann y los autores que siguieron sus teorías; tomando como base de análisis un abordaje social del tema, pero con un enfoque multidisciplinario y partiendo de una solución integral al problema.

Es así que, dependiendo de distintos factores como la legislación o el estilo de dirección, políticas empresariales o reglamentación interna, nivel jerárquico de la empresa o institución donde se desarrolla el problema; desde una perspectiva Gerencial, de RRHH, de Salud, o desde el ámbito de Seguridad Social; se van adoptar diferentes medidas encaminadas a la resolución positiva del conflicto, medidas que

²⁰ María del Carmen Calderón Berrocal, <http://www.blogger.com/profile/03336453536629578598>

pueden oscilar entre bajas médicas, el despido o la pensión de invalidez y también de orden sancionatorio a los agresores.

A inicios del año 2000 la figura del mobbing empieza a ser estudiada en el ámbito del Derecho Laboral cuando los estudiosos hacen visible el vacío legal existente en torno a este comportamiento y la imposibilidad de defensa que tienen los trabajadores. Los primeros antecedentes pueden encontrarse en la jurisprudencia, pues los jueces al recibir denuncias relacionadas con esta figura, fueron creando precedentes, que han sido la base para la promulgación de leyes en el mundo.

Los países pioneros en su legislación fueron los Estados Unidos, Canadá, España, Finlandia, Noruega y Los Países Bajos. Lo que ha influido en su análisis por el Parlamento Europeo, determinando en Resolución 23399/2001 de 20 de septiembre de 2001, sobre el acoso moral en el lugar de trabajo pide que se tenga en cuenta cuestiones psicológicas y sociales que afecten a la relación laboral, así como cuestiones a la salud y seguridad del trabajador.²¹

De acuerdo a los estudios realizados en Europa, por la Fundación Europea²² para la mejora de las Condiciones de Trabajo (1996) establece que el fenómeno del mobbing es más frecuente en los trabajadores de las administraciones públicas, más que en el ámbito privado; en instituciones docentes, en la sanidad, en el transporte, en el comercio y en las organizaciones no gubernamentales y en general estaría más relacionado con los servicios, que con la industria

Así mismo otros estudios Europeos han establecido que este fenómeno es sufrida más frecuentemente por mujeres y personas pertenecientes a grupos minoritarios por razones de: etnia, religión política o discapacidad. Aunque puede establecerse que el

21 B. AGRA VIFORCOS, R. FERNÁNDEZ, R. TASCÓN LÓPEZ (2004). La respuesta Jurídica Laboral frente al Acoso Moral en el Trabajo. España, Ediciones Laborum p. 21

22 Ibid.

mobbing no viene establecido por el sexo de la víctima, ni del acosador, más bien está relacionado con la reacción del acosador frente a lo que puede considerar amenaza a su estatus en su lugar de trabajo. Así mismo estudios desarrollados por Leymann, han establecido que en Europa más o menos un 10% de los suicidios podía tener como etiología conductas relacionadas con el acoso laboral.

CAPITULO II

ANÁLISIS TEÓRICO DEL MOBBING (ACOSO LABORAL)

1. DEFINICIÓN DEL MOBBING (ACOSO LABORAL)

El mobbing o acoso laboral es un problema que afecta a una gran parte de trabajadores, para los que asistir a su puesto de trabajo acaba resultando una verdadera tortura. Estas personas se encuentran a menudo en una situación de **aislamiento, humillación o amenaza por el acosador** y/o su grupo de incondicionales, de esta manera la víctima se ve encerrada en su situación sin poder encontrar una solución a la situación que vive.

Este problema puede ser percibido en muchos casos solo por especialistas en la materia; sin embargo, el trabajador no tiene conocimiento de su gravedad y de las consecuencias que pueden generarle en su vida, muchas veces incluso llega a creer que es él quien lo provoca, es por ello que es difícil que este fenómeno sea tomado con la seriedad que merece. En muchas ocasiones los mismos compañeros y hasta el entorno familiar desestiman el problema, considerando las circunstancias como exageraciones. Aunque se presentan ocasiones en las cuales los conocedores del problema por la falta de conocimiento sobre la problemática, no saben a quién acudir, ni qué hacer ante tal circunstancia.

Como se ha mencionado en el capítulo anterior, el término mobbing fue introducido por el Dr. Konrad Lorenz y fue desarrollado y estudiado a profundidad por el Dr. Leymann, estableciendo criterios y definiciones apegados al campo de la psicología y es bajo este enfoque que nació esta temática.

Debemos aclarar, que la palabra **mobbing** es un término anglosajón tomado de estudios etológicos y que dependiendo de las diferentes legislaciones y los países

donde se ha empleado ha adoptado diferentes nombres, tales como: acoso laboral, bossing, hostigamientos psicológicos en el trabajo, acoso moral laboral, acoso psicológico en el trabajo, acoso institucional; todos ellos con iguales definiciones y características. Y si bien es muy variada la terminología las definiciones que se les han dado presentan pequeños matices, que no tienen relevancia para su estudio. Otros términos empleados en la literatura científica son: harassment, victimización y psicoterror. Es por ello que nuestro estudio tomara todos estos términos como sinónimos, empleando para ello el término genérico de *mobbing*.

Es por ello, que se hace imprescindible conocer el fenómeno y adentrarnos en todos los detalles concernientes a este fenómeno.

2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.

El mobbing, es conocido en la doctrina como acoso en el trabajo, el cual es concebido como:

“...la acción de un acosador o acosadores sobre una víctima, con el fin de producirle miedo hacia su lugar de trabajo”. Las víctimas reciben una violencia injustificada de tipo psicológico, manifestada a través de actos hostiles (insultos, rumores, vacío...). Estas acciones pueden prolongarse durante meses o incluso años y, en los casos más graves, se puede llegar a la violencia física o sexual.²³

De acuerdo a ello podríamos mencionar que el mobbing es:

“...aquella conducta abusiva que se realiza en forma consciente, repetitiva y premeditada, que atenta contra la dignidad y la integridad física o

²³ <http://www.elmobbing.com/que-es-acoso-laboral>

*psicológica de la persona acosada, con el objeto de conseguir que abandone el puesto de trabajo o de empeorar su clima laboral.*²⁴

Sin embargo debe tomarse muy en cuenta el concepto de mobbing establecido por Leymann, de acuerdo al cual esta figura es definida como:

*“.....una situación en la que una persona (o en raras ocasiones un grupo de personas) ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente (como media una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (como media unos seis meses) sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr finalmente que esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo.”*²⁵

Si bien este concepto nos acerca de manera importante a lo que debe concebirse como mobbing es importante su complementación con el siguiente criterio, sobre el mobbing:

“Toda aquella situación de conflicto interpersonal o grupal en la que, como medio para poner fin al mismo, una persona o grupo de personas de cualquier relación deciden, formal o informalmente, expresa o tácitamente, ejercer sobre otra persona, prevaliéndose de cualquier relación de poder asimétrico instaurado en el lugar de trabajo, una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado, con el fin de conseguir su estigmatización o aislamiento respecto del grupo, haciéndole perder su autoestima

24 Ibid

25 “The Mobbing Encyclopedia” Bullying. The Definition of Mobbing at Workplaces. Heinz Leymann. Consultada en línea

*personal y su reputación profesional, bien para ensayar las ventajas competitivas de un estilo autoritario de gestión afirmando su poder, bien para provocar su dimisión mediante una fórmula alternativa que cree la apariencia de autoexclusión”.*²⁶

En la forma más general el mobbing consiste en el hostigamiento de manera verbal o física por parte de un superior con poder hacia otro trabajador con menos poder. Este desequilibrio de poder entre los trabajadores es la característica más relevante con independencia en la edad o del tipo de conductas específicas.

De acuerdo a lo manifestado el objetivo esencial del mobbing, que lo diferencia de cualquier otra conducta es el objetivo final que persigue el acosador, que es el abandono del puesto de trabajo por parte de la víctima o la de satisfacer una necesidad patológica de agredir, controlar y destruir a la víctima como medio de reafirmación; ya que el acosado es visto como una amenaza para los intereses personales del acosador. Este acoso puede producirse tanto de los niveles superiores (para conseguir eliminar a la víctima de la empresa sin coste económico), como de los propios compañeros de trabajo (por la necesidad de control y destrucción de un individuo que interfiere los intereses personales de una persona o grupo).

Por lo que podemos señalar que el mobbing utiliza prácticas de “tortura” muy sutiles; este fenómeno se manifiesta de forma clandestina y no suele haber testigos que se pongan de parte de la víctima y estén dispuestos a testificar sobre lo que está sucediendo. Por las características del medio donde se desarrolla este tipo de violencia no deja huella, pudiendo solamente percibirse un progresivo deterioro físico y psicológico de la víctima. Por ello, hay ocasiones en las que la propia víctima se encuentra indefensa pensando que nadie va a creerle o que la gente creerá que ha hecho algo para merecer ese trato. En la práctica se presentan muchos casos en los

26 P. RODRÍGUEZ LÓPEZ (2004), El Acoso Moral en el Trabajo, España, Ediciones Jurídicas Dijusa.

que la víctima sufre este acoso sin saberlo, pensando que es una parte de su trabajo que debe tolerar.

3. ¿QUÉ ES EL MOBBING O ACOSO LABORAL?

De acuerdo a lo mencionado el mobbing, es la acción de un acosador o acosadores sobre una víctima, con el fin de producirle miedo hacia su lugar de trabajo. Las víctimas reciben una violencia injustificada de tipo psicológico, manifestada a través de actos hostiles (insultos, rumores, vacío, etc.) Estas acciones pueden prolongarse durante meses o incluso años y en los casos más graves, como se ha mencionado se puede llegar a la violencia física o sexual o por otra parte llevar hasta el suicidio.

De acuerdo a la definición empleada podemos manifestar que el mobbing, es toda conducta abusiva realizada de forma consciente, repetitiva y premeditada y que atenta contra la dignidad y la integridad física o psicológica de la persona afectada, con el objeto de conseguir que abandone el puesto de trabajo o de empeorar su clima laboral. El objetivo final del mobbing suele ser conseguir el abandono del puesto de trabajo por parte de la víctima, ya que la consideran una amenaza para sus intereses personales.

El mobbing puede ser directo, con agresiones de tipo intimidatorio, que pueden incluir daños físicos o verbales, o bien indirectos, como el aislamiento o la inclusión social. Ambos están constantemente presentes en este fenómeno, como las dos caras de la misma moneda, ya que la presencia de uno está directamente condicionada por la presencia del otro.

Por ello, es importante que la persona tome conciencia de que lo que le están haciendo no es correcto y que no se culpabilice. La sociedad se está sensibilizando ante este problema, que ha sido calificado como “la plaga laboral del siglo XXI”.

Esto está haciendo que las empresas tomen medidas para prevenir, detectar y cortar de raíz estas situaciones.

4. DIAGNÓSTICO DEL MOBBING: SITUACIONES QUE SÍ SON MOBBING Y SITUACIONES QUE NO LO SON.

De acuerdo a lo manifestado en el punto 2. el término mobbing ha sido extraído de la etiología para explicar un comportamiento animal en el que varios miembros débiles de una misma especie atacaban a un miembro más fuerte. En la actualidad se utiliza para describir la situación en la que un individuo es sometido a presión psicológica por uno o más miembros del grupo, con la complicidad o silencio del resto. Los expertos opinan que este tipo de acoso es una de las experiencias más devastadoras que puede sufrir un ser humano en una situación social “normal”.

Conductas pueden ser consideradas mobbing:

TIPOS	CONDUCTAS DE MOBBING
ATENTADOS CONTRA LAS CONDICIONES DE TRABAJO:	Quitar autonomía a la víctima Asignarle tareas muy por debajo o muy por encima de su capacidad. No permitirle hacer nada. Criticar sus más mínimos errores o defectos, despreciando su trabajo y sus capacidades profesionales. No transmitirle información útil para la realización de una tarea. Negarle el acceso a los instrumentos de trabajo: teléfono, fax, ordenador, etc. Retirarle el trabajo que solía realizar habitualmente. Debatirle todas sus decisiones. Presionarle para que no haga valer sus derechos (permisos, horarios, primas, etc). Ocasionalmente desperfectos en su lugar de trabajo.
ATENTADOS CONTRA LA DIGNIDAD:	Utilizar observaciones despectivas para calificarla. Desacreditación ante los compañeros, superiores o subordinados. Hacer circular rumores y críticas relativos a la víctima. Se critica su vida privada.
LIMITAR SU COMUNICACIÓN O CONTACTO SOCIAL:	El acosador impone con su autoridad lo que lo que puede decir o lo que no. A la víctima se le niega el derecho a expresarse o a hacerse oír. No se le dirige la palabra a la víctima, ignorando su presencia y dirigiéndose únicamente a los demás. Se sugiere a los colegas que no le hablen. Se le cortan fuentes de comunicación.
ATAQUE DIRECTOS A LA SALUD:	No ser respetan las bajas médicas, los problemas de salud, las dolencias y problemas menores.
IMPEDIR SU PROMOCIÓN Y PROPICIAR SU DESPIDO LABORAL:	Las conductas de mobbing responden a una intencionalidad, liberarse de la víctima, para ello el acosador no duda en utilizar los recursos necesarios que faciliten a la organización el despido legal de la víctima.

(*)Elaboración propia en base al texto: <http://www.elmobbing.com>

Para que una situación de acoso pueda ser considerada como *mobbing* se requiere que esta conducta sea consciente, que tenga como objetivo final disminuir la autoestima o las capacidades de la persona en su puesto de trabajo para poder eliminarla del grupo o conseguir su aceptación al orden preestablecido por el acosador, esta conducta debe verificarse como duradera en el tiempo (al menos seis meses) y con una frecuencia de acoso de al menos una vez a la semana. Aunque debemos manifestar que este criterio de periodicidad no es absoluto ya que algunos autores consideran que una conducta de acoso tan prolongada puede ser muy destructiva para la víctima; sin embargo debe tenerse en cuenta que para verificar la existencia de acoso laboral debe tratarse de conductas con una marcada frecuencia en el tiempo y no tratarse solo de conductas aisladas.

Es pertinente también hacer una clara distinción entre “*conflicto interpersonal en el trabajo*” y *mobbing*, pues existen ciertas conductas ocasionales entre jefe y trabajador o entre compañeros que puede llegar a verse como rivalidades entre equipos, también es frecuente que por falta de confianza y cooperación entre grupos grandes de empleados y la dirección se crea estar en una situación de *mobbing*; sin embargo, en los casos descritos nos encontramos en una situación de desacuerdo entre partes; siendo en la mayoría de los casos multicausal, hecho que genera ineficacia e inefectividad, pero también puede hacer crecer la organización.

En esencia lo que diferencia al *mobbing* de cualquier otro conflicto laboral es su duración en el tiempo, ya que el *mobbing* son conductas realizadas con regularidad y durante un largo periodo de tiempo, con el fin de dañar a alguien con el claro propósito de eliminarla.

El conflicto interpersonal en el trabajo suele darse entre 2 trabajadores, mientras que el *mobbing*, en la mayoría de los casos se presenta en un grupo de personas, la violencia la ejerce un grupo contra un trabajador, aunque en menor medida se trata de

un acosador y una víctima. Así mismo no puede hablarse de acoso cuando son conductas dirigidas a todos los trabajadores, ya que el mobbing se focaliza en uno o varios trabajadores, no a todos.

Para tener claro el concepto, explicaremos las situaciones que pueden calificarse como mobbing y cuáles no:

SÍ ES MOBBING:	NO ES MOBBING:
<u>Los siguientes comportamientos deben estar dirigidos exclusivamente a la persona afectada para que pueda hablarse de mobbing:</u>	El rechazo social por el que una persona es ignorada pero no perseguida.
Ataques a la víctima con medidas organizacionales: Rechazo a reconocer su valía, trato inferior a los demás, sobrecarga de trabajo o, por el contrario, asignarle tareas de poca valía o dejarle sin trabajo, robar su trabajo, negarle la formación necesaria para realizar su trabajo, cambiar continuamente sus objetivos, ser objeto de procedimientos disciplinarios por causas insignificantes o inventadas.	El stress generado por trabajar bajo presión o en ambientes muy competitivos.
Ataques a la víctima mediante aislamiento social: Ser separado o marginado de sus compañeros, ser humillado o criticado, distorsionar sus palabras o conductas.	Mantener conflictos con compañeros.
Ataques a la vida privada: Negarle permisos o vacaciones, recibir burlas sobre su vida privada...	Padecer un jefe con personalidad complicada (autoritario, exigente, perfeccionista...)
Situaciones muy graves: Violencia física ya sea sobre objetos (tirar cosas, dar portazos...) o sobre la propia víctima.	Situaciones conflictivas laborales por diferencia de intereses.
	Conflictos interpersonales puntuales entre dos individuos del mismo poder.
	Conflictos laborales en los que esté afectado un grupo de trabajadores.

(*)Elaboración propia en base al texto: <http://www.elmobbing.com>

5. CARACTERÍSTICAS DEL MOBBING:

Einarsen²⁷, establece ciertas características del mobbing, que deben ser tomadas en cuenta como elementos característicos de esta conducta:

- Es un proceso de conductas no ocasionales, sino repetidas y prolongadas en el tiempo (Una vez por semana, al menos durante seis meses).

²⁷ Op Cite. Mansilla Izquierdo

- Las conductas son consideradas negativas y hostiles, con un amplio rango que va desde la crítica al trabajo a calumnias.
- Las conductas provocan en las víctimas consecuencias diferentes, según la fase del proceso en que se encuentren.
- El acosador tienen una intencionalidad de carácter instrumental (para alcanzar un objetivo) o de carácter finalista (para destruir a la víctima).
- Hay desequilibrio de poder entre las partes enfrentadas, o al menos la víctima no dispone de los recursos necesarios para hacerle frente.

Ahora es muy importante analizar cuáles son las motivaciones que llevan a una persona a generar conductas de mobbing sobre otra, detallando las acciones más frecuentes realizadas por los acosadores, tratando de entender la motivación de su comportamiento y establecer una clasificación de los tipos de mobbing.

6. CAUSAS DEL MOBBING.

Es importante analizar que puede originar un caso de mobbing, estableciendo las circunstancias personales que lo condicionan, sean estas de la víctima o del acosador, o la propia organización donde se desarrolla.

Según los estudios realizados por el profesor Piñuel²⁸, experto español sobre mobbing, este fenómeno el mobbing suele surgir por los celos profesionales y la envidia que despierta el acosado con sus competencias. Es decir, la mayoría de los acosados son personas brillantes en su trabajo, que despiertan el miedo del acosador de quedar a su sombra o de que sus deficiencias profesionales vayan a quedar al descubierto en la comparación.

²⁸ <http://www.elmobbing.com>

Otros autores encuentran las causas del mobbing en la personalidad (en cierto modo patológica) del acosador. Consideran que, en la mayoría de las ocasiones, el acosador presenta un perfil narcisista, envidioso y con tendencia a la tortura. El acosador suele considerar que la persona acosada está poniendo en peligro no sólo su puesto de trabajo, sino el de todo el grupo. Lo que le motiva aun sentido de justicia, según el cual sus acciones no están movidas por su miedo o su envidia, sino por el deseo de proteger a todo el grupo.

Algunas de las causas que, con mayor frecuencia, hacen que una persona sea elegida como víctima del acoso laboral son las siguientes:

- *Haber resistido a las tentativas de manipulación de un jefe o compañero manipulador mientras el resto de compañeros cedía a sus exigencias.* Esto despierta la ira y las represalias del manipulador, que comenzará a humillarlo y a hacerle la vida imposible. Los demás trabajadores se convierten en cómplices, ya que interpretan que la víctima ha hecho ostentación de su independencia, que le ha faltado el respeto al acosador o que está poniendo en peligro el clima laboral.
- *Haberse negado a participar en actividades ilegales o encubiertas de la empresa.*
- **Miedo:** El acosador se siente amenazado por la eficacia del acosado en el desarrollo de su trabajo. El acosador teme verse relevado de sus funciones o ser despedido por una mayor competencia de la víctima. Este tipo de acoso se produce sobre todo en jóvenes muy cualificados a las órdenes de jefes sin cualificación.
- La envidia del acosador por características personales o sociales de la víctima.

De igual manera podemos hablar de causas organizativas que condicionan la aparición del mobbing, como son la mala definición de tareas o funciones, el abuso de poder y el

estilo de mando autoritario, la precariedad laboral, el fomento de la competitividad entre los trabajadores.

a) MOTIVACIONES DEL ACOSO.

Como se ha mencionado pueden estar motivadas por la envidia del acosador o el miedo ante las competencias profesionales de la víctima, hay otras motivaciones que pueden hacer que alguien sea seleccionado como víctima. Algunas de las más frecuentes son:

- Buscar un chivo expiatorio a quien culpar de una mala organización del trabajo, buscando encubrir la propia torpeza o salvar la reputación.
- Neutralizar a personas profesionalmente brillantes que, con su independencia e iniciativa, ponen en evidencia el bajo rendimiento del grupo y amenazan la jerarquía establecida.
- Justificar un despido para el que no hay argumentos auténticos o conseguir que la persona abandone el puesto de trabajo por sí misma cuando el despido costaría demasiado a la empresa desde un punto de vista económico. También se puede buscar que la víctima pida un traslado o solicite la jubilación anticipada. Este tipo de acoso puede estar promovido por la propia empresa, que puede tener incluso a alguien preparado para este tipo de funciones.

Hay veces en los que se intenta precisamente lo contrario, es decir, que el trabajador no se marche de la empresa porque es imprescindible. Lo que se intenta con este tipo de acoso es disminuir la autoestima de la víctima, haciéndole sentir un inútil, de manera que no se sienta capacitado para trabajar en otro sitio.

- Desplazar a la víctima hacia otro puesto de trabajo o conseguir que se marche para poner a otro en su puesto. Aislar a una persona que puede hacer sombra al acosador o que puede desmontar el ambiente de manipulación del grupo creado por el acosador.
- Eliminar a posibles competidores para escalar puestos en la empresa. Este tipo de acosadores va ganando en poder según va subiendo en la empresa, contando cada vez con más posibles víctimas a su alcance.
- En el caso de mujeres acosadas, el acoso puede venir motivado por un rechazo a insinuaciones sexuales del acosador.

En resumen, los motivos subjetivos que impulsan a los acosadores son múltiples; en todo caso, el carácter sistemático del acoso moral revela la existencia de un plan preconcebido, dirigido a la destrucción profesional de la víctima, mediante su expulsión de la organización productiva, su autoeliminación del ámbito laboral y la neutralización de su capacidad laboral.

7. ESTRATEGIAS DEL MOBBING.

Debemos también tomar en cuenta las estrategias más usadas en situaciones de mobbing, estas estrategias pueden ir encaminadas a causar daño a la imagen personal de la víctima o a su imagen profesional.

Las estrategias usadas para causar daño a la imagen personal y la autoestima de la víctima son las siguientes:

- Gritos o insultos, tanto si la víctima está sola como en presencia de otras personas.

- Amenazas y coacciones continuas.
- Trato diferente o discriminatorio.
- Ignorarlo en las conversaciones y reuniones.
- Expandir rumores y calumnias.
- Criticas continuas a su trabajo, ideas y propuestas.
- Ridiculizar y parodiar sus ideas, características personales o laborales...
- Invasión de su privacidad revisando sus documentos o interviniendo su teléfono o correo electrónico.
- Ataques a sus características personales e ideas religiosas, política.

Por otro lado, encontramos las estrategias más habituales para dañar la imagen profesional de la víctima, entre las que podemos citar:

- Asignación de objetivos y plazos imposibles de cumplir.
- Sobrecarga selectiva de trabajo.
- Eliminación de responsabilidades.
- Asignación de tareas rutinarias y sin interés. En ocasiones, se puede dejar a la víctima sin ninguna tarea que hacer.
- Modificación de sus responsabilidades y atribuciones sin comunicárselo.
- Retener o manipular información de su trabajo para que cometa errores
- Acusaciones de negligencia y faltas profesionales
- Infravaloración de su esfuerzo y atribución de sus éxitos a otras personas, a la suerte...
- Negativa a evaluar su desempeño profesional.

- Bloqueo de su carrera profesional negándole el acceso a ascensos o cursos de formación.
- Control continuo y exhaustivo de sus tareas con el objetivo de encontrar cualquier falta de la que acusarle.
- Bloqueo administrativo de su documentación: “Extravíos” o “retrasos” en los documentos o resoluciones que le afecten (nominas, vacaciones, días para asuntos personales...)
- Robo o destrucción de elementos que necesita para su trabajo

Muchas veces estas acciones no son realizadas sólo por el acosador, sino que éste consigue la colaboración de los compañeros mediante la coacción, el abuso de autoridad o la persuasión, consiguiendo así que la persona se quede aislada, lo que multiplica los efectos negativos del acoso.

Entre otros posibles criterios de clasificación, los comportamientos mobbing pueden ser delimitados en las siguientes categorías²⁹:

- **Actos de sabotaje laboral:** Los obstáculos al desenvolvimiento profesional pueden presentar muy diversas modalidades, orientadas bien a socavar la formación del acosado, bien a poner alguna dificultad al desarrollo concreto de los cometidos a desempeñar. De entre otros muchos posible, puede hacerse mención a los siguientes: a) Condenar a un empleado al ostracismo, no asignándole ninguna tarea, procurando que no encuentre ocupación alguna y sancionando sus iniciativas. b) Encomendar una cantidad de trabajo imposible de realizar o labores que exigen una competencia superior a la poseída. c) Alterar continuamente las funciones correspondientes a una persona. d) Saltarlo en la línea jerárquica, recabando información y dando instrucciones a un subordinado

²⁹ El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing, 1998 (MARTÍN DAZA, F.; PÉREZ BILBAO, J. y LÓPEZ GARCÍA-SILVA, J.A.).

suyo. e) Establecer horarios inadecuados y ocultar útiles, herramientas o informaciones necesarias para la ocupación habitual. f) Asignar al individuo la realización de tareas muy inferiores a las correspondientes a sus competencias o capacidades (shunting) o el desempeño de trabajos humillantes, indignos o degradantes, en todo caso impropio de su categoría profesional. g) Infundir en la víctima el temor a errar. h) Denegar derechos o gratificaciones merecidas por el trabajador. i) Propiciar un trato desigual, sea en perjuicio del acosado, sea en su beneficio, en cuyo caso sufrirá el recelo de sus compañeros. j) Fomentar el control dual, en virtud del cual, tras encomendar idéntico trabajo a sendos empleados, se ensalza siempre el resultado obtenido por uno de ellos y se critica sistemáticamente el conseguido por el otro. k) Forzar al empleado a actuar contra su propia conciencia, manteniéndole permanentemente confuso respecto a cuáles sean sus competencias o responsabilidades dentro de la empresa.

- **Aislamiento:** No es extraño que el hostigador realice cuantas maniobras resulten precisas para impedir a la víctima relacionarse socialmente dentro de la empresa, imposibilitándole, además, encontrar aliados y amenazándole con sanciones u otras consecuencias negativas en caso de intentar entrar en contacto con los representantes o con los sindicatos a fin de buscar apoyo. El trabajador puede descubrir que no es convocado a reuniones ni invitado a celebraciones; que es trasladado a un despacho alejado sin vías de comunicación, quedando privado del uso del teléfono o del ordenador; que se le impone un vacío en la empresa a través de la advertencia a sus compañeros de que ni se acerquen ni hablen con él. Objetivo último: impedir al hostigado comunicarse adecuadamente con otros sujetos o con el propio acosador, quedando muy reducidas sus vías de defensa a partir de la imposibilidad de mantener relaciones normalizadas.

En este sentido el sujeto acosador tiene instrumentos fundamentales para acosar a la víctima, rechazando la comunicación directa u optando por insinuar mediante

gestos, miradas o actitudes corporales. Deformará el lenguaje para que no se comprenda su contenido, enviando mensajes vagos, ambiguos o imprecisos. Emitirá continuas amenazas, insultos o reproches.

- **Descalificaciones**; Otra finalidad importante para el acosador viene dada por destruir la reputación (tanto laboral como personal) del sujeto cuya desestabilización pretende, atribuyéndole motivaciones espurias o vergonzantes. Tal efecto podrá obtenerlo de forma relativamente sencilla: ridiculizándola públicamente; haciendo circular rumores, chismes, comentarios maledicentes y falsedades; minusvalorando el trabajo con críticas permanentes; insinuando posibles defectos de la víctima (enfermedades mentales o físicas, así como un carácter conflictivo y problemático); imitando sus gestos o sus comportamientos; atacando sus creencias políticas y religiosas o recurriendo a la burla, el sarcasmo, la denigración y el desprecio hacia al trabajador.
- **Violencia**: Muchas veces el acoso se produce de forma soterrada y sutil, de modo que los observadores externos sólo presenciarán las reacciones aparentemente exageradas y excesivas de quien padece los ataques, pero en otras ocasiones la agresividad del autor de tan deplorable conducta se manifiesta de forma clara. El maltrato psicológico, en algunas casos, puede ir acompañado de agresiones verbales (gritos, insultos o amenazas explícitas) e, incluso, no es extraño que, en supuestos extremos, se produzcan también episodios en los cuales el hostigador recurra a la utilización de la fuerza física, con resultado de lesiones corporales más o menos graves o como simple advertencia. Todo esto con el objetivo de lesionar la dignidad de la víctima, su integridad moral como trabajador.

De acuerdo a lo manifestado, las formas de se manifiesta el acoso son variadas, las mismas que van desde las conductas más burdas y viscerales hasta las más sutiles y rebuscadas, lo cual nos impide reducirnos en generalizaciones; sin embargo, lo que es

evidente es el objetivo que busca el acosador al “intimidar, apocar, reducir, amilanar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima”, que es forzar su salida de la organización o de satisfacer una necesidad patológica de agredir, controlar y destruir a la víctima como medio de reafirmación.

7. ACCIONES DEL ACOSADOR

Las acciones que el acosador y sus seguidores usan contra la víctima pueden ser muy variadas. Estas acciones dependen de la fase de mobbing a la que se haya llegado, de las características específicas de la víctima, la empresa y el puesto de trabajo. Sin embargo, con fines orientativos, expondremos la clasificación de Heinz Leymann³⁰, las acciones que el acosador puede llevar a cabo pueden clasificarse en las siguientes categorías:

Acciones para reducir las posibilidades de comunicación de la víctima:

- Interrumpirle cuando habla.
- Gritarle e impedir que se exprese.
- Atacarle verbalmente, criticando su trabajo y su vida privada.
- Realización de llamadas telefónicas amenazadoras.
- Amenazas verbales o por escrito.
- Acciones destinadas a aislar a la víctima.
- Rechazo del contacto mediante evitación del contacto visual, gestos de rechazo.
- Ignorar su presencia y no hablar nunca con la víctima.
- Asignación de un puesto de trabajo en el que se encuentre aislado de los compañeros.
- Prohibición expresa a los compañeros de comunicarse con él.

Acciones para desacreditar su imagen personal o laboral:

- Calumnias y rumores.

³⁰ <http://www.elmobbing.com/definicion-acoso-laboral-mobbing>

- Ridiculización de la víctima.
- Atribución de una enfermedad mental a la víctima: Puede llegarse a coaccionarle para que se someta a un diagnóstico psiquiátrico.
- Ridiculización mediante imitación de sus gestos, voz, postura.
- Críticas a sus ideas políticas y religiosas, a su vida privada, su origen.
- Asignación de trabajos humillantes.
- Acoso sexual, uso de términos obscenos o degradantes.

Acciones para desacreditar profesionalmente a la víctima:

- No asignarle ninguna tarea en absoluto, privándole de toda ocupación y cuidando de que no pueda encontrar alguna tarea por sí mismo.
- Asignación de tareas inútiles, absurdas, humillantes o muy inferiores a su capacitación.
- Asignación continua de tareas nuevas.
- Asignación de tareas que exigen una capacitación superior para demostrar su incompetencia.

Acciones que afectan a la salud física o psicológica de la víctima:

- Asignación de trabajos peligrosos o nocivos.
- Amenazas físicas.
- Agresiones físicas de poca gravedad a modo de advertencia.
- Desperfectos en su puesto de trabajo o incluso en su propio domicilio.
- Agresiones físicas completas o agresiones sexuales.

Las personas que padecen acoso laboral suelen sufrir, al mismo tiempo, acciones de varias de las categorías descritas.

8. TIPOLOGIA DEL MOBBING.

Como hemos visto hasta aquí el mobbing puede desarrollarse de muy distintas maneras y en ambientes de trabajo muy diversos, según Leymann³¹, existen distintas situaciones típicas de mobbing en el trabajo, que se definen en función al rango laboral o profesional del acosador y de la víctima; así también puede dependiendo del objetivo que persiga el acosador con sus acciones, es por ello que el mobbing se clasificara según la estructura de la organización y según los objetivos que se persigue con el mobbing.

a) Tipos de mobbing según la estructura de la organización

No todas las situaciones de acoso laboral son iguales. Las acciones del acosador dependen en gran medida del nivel jerárquico en el que se encuentren tanto el acosador como la víctima dentro de la empresa. Teniendo en cuenta este factor, podemos encontrar tres tipos de mobbing:

- **Descendente:** Es el tipo de acoso es el más habitual. Siendo el “...acosador alguien que detenta el poder y el acosado es uno de sus subordinados. En este tipo de mobbing el acosado es más vulnerable que en los otros dos”³². Esta variante del acoso puede deberse a múltiples causas: “...la personalidad despótica del jefe, la práctica de actividades poco transparentes con las que la víctima no está de acuerdo, un intento de forzar la dimisión del empleado para no tener que asumir los costes de un despido improcedente o para colocar en su puesto a algún amigo, la destrucción de alguien más competente que podría poner en peligro su puesto o incluso los temas personales por desavenencias en las ideas políticas, religiosas, morales”³³.

31 Op Cite Mansilla Izquierdo, Pag. 90

32 Ibid.

33 Ibid.

Este tipo de acoso tiene consecuencias graves para la salud, las cuales pueden dividirse en. Acoso perverso: existe una pretensión gratuita de destrucción del otro; Acoso Estratégico: el objetivo es obligar al trabajador a marcharse de la empresa y evitar el procedimiento de despido; acoso Institucional: se utiliza como instrumento de gestión del conjunto del personal.

Podemos observar que el acoso descendente puede darse como una estrategia empresarial para conseguir que el trabajador asalariado abandone la empresa, este caso es el más usual en nuestro medio y es el que más se conoce y del que se tiene más reportes tanto en el Ministerio de Trabajo, como a través de la jurisprudencia. Lo que ha sido corroborado por la doctrina analizada con estudios realizados esencialmente en Europa, donde nos hablan que este tipo de mobbing es el más frecuente en todos los lugares de trabajo, encontrándose incluso por encima del 50% de los casos³⁴.

- **Horizontal:** La víctima es un trabajador acosado por uno o varios compañeros de su mismo nivel jerárquico.

Normalmente, el acosador, aunque sea del mismo nivel, suele disponer de un poder real superior al del acosado, ya sea por sus contactos y relaciones, por sus influencias... Este tipo de mobbing puede deberse a problemas puramente personales, a una percepción del acosado como alguien distinto o amenazador para el resto, a la resistencia del acosado a aceptar las pautas y códigos del grupo. Por enemistad personal, para atacar a la persona más débil o con defectos físicos, por diferencias con respecto a la víctima, por aburrimiento o por falta de trabajo. También se ha explicado este tipo de acoso aludiendo a la dificultad de las personas de tolerar la diferencia, lo que supone que la persona diferente se vea

34 Ibid.

atacada. Expone también el acoso sentimientos de envidia de los compañeros por alguna cualidad que posee el agredido y que ellos no poseen (bondad, juventud, riqueza, cualidades de relación, etc.)

Es decir el mobbing se presenta cuando un grupo ya formado margina a un individuo que no quiere someterse a las normas de la mayoría. En caso de desocupación puede ocurrir que un grupo elija como víctima a uno de sus componentes, que generalmente es el individuo más vulnerable. Se tienen también, que el acoso puede derivar de cuestiones raciales o de marginación hacia la víctima (por su sexo, nacionalidad, religión, apariencia física, etc.)

- **Ascendente:** Este tipo de acoso es menos común. En él uno o varios subordinados acosan a un jefe o superior. Puede suceder cuando a una empresa, con un grupo ya formado, llega un superior ajeno. Este tipo de acoso se desarrolla por la dificultad de los subordinados de aceptar a la persona que ocupa el nivel superior. Los trabajadores empiezan a cuestionar sus métodos y su estilo de mando. Las razones de este tipo de mobbing pueden ir desde la ambición de alguno de los acosadores por ese puesto hasta el miedo a la propia continuidad si el jefe actual no está de acuerdo con su manera tradicional de hacer las cosas. Este tipo de mobbing también puede suceder si el nuevo jefe es alguien ascendido y cuyo nuevo status no es aceptado por los que eran sus antiguos compañeros. Aunque tampoco puede negarse que este tipo de acoso pueda deberse a reacciones de los subordinados ante un jefe autoritario, arrogante, caprichoso o parcial en sus decisiones.

b) Tipos de mobbing según sus objetivos.

Como pudimos verificar existen varios tipos de mobbing dependiendo de la posición jerárquica del acosador y la víctima dentro de la organización; sin embargo, también

podemos realizar una clasificación dependiendo de los objetivos que el agresor pretenda conseguir con sus acciones de hostigamiento, según este criterio, podemos hablar de cuatro tipos de acoso:

- **Estratégico:** El objetivo de este tipo de acoso es conseguir el abandono de la víctima de su puesto de trabajo sin tener que pagar la indemnización que le correspondería por un despido improcedente. Algunas organizaciones realizan este tipo de acoso de modo sistemático: contratan a un trabajador para beneficiarse de las ayudas al empleo y, cuando se cumplen los plazos legales, le acosan hasta que se marcha para volver a reclutar a un nuevo empleado en las mismas condiciones y con los mismos beneficios. Como se ha mencionado este tipo de acoso es el más común e incluso en nuestro medio es el que más podemos encontrar.
- **De gestión:** Uno de sus objetivos puede ser acabar con un trabajador que no se ajusta a las expectativas del jefe (ya sea porque no se somete o porque es demasiado brillante y puede ponerle en evidencia). Otro objetivo puede ser aumentar el rendimiento de los trabajadores y los beneficios de la empresa a través del miedo. Este tipo de acoso suele ser llevado a cabo por jefes sin dotes de liderazgo ni capacidad para motivar a sus empleados, por lo que, para aumentar el rendimiento, utilizan las amenazas continuas de despido o el acoso a quien no cumple con los objetivos marcados.
- **Perverso:** Podríamos decir que este tipo de acoso no tiene un objetivo, ya que se basa en las necesidades de la personalidad enfermiza del acosador. El agresor siente la necesidad de ganarse la confianza de sus víctimas para después aislarlas, humillarlas y destruirlas psicológicamente para sentir el poder que ostenta sobre esa persona y en el grupo.

- **Disciplinario:** Este tipo de acoso puede intentar que la víctima se pliegue a la voluntad del acosador, sobre todo si éste está realizando maniobras fraudulentas o poco claras. También se utiliza para conseguir despedir a personas que tienen muchas bajas (mujeres embarazadas, personas con graves problemas de salud o con enfermedades que necesitan mucho control, etc.). Con este acoso no sólo se consigue castigar a las víctimas sino también advertir a los demás compañeros de lo que podría pasarles si siguen su mismo camino, creando un clima de miedo en el que nadie se atreve a protestar. De esta manera la intimidación impide a los trabajadores exigir los derechos que le corresponden, aun a costa de su salud.

9. PROTAGONISTAS DEL MOBBING

Una vez instaurado el mobbing, su origen suele aparecer casi difuso, habiéndose olvidado cuando se inició o a raíz de que causas; ya que la finalidad del mobbing es desconectar a la víctima, llevándola a una situación de confusión.

Pero porque se desarrolla el mobbing y que lleve a un grupo de personas a acosar a un individuo durante un tiempo prolongado, sin que existan conductas de compasión en favor de la víctima o de rebeldía de parte de esta.

De acuerdo a los análisis realizados por numerosos profesionales el objetivo de un acosador es perverso, pues pretende acceder al poder o mantenerse en él, para lo cual utilizara cualquier medio, no siendo necesario un ataque directo, como ocurre con el abuso de poder, sino que debe crear fragilidad para impedir que el otro pueda defenderse. Cuando hablamos de abuso de poder el superior en jerarquía tiene como premisa de dirección el presionar de forma sistemática a todos sus subordinados, siendo una situación que no afecta a un solo trabajador, sino a todos los que tienen una jerarquía inferior. En el mobbing, por lo general no existe prueba de lo que el acosado está sufriendo, ya que no hay violencia física manifiesta, no hay pruebas objetivas.

Para comprender un poco más del desarrollo de estas relaciones debemos analizar por un lado, el perfil de la víctima, es decir, que características personales, sociales y profesionales que suelen tener las personas que han sufrido un caso de mobbing. También analizamos las preferencias de los acosadores a la hora de elegir a sus víctimas y cuáles son los sectores profesionales más afectados por este problema. Además, señalamos los factores psicosociales y organizacionales que pueden favorecer la aparición del mobbing en una empresa. Y también el papel que juegan los compañeros de trabajo.

a) Características de la víctima del acoso laboral.

Se ha mencionado que cualquier persona es susceptible de sufrir de acoso laboral, siempre y cuando se presten las condiciones adecuadas para que se desarrolle el mobbing, por lo que no hay un perfil psicológico claro de la víctima.

Al contrario de lo que se pensaría una persona acosada no suele ser la que presenta deficiencias a nivel personal o profesional que le hagan ser rechazada. Mas al contrario de acuerdo a lo expresado por Saenz, nos señala que las víctimas son: “... *personas inteligentes, competentes, con creatividad y dedicación al trabajo, con una alta lealtad hacia la organización, identificadas con su trabajo y percibidas como amenaza.*”³⁵:

Es decir, cuando alguien acosa a una persona no lo hace porque ésta sea incompetente o haga mal su trabajo o porque no sepa trabajar en equipo y cree un mal clima laboral. Esas son las excusas que suelen utilizar los acosadores pero la realidad es muy diferente.

Algunas de las características que más se repiten entre quienes sufren acoso laboral son las siguientes:

³⁵ Mencionado por Mansilla Izquierdo, Op Cite, Pág. 93.

- Las personas que sufren acoso laboral suelen ser envidiadas, ya sea por sus características físicas, psicológicas o sociales.
- Suelen ser personas con valores éticos elevados, con una elevada capacidad de empatía y sensibilidad ante el sufrimiento ajeno.
- El mobbing suele afectar a personas con gran capacidad laboral y creatividad y que son valorados en su puesto de trabajo. Su valía a nivel profesional puede ser interpretada por el acosador como un peligro para sus propios objetivos y su status laboral, lo que desata el acoso.
- En algunos casos se trata de personas que se han negado a participar o callar ante situaciones laborales poco éticas.

Otra característica es la falta de respuesta ante los primeros síntomas de acoso. Las víctimas suelen negarse a hacer un alto ante el acosador, pensando que la situación pasará por sí sola. Una característica muy importante es la vulnerabilidad, es decir, se ataca con más frecuencia a la gente joven que a la adulta, a los trabajadores temporales antes que a los fijos, a los inmigrantes antes que a la gente del lugar, a las mujeres antes que a los hombres.

Cuantas menos posibilidades tenga la victima de enfrentarse a la situación o escapar de ella, más fuerte se sentirá el acosador. Es importante resaltar también que el acosador evitará siempre a víctimas que puedan suponer un peligro para él, como podrían ser personas paranoicas o narcisistas, demasiado similares a él como para enfrentarse.

Según HIrigoien³⁶, el acosador detecta los puntos débiles de sus víctimas y los ataca y no considera que la víctima posea en si misma rasgos que predispongan a ser acosada, sino que la víctima ha sido elegida por el perverso por poseer atributos de los que

36 Ibid.

pretende apropiarse, siendo concebida por el acosador como un objetivo cuya finalidad es satisfacer sus necesidades.

Se ha manifestado que las personas víctimas del mobbing son personas depresivas, con baja autoestima y con tendencia a auto culparse, con necesidades de afecto y de aprobación constante, dando la impresión de ser individuos frágiles e indefensos; sin embargo de acuerdo a los teóricos en la materia la mayoría de estos rasgos serían más bien efectos que causa el mobbing, más que causas³⁷.

Preferencias de los acosadores; Para el acosador, las personas que no destacan, que son malas en su trabajo o que carecen de cualidades personales y sociales no suelen ser un desafío. Esas personas ya despiertan por sí solas el rechazo de los demás o el descontento de los superiores. Por ello, no suelen ser víctimas del mobbing, aunque sí pueden serlo de burlas de compañeros, de rechazo o de despidos más o menos improcedentes.

Tampoco suelen ser víctimas las personas con poca ética y valores personales, a las que no les importa pasar por encima de los intereses de los demás ni pisar a quien sea para lograr sus objetivos. Ese tipo de persona es considerada por el acosador como un rival demasiado peligroso o, en ocasiones, como un compañero para sus juegos.

Las preferencias de los acosadores suelen ser personas con las siguientes características:

- Capacidad de empatía: Las personas acosadas suelen ponerse en el lugar del otro y suelen ser respetuosas con sus compañeros de trabajo.
- Responsabilidad: Los acosados son personas que aceptan su responsabilidad en los errores y que se sienten culpables si, en un momento dado, cometen algún

³⁷ <http://www.elmobbing.com/definicion-acoso-laboral-mobbing>

error grave o perjudican a otra persona. Estos sentimientos de culpa son aprovechados por el acosador para hacer creer al acosado que ha provocado de alguna manera la situación que está sufriendo.

- Sinceridad: Las personas acosadas suelen ir de cara y ser transparentes, con lo que, sin quererlo, suministran al acosador mucha información de cómo hacerle daño.
- Autonomía moral: Los acosados suelen moverse por convicciones internas y por su propio sistema de valores, sin someterse a las normas del grupo o la opinión de los demás, lo que hace que el acosador les vea como una amenaza. Además, valoran a las personas por sus actos y no por su puesto dentro de la empresa, por lo que dan su opinión sincera sin importar la jerarquía de quien tienen delante, sin hacer la pelota. Esto puede desencadenar que alguien en un escalón de la empresa superior sienta que no está recibiendo el respeto y la admiración debida.
- Poca asertividad: Las personas acosadas no suelen enfrentarse a los demás. Prefieren dejar pasar la situación, esperando que ésta se resuelva por sí sola. Esta falta de respuesta a las primeras agresiones hará que el nivel del acoso vaya aumentando.
- Capacidades sociales: Estas personas suelen tener muy buena relación con sus compañeros de trabajo, lo que puede despertar la envidia y el recelo del acosador, que ve peligrar su status dentro del grupo.
- Buenas capacidades laborales: Suelen ser personas creativas, sensibles, imaginativas, con grandes capacidades en la resolución de problemas... No les importa arriesgar porque saben tolerar el fracaso, por lo que suelen ser muy innovadores y productivos. Estas grandes capacidades son también interpretadas como un riesgo para el status del acosador.

Por lo cual podemos concluir que si bien no existen características comunes en la personalidad de la víctima, que la predispongan a ataques de mobbing, existen características comunes para que una persona sea víctima de mobbing. El ser percibido

como una amenaza para el acosador, generalmente por poseer cualidades que él no posee y de las cuales pretende apropiarse, en base a comportamientos de maltrato.

b) Características del acosador

De acuerdo a los estudios de psicología destacan algunos aspectos de la personalidad del acosador para explicar su comportamiento. De acuerdo a Field(1996), describió al acosador "...como mentiroso, encantador, con falsa apariencia de seguridad, controlador, crítico, irritable, buen actor, líder convencido, vengativo, violento, agresivo e incapaz de asumir culpas.³⁸"

De acuerdo a esta descripción y Rodríguez Lopez, señala: "... que se trataría de personas resentidas, frustradas, envidiosas, celosas o egoístas, teniendo uno, varios o todos estos rasgos en mayor o menor medida. Están necesitadas de admiración, reconocimiento y protagonismo y lo que, quieren es figurar, ascender o aparentar, aun cuando simplemente deseen hacer daño o anular a otra persona"³⁹.

De acuerdo a lo expresado, los acosadores son personas con problemas de inadecuación personal y profesional, con complejos de inferioridad, que pretenden incrementar su autoestima, disminuyendo la de los demás; el acoso sería la forma de afrontar el malestar causado por su complejo de inferioridad. Se nos habla de una personalidad que combina celos y envidia, con una fuerte necesidad de control y la mediocridad; ya que no aceptara a ningún modelo que se presente superior a él y que ponga en riesgo su estatus.

El acosador será una persona que no tiene sentimientos de culpa, que muestra complejos de inferioridad en las relaciones con las víctimas y siente envidia por no poseer algo que el otro posee, por lo que intenta atacar la autoestima del otro, para

³⁸ Op Cite., Mansilla Izquierdo, página 95

³⁹ Ibid.

aumentar su propio valor. El acosador, no empátizan ni siente interés por los demás, pero desea que los otros se interesen por él, seduce al otro y lo utiliza. El acosador utiliza mecanismos de proyección y negación de la realidad. Atribuye a la víctima sus propias intenciones, sus propios errores y sus propios miedos como si se tratara de una espejo y rechaza considerar a la víctima como persona, sino como un objeto, de cuyas cualidades pretende adueñarse. El acosador muestra una personalidad con raíz narcisista, caracterizado por la seducción y el vacío, se aproxima a la personalidad paranoica, ya que proyecta lo negativo al exterior⁴⁰.

c) Características de los cómplices.

Para que se produzca el mobbing es necesaria la presencia de tres factores: el secreto de sus actuaciones, la culpabilización de las víctimas y la existencia de testigos mudos, es decir, de compañeros que sin formar parte del grupo de acoso, presencian los ataques pero no dicen nada, respondiendo a mecanismos de atribución erróneos que culpabilizan a las víctimas.

Se presenta con mucha frecuencia que el acosador y sus cómplices tratan de convencer a la víctima de que es problemática, rara, violenta, etc., logrando que la víctima se sienta culpable. La falta de condescendencia de los compañeros hacia la víctima, es interpretada por la influencia que ejerce sobre ellos el acosador. En el caso de acoso entre iguales, se estaría ante un caso de contagio social que inhibe a los compañeros que conocen del problema, aunque no sean protagonistas del problema.

Para que una situación de mobbing se desarrolle es necesario que el acosador tenga cómplices que apoyen o encubran o se muestren indiferentes ante las conductas de acoso, por lo que permiten el proceso de acoso y destrucción de las víctimas. Las

⁴⁰ Ibid.

víctimas son por lo general, personas deseosas de aceptación, inseguras, indecisas, temerosas, que se someten a cualquier orden si con ello obtienen una recompensa; tienen baja valía profesional y no tienen buenos valores morales: Son personas que se dejan llevar por un líder, del cual se sienten respaldados, capaces de acciones violentas contra los débiles.

Por lo que debemos concluir que para que una situación de mobbing pueda hacerse crónica, consiguiendo sus objetivos, es necesario que exista un entorno que participe como cómplice o como consentidor.

d) Características de la Organización.

Para que se desarrollen condiciones de mobbing va influir de manera muy importante las características de la organización en la que se desarrolla, pues de acuerdo a las características que está presente, contribuirá a incrementar o disminuir la posibilidad de que este fenómeno se desarrolle.

El proceso de mobbing se ve favorecido por una pobre organización de trabajo, por una deficiente gestión de los conflictos, y por un clima laboral propio de acoso, una supervisión y un control organizativo inadecuado. El abuso de poder y el liderazgo inadecuado, la cronificación de conflictos, la incomunicación, las pobres relaciones interpersonales, construyen un clima organizativo propicio para el mobbing. Organizaciones que se niegan a contratar personal de forma fija, con contratos eventuales, organizaciones muy jerarquizadas, en los que no es bien visto los desacuerdos con los mandos superiores, en general la administración pública, donde las relaciones interpersonales con los compañeros y los jefes puede jugar un papel muy importante en la promoción de la carrera laboral y en organizaciones sometidas a fusiones o reestructuraciones, debido a la incertidumbre de los trabajadores, producidos por los cambios. Se estaría hablando de organizaciones tóxicas, ya que constituyen

riesgos a la salud de los trabajadores y que propician en su seno comportamientos de mobbing.

Estas organizaciones denotan falta de organización, mucha improvisación, se caracterizan por la falta de interés y apoyo de los supervisores, en cuanto a la organización se habla de organizaciones donde hay una incapacidad de resolver conflictos o despreocupación por los mismos, con múltiples jerarquías, deficiente organización de trabajo, indefinición de funciones, conflicto de roles, escaso flujo de información, objetivo de trabajo poco claros, estilo de dirección autoritarios y existencia de líderes espontáneos y no oficiales. No se gestiona los conflictos de manera adecuada, sino que se adopta posiciones que contribuyen a aumentarlo.

Se han establecido tres factores que contribuyen a las situaciones de acoso: “...*el aislamiento social (no hay libre flujo de información, lo que facilita la manipulación de opinión); la cohesión interna del grupo acosador (en el que cualquier intento de independencia es considerado como traición); y la improductividad (característica de aquellas organizaciones cuya cultura considera valores prioritarios el poder y el control sobre la productividad y la eficiencia)*”⁴¹

e) Elementos condicionantes en el proceso de mobbing.

Existen una serie de factores que pueden hacer que el proceso de acoso laboral aumente en intensidad o se mantenga en el tiempo. Estos factores pueden depender tanto de la víctima, como del acosador y del entorno en el que ambos se muevan. Estos son:

Factores de la víctima: Cuando la víctima presenta autoestima baja, resultando excesivamente sensible a los ataques del acosador, sintiendo que la situación es culpa

41 Ibid.

suya y que merece los malos tratos a los que le someten. También es importante el apego que tiene el acosado por su puesto de trabajo, si la víctima es adicta al trabajo o, sin llegar a esos extremos, considera que el puesto es muy importante para ella, le será muy difícil escapar de la situación y arriesgarse a quejarse o a denunciar, pudiendo incluso pensar que por ese puesto de trabajo merece la pena soportar el dolor y las consecuencias negativas que provoca el mobbing. Por último, cuanto más desprotegida y vulnerable sea la víctima (gente sin familia o apoyo social), más fuertes serán los ataques del acosador y más se prolongarán en el tiempo. Así mismo la falta de conocimiento sobre la temática y la falta de elementos legales que le permitan atacar el problema.

Factores del acosador: Las características de los ataques dependerán de la personalidad y de los trastornos psicológicos del acosador. Si el acosador es un narcisista, intentará convencer a los demás de que él es la víctima y ponerles en contra del verdadero acosado. Este acosador utiliza el discurso y ataques de tipo psicológico o emocional. Por otro lado, si el acosador es de tipo paranoico, suele tener una personalidad rígida y tiránica, carecer de sentimientos de culpa y ser más propenso a la violencia física.

Factores del entorno: Si la empresa y los compañeros de trabajo consienten el mobbing, la situación se alargará en el tiempo. En ocasiones, el acoso laboral puede venir desde los puestos altos de la empresa, por lo que la persona se encontrará totalmente desprotegida y sin tener a quien acudir. Si los compañeros, además de permitir el acoso, colaboran activamente en él, acelerarán el proceso del mobbing, llegando mucho más rápido a las fases más graves y haciendo más probables las agresiones físicas.

10. FASES DEL MOBBING

El proceso del acoso laboral suele seguir las mismas fases. La repetición de las fases llamar la atención de los especialistas en la materia; ya que las situaciones, frases y

técnicas que las víctimas relatan haber sufrido son tan similares parecería que los acosadores acudiesen a una “**escuela de mobbing**”.

El proceso completo suele prolongarse aproximadamente **un año**. A pesar de que las fases pueden solaparse unas a otras, están divididas en cuatro, de la siguiente manera⁴²:

a) Fase de falsa seducción

El acosador se hace “**amigo**” de la futura víctima, intenta ganarse su confianza para conseguir toda la información posible de su vida personal, sus cualidades, sus puntos débiles. En esta fase, además, intentará comprobar si la posible víctima carece de capacidades de confrontación o si, por el contrario, podría representar un riesgo.

Esta fase se caracteriza por el reconocimiento y evaluación de la futura víctima, estudiando sus **cualidades** y buscando sus **puntos débiles**; existe un acercamiento amistoso que busca indagar todo lo posible sobre su personalidad y su vida personal. El acosador se proyecta con **una imagen amable y bondadosa**; una imagen que suele proyectar a todo el grupo, hace que todos hablen bien de él y que la víctima acabe confiando en ella y que no pueda prever los futuros ataques.

El objetivo del acosador además de adquirir toda la información que necesitará para realizar el acoso, es comprobar que la víctima es asequible; es decir, que podrá someterla al mobbing y que no le acarreará ninguna consecuencia negativa en el plano personal ni profesional. **Los acosadores son cobardes por naturaleza**, usan el engaño y la fuerza del grupo para sus ataques. Nunca se arriesgarían a atacar a alguien que pudiese enfrentárseles y salir victorioso. Por ello, realizarán una serie de acciones para comprobar que la víctima no tiene un estilo confrontativo, como por ejemplo, reacciones negativas en público. Al comprobar con la inactividad y el miedo al enfrentamiento, la

⁴² <http://www.elmobbing.com/definicion-acoso-laboral-mobbing>

persona está demostrando que es una víctima asequible y quedando expuesta a las siguientes fases del mobbing.

b) Fase de manipulación o maltrato psicológico sutil

En esta fase el acosador comienza con pequeños **ataques de prueba**, comprobando la respuesta del acosado. De igual manera ira dañando la imagen de la víctima ante sus compañeros y superiores, para justificar el acoso y **conseguir apoyo**.

Esta segunda fase, comienza con agresiones leves a la víctima y retrocede para ver cómo reacciona. Si la persona acosada sigue sin dar muestras de enfrentamiento, el agresor ganará fuerza y sus ataques comenzarán a ser más frecuentes y dañinos.

El objetivo del acosador es desestabilizar psicológicamente a la víctima, anulando todas sus defensas y su capacidad crítica. Para ello, utilizará las siguientes acciones y herramientas:

Comunicación perversa: El acosador utiliza mentiras, sarcasmo, la burla y el desprecio de manera sistemática. La víctima es incapaz de comprender lo que está sucediendo, piensa que es un error y espera que todo se aclare.

Negación del conflicto: Como la víctima no sabe que está sufriendo mobbing, puede intentar hablar con el acosador, tratando de arreglar mediante el dialogo el conflicto existente entre ellos. El acosador se negará a hablar o negará que exista ese conflicto. Esta actitud, logra que la víctima no entienda qué es lo que está pasando confundiéndola hasta tal punto que, en ocasiones, se disculpa por el daño que pueda haberle causado al acosador inconscientemente.

Deformación del lenguaje: El acosador utiliza las insinuaciones y los tonos de voz. Aunque a los ojos de los demás parece que esté diciendo una frase normal, la víctima puede captar insinuaciones, reproches y amenazas. El acosador no grita ni ataca pero su comunicación no verbal, rígida y fría, expresa su verdadera actitud hacia la víctima.

Mensajes incongruentes: El acosador dice una cosa mediante la comunicación verbal y la contraria mediante su comunicación no verbal. Aunque la víctima pueda captar esas amenazas o burlas, el acosador siempre las negará, reconociendo solamente sus mensajes explícitos, lo que hace que la víctima no pueda responder adecuadamente y que incluso llegue a pensar que quizá los ataques sólo estén en su imaginación.

Manipulación del sentimiento de culpa: La víctima no sabe lo que le está pasando y qué es lo que ha hecho para que se la trate así y no se da cuenta del daño psicológico que está sufriendo; mientras tanto, el acosador se encargará de que cometa errores de los que puedan culparle o responsabilizarle el grupo.

Falsa ilusión de control: Los ataques del acosador son tan sutiles que la víctima no se da cuenta de que hay violencia, aunque puedan percibir que hay tensión con el acosador, cree que sigue teniendo la situación bajo control. Esta es muy frecuente en los casos de mobbing, ya que en una primera instancia que está sufriendo un acoso sistemático, que las víctimas se niegan a reconocerlo si son advertidas por otras personas.

Búsqueda de apoyos: El acosador busca entre los compañeros de trabajo personas que le ayuden en su juego y que sean insensibles a la humillación a la que está sometiendo a la víctima. Con sus dotes de seducción, construye un público al que convence con sus bromas y sus insinuaciones acerca de la víctima. Además, va manejando los sentimientos del grupo utilizando las rivalidades, envidias o celos que puedan existir y transmitiendo rumores sobre las características personales del acosado (moralidad,

aptitud en el trabajo, estabilidad mental...) tanto a los compañeros como a los superiores.

Al final de esta fase, la víctima ya no puede seguir negando que está siendo acosada; sin embargo, si lo comenta con otra gente, en lugar de recibir apoyo, suele encontrar incompreensión e incredulidad. La víctima ya no tiene escapatoria de esta situación. Si se muestra sumisa, esperando que el acosador se canse, éste incrementará la violencia de los ataques. Si se rebela, el acosador se presentará ante los demás como víctima, consiguiendo aún más apoyos.

c) Fase de confrontación

En esta fase, tanto acosador como seguidores, comienzan a realizar **ataques sistemáticos y continuos** contra la víctima, la **violencia suele ser verbal** (insultos, amenazas, insinuaciones...)

Al percibir el acosador que tiene a su víctima acorralada, comenzará a atacar con más fuerza, su fin es destruir al acosado, consiguiendo además que parezca responsable de lo que le está sucediendo. Si la víctima reacciona, rebelándose o buscando apoyos externos, despertará en el acosador sentimiento de odio y furia. En esta fase destaca sobre todo la violencia verbal. Si hay violencia física, ésta duele ser de poca intensidad y frecuencia y sirve como advertencia.

El acosador provoca sistemáticamente a la víctima, buscando reacciones con las que acusarle delante de los demás. Si la víctima se enfada y grita, por ejemplo, el acosador utilizará ese comportamiento contra la víctima, para demostrar al resto del grupo que es agresivo y poco estable emocionalmente, si responde aislándose, se verá como un antisocial que no quiere integrarse en el grupo. Asimismo, el acosador se presentará a sí mismo como la víctima de las “rarezas y salidas de tono” de la otra persona.

En esta fase, el acosador intenta aislar totalmente a la víctima, puede trasladarla a habitaciones en las que estén solos, colocarles contra una pared; insta a los demás compañeros a no relacionarse ni hablar con él. Incluso puede llegar a amenazar a la gente que proteste por el acoso o que pueda apoyar a la víctima. El acosador consigue así un grupo de seguidores fieles, que comenzarán a ejercer violencia sobre la víctima con las siguientes conductas:

- Tratarle como a un objeto: No se le mira, no se le contesta.
- Atribución de la culpa: Los compañeros piensan que algo debe haber hecho para que se le trate así, justificando las actuaciones de violencia.
- Vigilancia y control de todos sus movimientos, buscando errores y conductas que reprocharle.
- Gritos, insultos, amenazas a la víctima e incluso a su familia, ya sean directas, escritas o telefónicas.
- Daños a sus propiedades
- Situaciones de acorralamiento y violencia física (empujones, zancadillas...)
- Comentarios obscenos, insinuaciones sexuales, amenazas de agresión sexual.

Muchas víctimas acaban ya tan dañadas esta fase que no pueden llegar a la siguiente. Su salud psicológica y física está muy deteriorada, por lo que suelen necesitar una baja médica con la que escapar del ambiente hostil. Otros pueden ponerse en situaciones de peligro o incluso intentar el suicidio como única vía de escape.

d) Fase de violencia física mayor

A esta fase sólo llegan las **víctimas más resistentes**, que identifican el acoso como tal; el acoso se constituye un peligro real para el status personal y profesional de la víctima; por lo que el acosador incrementará la violencia de los ataques, en un intento de

destruirla por completo. *“En esta fase las conductas de hostigamiento hacia la víctima del mobbing se instauran de forma permanente con la frecuencia como mínimo de una vez a la semana y con una duración en el tiempo de más de seis meses”*⁴³.

Esta fase es una continuación de la fase anterior, incluso se solapa con ella en ocasiones. No todos los casos de mobbing llegan a la fase de violencia física mayor, en muchas ocasiones, las víctimas han “claudicado” antes, ya sea pidiendo una baja médica o abandonando el puesto de trabajo, dándole con ello la victoria al acosador y su grupo de seguidores.

A esta fase sólo llegan las **víctimas “resistentes”**, las que se niegan a rendirse. En esta fase ya no sirven los disimulos, la seducción ni las manipulaciones. La víctima, gracias a su propia comprensión o a la opinión de otros, es ya muy consciente de lo que se le está haciendo y sabe que no es responsable de la tortura sistemática a la que se la somete. Conoce el comportamiento del agresor, saben que la causa está en su personalidad patológica y comprende sus puntos débiles. Esto hace que las víctimas que llegan a esta fase se conviertan en un peligro real para el status personal y profesional del acosador, por lo que éste se esforzará al máximo para destruirle, usando el terror para acallarle.

Además de continuar con el acoso sistemático al que todo el grupo le sometía en la fase anterior, en esta fase pueden darse situaciones de **auténticas agresiones físicas y sexuales**. Podríamos decir que se trata de un último asalto, en el que no hay salida para ninguno de los dos y sólo puede haber un vencedor. Por desgracia, dado el apoyo del grupo del que dispone el acosador y de su nula empatía y sentimiento de culpa, suele contar con muchas más cartas para alzarse con la victoria.

43 Ibid.

11. CONSECUENCIAS DEL MOBBING.

El acoso laboral es un problema grave, que no solo afecta a las víctimas directas. Sus consecuencias negativas se extienden a su familia y amigos, sus compañeros de trabajo, la empresa e incluso a todo el conjunto de la sociedad, ya que genera unos altos costes asistenciales.

a) Consecuencias físicas - Efectos del mobbing sobre la salud física

El acoso continuo y sistemático provoca **graves problemas a nivel físico** (trastornos gastrointestinales, trastornos del sueño, desajustes del sistema nervioso autónomo, trastornos cardiovasculares, trastornos musculares, trastornos respiratorios, etc...)

Los ataques continuos y sistemáticos del acosador y su grupo de seguidores sobre la víctima no tienen sólo repercusión en su salud psíquica, sino que acaban repercutiendo también en su salud física.

Podemos organizar los síntomas físicos provocados en los siguientes grupos:

- Problemas gastrointestinales: Dolores de estómago, náuseas, vómitos, diarreas, falta de apetito...
- Efectos cognitivos: Pérdidas de memoria, dificultades para concentrarse y centrar la atención...
- Hiperactividad psíquica: Irritabilidad, inquietud, nerviosismo, agitación, agresividad y ataques de ira.
- Desajustes del sistema nervioso autónomo: Dolores en el pecho, palpitaciones y taquicardias, sudoración, sequedad bucal, sofocos, hipertensión o hipotensión arterial, sensación de ahogo...
- Desgaste físico: Dolores de espalda, cervicales, dorsales y lumbares. Dolores musculares y fibromialgia.
- Trastornos del sueño: Insomnio, que puede expresarse como dificultad para conciliar el sueño, sueño interrumpido varias veces cada noche o despertar

temprano, lo que se traduce en un descanso de poca calidad y un mayor agotamiento físico y psíquico. Además, estas personas sufren también frecuentes pesadillas y sueños vívidos.

- Agotamiento: Fatiga crónica, flojedad en las piernas, debilidad general, temblores y desmayos.
- Otras somatizaciones menos frecuentes: El cuerpo puede somatizar la ansiedad de muchas maneras diferentes y particulares para cada caso. Algunos ejemplos podrían ser la sensación de tener un nudo en la garganta, sufrir parálisis en alguna parte del cuerpo, perder el cabello, desarrollar manchas en la piel.

b) Consecuencias psicológicas del mobbing.

El mobbing puede ocasionar en la víctima un trastorno de estrés postraumático, que se caracteriza por la somatización del trastorno, los problemas emocionales, la depresión y la ansiedad.

- Depresión: El acoso laboral provoca pérdida de autoestima, bajo autoconcepto, sentimientos de culpa... Si se prolonga en el tiempo, puede desencadenar un cuadro depresivo grave.
- Ansiedad: Las víctimas de mobbing pueden desarrollar un trastorno de ansiedad generalizado, caracterizado por el miedo y las conductas de evitación, que pueden, en los casos más graves, conducirles al suicidio.

Las consecuencias psicológicas que sufre una persona que ha sido sometida a un proceso de acoso laboral son catalogadas por los expertos como un trastorno por estrés postraumático. Este tipo de trastornos, provocados por la exposición a un suceso traumático, es una reacción emocional del organismo como defensa mental a situaciones que no puede asimilar. A pesar de que suele diagnosticarse normalmente a personas que han sufrido traumas muy severos, como guerras, atentados o agresiones físicas violentas y que puede pensarse que el acoso laboral no se corresponde con ataques tan brutales y

daños, las víctimas de mobbing presentan exactamente los mismos síntomas. Los más habituales son los siguientes:

- Deterioro de la autoestima y de la confianza en sí mismo, en cuanto a sus capacidades personales y profesionales.
- Desarrollo del sentimiento de culpa: La persona piensa en los errores que pudo cometer para que le sucediera el caso de acoso.
- Trastornos psicológicos: Insomnio, hipervigilancia, fatiga, cambios de personalidad, dificultades de concentración, irritabilidad, depresión y ansiedad.
- Indecisión y falta de confianza en uno mismo.
- Somatización de la ansiedad en síntomas físicos.
- Recuerdos y sueños recurrentes de los acontecimientos traumáticos.
- Sensación de estar reviviendo la experiencia traumática, alucinaciones, flashbacks.
- Sensación de malestar intenso al someterse a situaciones parecidas (por ejemplo, al tener que empezar en un trabajo nuevo)
- Evitación de los recuerdos: Intentan no pensar ni hablar sobre el tema y evitar las situaciones parecidas, lo que puede dificultar su vuelta al mundo laboral.
- Reducción del interés en las actividades cotidianas, sociales o de ocio.
- Sensación de desapego respecto a los demás y restricción de las emociones y la vida afectiva.
- Pesimismo, miedo al futuro.
- Sentimientos de fracaso, impotencia, frustración.

Cuanto más se prolongue las situaciones de acoso, más duraderas y graves serán los síntomas. Podemos encontrarnos con personas que llegan a sufrir cuadros depresivos graves, trastornos paranoides o incluso personas que intentan (y a veces consiguen) suicidarse.

Las personas que han atravesado un proceso de acoso laboral pueden acabar sufriendo una serie de consecuencias que influyen negativamente en su vida social.

- Desarrollo de la susceptibilidad: Los individuos acosados se vuelven hipersensibles a las críticas y desconfían de los demás, esperando continuamente que se les ataque. Esto puede desencadenar conductas de evitación, retraimiento o aislamiento o, por el contrario, hacer que desarrollen actitudes hostiles y agresivas hacia los demás.
- Sentimiento de ira y rencor contra los agresores, que puede generalizar a sus siguientes jefes o compañeros de trabajo.
- Pérdida de contactos sociales: Las personas que han sufrido acoso laboral pueden padecer depresión, falta de autoestima, desconfianza en los demás, apatía... Todos estos sentimientos les llevan a aislarse, a negarse a seguir manteniendo sus actividades cotidianas y de ocio, ya que no se sienten con fuerzas suficientes para afrontarlas. Poco a poco, pueden ir perdiendo sus redes sociales, aislándose más y más cada día.

Desde el punto de vista laboral, las personas que han sufrido acoso se convierten en trabajadores desmotivados, que relacionan el lugar de trabajo con un ambiente hostil y dañino. Por ello, la mayoría de ellos acaba abandonando su puesto de trabajo, ya sea voluntariamente o mediante un despido forzoso, causado por sus múltiples bajas, por los errores que el mobbing le ha obligado a cometer o por las calumnias que el acosador ha ido vertiendo sobre él.

Por muy doloroso que resulte este abandono, podría pensarse que esta salida del puesto de trabajo supone al menos la salida del túnel en el que se encontraba prisionero el acosado. Por desgracia, esto no es así en todos los casos, ya que hay acosadores que no se conforman y continúan destrozando la vida del acosado mediante informes negativos a los futuros empleadores, en los que continúan vertiendo sus mentiras y calumnias para que al acosado no le sea posible reintegrarse al mundo laboral.

En otros casos, la víctima ha sufrido tanto daño psicológico que le resulta imposible incorporarse a otro puesto. Hay personas que necesitan años de tratamiento para recuperarse, e incluso algunas no son capaces de hacerlo nunca, por lo que tendrán que solicitar una incapacidad permanente.

Estas graves consecuencias, tanto psicológicas como físicas, familiares, sociales y laborales, pueden llevarnos a cuestionarnos por qué la víctima no abandona antes su trabajo si está sufriendo tanto.

Algunas personas afectadas por una situación de acoso laboral pueden desarrollar, en lugar de un cuadro clínico depresivo, un trastorno de ansiedad generalizada, que es el que más se asemeja al trastorno por estrés postraumático. Entre los síntomas más comunes que experimentan quienes desarrollan este cuadro se encuentran los siguientes:

- Dificultad para comprender y asimilar lo que les ha ocurrido, lo que dificulta la salida de la situación y el tratamiento.
- Presencia de un miedo acentuado y permanente: Tienen la sensación constante de estar amenazados.
- Sentimientos de fracaso, impotencia y frustración.
- Baja autoestima y apatía: Podría traducirse como “No soy bueno en nada, así que, ¿para qué voy a intentar nada?”.
- Problemas en la concentración y la atención.
- Desarrollo de conductas de escape como la dependencia de las drogas, alcohol u otras adicciones.
- Suicidio: Es una complicación grave que suele afectar más a los profesionales altamente cualificados para los que su trabajo era una importante fuente de autoestima y satisfacción personal. En ocasiones, estas personas eligen el puesto de trabajo como lugar para cometer el suicidio, tratando de mostrar un último acto de rebeldía o de acusar con ello a las personas que les han empujado a esta situación.

Es una violencia en pequeñas dosis, que no se advierte y que, sin embargo es muy destructiva. *“Los ataques por separado no son realmente graves, pero el efecto acumulativo de micro-traumatismo frecuente y repetido es lo que constituye la agresión, es decir, el hostigamiento psicológico del trabajador”*⁴⁴. Por lo general la violencia es muy sutil y los actos en sí mismos, aisladamente, no constituyen necesariamente conductas antijurídicas, pudiendo aparecer como una forma de relacionarse entre los compañeros de trabajo o como resultado de la organización en la empresa.

c) Consecuencias sociales y familiares del mobbing.

Además de las gravísimas consecuencias que tiene el acoso laboral sobre el profesional afectado, debemos tener en cuenta que éste no es una entidad aislada, sino que tiene una familia en la que también repercuten las acciones del mobbing.

Todo el entorno social del acosado padece las consecuencias de tener cerca una persona que ha perdido la motivación, las expectativas de futuro y las ganas de trabajar, que se siente deprimida, nerviosa y que, incluso, puede desarrollar adicción a las drogas o al alcohol. Los que más sufren estos efectos son los familiares cercanos.

Otras consecuencias familiares que pueden estar provocadas por el acoso laboral son:

- Agresividad y aumento de los conflictos familiares
- Retraimiento del acosado en la vida familiar, mostrándose frío y distante
- Incomprensión, falta de apoyo y rechazo de la familia por su “obsesión laboral”
- Problemas económicos: Si la víctima tiene que acabar abandonando el puesto de trabajo, pueden sumarse dificultades económicas a la situación. Si, además, el acosado ha quedado tan dañado que no es capaz de reincorporarse al mercado laboral, los problemas económicos pueden

⁴⁴ HIRIGOYEN, M.F.: El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso, cit., pág.19.

agravarse, sin que muchas veces la familia pueda comprender la causa de sus dificultades para reintegrarse en un nuevo puesto.

En cuanto a la relación de pareja, ésta puede resentirse por la tensión, la falta de autoestima, la incompreensión o la falta de apoyo. Es necesario establecer una buena comunicación en la pareja para poder comprenderse y apoyarse. Ésta será la única manera de encontrar una salida de la situación, consiguiendo además que la relación no se resienta.

Pérdida de contactos sociales: Las personas que han sufrido acoso laboral pueden padecer depresión, falta de autoestima, desconfianza en los demás, apatía... Todos estos sentimiento les llevan a aislarse, a negarse a seguir manteniendo sus actividades cotidianas y de ocio, ya que no se sienten con fuerzas suficientes para afrontarlas. Poco a poco, pueden ir perdiendo sus redes sociales, aislándose más y más cada día.

Por último, como hemos visto en las fases del proceso de acoso, hay acosadores que no se contentan con dañar directamente a la víctima, sino que llegan más allá, atacando a su familia: cartas amenazantes, llamadas a altas horas de la noche, destrucción de propiedades, amenazas de agresión física... En estos casos, la familia puede pasar por un auténtico infierno, que puede acarrear graves consecuencias físicas y psicológicas a sus miembros.

d) Consecuencias del mobbing para el lugar de trabajo.

Las consecuencias negativas del acoso laboral no afectan sólo a la víctima, sino que toda la organización sale perdiendo con ello. Es posible que, si las empresas y sus directivos se hiciesen conscientes de estas pérdidas, pusiesen más empeño en atajar de raíz estos problemas y que, algunas de ellas, dejarían de usar estas técnicas con el único fin de ahorrarse la indemnización por un despido, lo que genera ciertas consecuencias:

- Pérdida en productividad, recursos humanos e ingresos causada por la reducción del rendimiento y las bajas médicas de los trabajadores acosados.
- Mal clima laboral: Las situaciones de acoso, sobre todo si son continuas y sistemáticas, provocan un ambiente negativo en el que impera el miedo y la desconfianza. Los compañeros que no participan en el acoso, viven con el miedo a ser las próximas víctimas, lo que les hace perder motivación, confianza y capacidad de cooperar y trabajar en equipo. Esto también provoca que los empleados no se sientan identificados con la empresa y que busquen un lugar mejor, lo que provoca una mayor rotación de personal, con los consiguientes gastos de búsqueda de empleados, contratación, formación.
- Costes en productividad, salarios y bajas del trabajador acosado: El trabajador acosado trabaja menos (ya sea porque no puede o porque no se lo permiten) por lo que produce menos a la empresa.
- Mayor tasa de accidentes: La falta de concentración y la ansiedad provocan pérdidas de atención que pueden desencadenar en accidentes laborales.
- Mala imagen: Una empresa en la que sus trabajadores estén preocupados por el acoso laboral producirá menos productos y estos serán de peor calidad, ya que todo el proceso productivo queda afectado por el clima de tensión y acoso. Esto provocará una pérdida de prestigio y de clientes para la empresa. Si, además, las situaciones de acoso son promovidas desde los puestos altos de la organización y esto acaba saliendo a la luz, la imagen pública de la empresa puede quedar dañada para siempre.

12. PROFESIONES MÁS AFECTADAS POR EL MOBBING

Existen una serie de sectores profesionales en los que, según las encuestas, los casos de acoso laboral son más frecuentes. Estas profesiones, encuadradas normalmente dentro del sector terciario o de servicios, son:

- Funcionarios y personal de las administraciones públicas, ya sean locales, regionales o estatales: En este sector el mobbing es frecuente ya que, al no poder despedir a los trabajadores, se les “tortura” para conseguir que se marchen. Como trágico ejemplo de esta situación podemos citar el caso de la empresa francesa France Telecom, que, incapaz de despedir a sus trabajadores por tener éstos el status de funcionarios, comenzó una campaña de “desmotivación” que se saldó con más de 40 suicidios de sus empleados entre los años 2009 y 2010.
- Trabajadores de la enseñanza en todos los niveles educativos (primaria, media y universitaria) y cuidadores de guarderías y escuelas infantiles. Destacan los casos de mobbing en el ambiente universitario. Guillen Bou, fundador de la Plataforma contra la corrupción y el acoso en la universidad pública española, califica a este sector diciendo que “la endogamia, el acoso y el caciquismo son el modus vivendi habitual en la universidad española”.
- Informáticos
- Auditores
- Trabajadores del sector sanitario: Es el sector más afectado, quizá porque en ellos abundan las personas empáticas y sensibles, que son características buscadas por los acosadores.
- Personal de hostelería y turismo
- Personal de instituciones financieras
- Personal de organizaciones “ideológicas” (partidos políticos, sindicatos, organizaciones religiosas, ONGs...)

En el punto opuesto en cuanto a la incidencia de casos de acoso laboral se encuentra el sector de la producción, sobre todo si es producción técnica. En este sector, cuando aparece violencia, ésta suele ser más abierta y directa, ya sea verbal o física. Parece ser que, cuanto más se sube en la escala sociocultural y en la jerarquía de la empresa, la

violencia deja de ser directa y va haciéndose más perversa y sofisticada, favoreciendo los casos de acoso laboral.

13. DIFERENCIAS EN LA FORMA DE ACOSO DE HOMBRES Y MUJERES

Según los estudios, no existe una gran diferencia entre el número de acosadores que pertenecen al sexo masculino y al femenino, al igual que tampoco hay una gran diferencia entre las víctimas. *“Lo único que se ha podido encontrar es que, normalmente, las mujeres suelen ser acosadas por mujeres (aunque también hay un gran número de casos de mujeres acosadas por sus jefes varones) y que los hombres suelen ser acosados por hombres. No se han podido extraer muchas consecuencias de estos datos ya que podría deberse a que, en muchos lugares, continua habiendo una separación del trabajo por sexos, de manera que las mujeres trabajan en entornos en los que mayoritariamente solo hay mujeres y los hombres, en lugares en los que sólo hay hombres”*⁴⁵.

Lo que si se ha encontrado en los estudios, es una serie de diferencias en el estilo de acoso, según el acosador sea hombre o mujer. Estas son las principales diferencias:

SI EL ACOSADOR ES HOMBRE:	SI EL ACOSADOR ES MUJER:
El estilo de acoso es más directo y suelen ser protagonistas de ese acoso. Algunas de las acciones de acoso que suelen realizar son las siguientes:	El estilo de acoso es indirecto y más sutil. Normalmente intentan conseguir la colaboración de los demás en el acoso, de manera que aíslan a la víctima sin ser protagonistas del maltrato. Algunas de las acciones de acoso que realizan las mujeres son las siguientes:
Ignorar a la víctima y no dirigirle la palabra	Ridiculizar a la víctima
Amenazarla y presionarla	Hablar mal a su espalda y difundir rumores
Atacar su vida personal y sus creencias religiosas y políticas, su estilo de vida y sus características personales	Criticar su trabajo, sus características personales, sus creencias y su estilo de vida, ya sea con datos reales o inventados
Burlarse de la víctima y tomarle el pelo	Hacer alusiones difusas
Interrumpirle cada vez que habla	

14. OTROS CASOS DE MOBBING

⁴⁵ <http://www.elmobbing.com/definicion-acoso-laboral-mobbing>

En este punto analizaremos otros casos de acoso laboral que se apartan de las características de los casos clásicos. Estos casos suelen darse contra colectivos más débiles, con menos posibilidades de escapar al acosador o que, por sus características personales o sociales, pueden sufrir consecuencias más graves.

a) Mobbing y discriminación

El mobbing por sus características es concebido como una acción discriminatoria, ya que el mismo implica una conducta donde un individuo o un grupo de individuos discrimina y tortura psicológicamente a otro por sus características, que les son molestas o les resultan intimidantes.

De acuerdo a lo que se mencionó, el mobbing fue tomado de la etología; ciencia que estudia la conducta de los animales. Lorenz, un famoso etólogo, observó que los grupos de animales (sobre todo los pájaros) se unían para eliminar a un sujeto extraño (como podría ser un animal más grande) o para disciplinar a individuos de su propio grupo que no se ajustaban al comportamiento del grupo. Con este comportamiento, el grupo de pájaros lograba ahuyentar a los depredadores que les intimidaban o eliminar de su grupo a los individuos molestos. Lorenz observó que había ocasiones en las que los animales acosados morían de miedo nada más comenzar a sufrir los ataques.

“En el acoso laboral se dan conductas parecidas. El grupo intenta eliminar a los individuos que les resultan amenazadores, ya sea para su status, sus posibilidades de ascender o su manera de trabajar, y a los individuos que son diferentes al resto del grupo. Es en estos casos en los que se da una discriminación más grave. Se dan conductas de agresión psíquica a personas que pertenezcan a grupos marginales o minorías, por el sólo hecho de pertenecer a ellas. Las causas de la discriminación pueden ser muy variadas: raza, sexo u orientación sexual, religión, ideas políticas...

Incluso las deficiencias físicas o psíquicas pueden ser causa de discriminación. Los estudios han observado que los disminuidos físicos sufren acoso laboral cinco veces más que los compañeros no discapacitados. Así, en lugar de tenderles la mano para facilitar su integración laboral, el grupo se ceba con estas personas por el simple hecho de ser más débiles o diferentes”⁴⁶.

Hay que tener en cuenta, además, que muchas veces estas personas pertenecientes a minorías no tienen una red social o unas características socioeconómicas que pueda ayudarles a salir del infierno del mobbing. Así por ejemplo, el caso de un inmigrante, solo en el país, sin familia ni amigos cercanos, que tenga que enfrentarse diariamente a un grupo de acosadores, sin la posibilidad de abandonar el trabajo ya que su subsistencia económica depende de él. Estos casos de mobbing se perpetúan en el tiempo, pudiendo causar trastornos psicológicos y físicos muy graves.

Por último, debemos señalar que toda conducta discriminatoria, además de ser inmoral, es ilegal. Por ello, los individuos que realizan este tipo de acoso, intentan disimular su conducta, lo que puede hacer muy difícil la demostración de la existencia de conductas discriminatorias. Por ello, es muy importante que los testigos de este delito abandonen el silencio y tengan el valor de ayudar al acosado en su denuncia.

b) Acoso laboral y acoso sexual.

Aunque el acoso laboral y el acoso sexual pueden confundirse, ya que tienen puntos en común, la mayoría de los expertos están de acuerdo en considerarlos fenómenos radicalmente diferentes.

En el acoso sexual puro, el acosador persigue como objetivo conseguir favores sexuales reales. Pueden darse casos de chantaje sexual, en los que el acosador amenaza a

⁴⁶ <http://www.elmobbing.com/definicion-acoso-laboral-mobbing>

la víctima con la pérdida de su puesto de trabajo si no accede a concederle las satisfacciones sexuales que reclama. Así, en los casos de acoso sexual, la satisfacción sexual es el objetivo y el acoso el medio para conseguirlo.

*“En los casos de acoso laboral con acoso sexual, este último se usa como instrumento y es un paso más en el proceso de mobbing. En estos casos, el acosador no busca obtener favores sexuales de la víctima, sino que se utiliza la sexualidad como un instrumento para controlarle, humillarle, intimidarle o degradarle. El objetivo aquí es el acoso laboral y la sexualidad es un medio para conseguirlo”.*⁴⁷

En el mobbing, *“...no suele darse acoso sexual puro o casos de chantaje sexual, sino que se prefiere ejercer violencia de género o acoso sexual ambiental, que se consigue mediante observaciones y comportamientos sexistas y bromas de contenido erótico, sexual o pornográfico. El objetivo real no es conseguir sexo con la víctima sino crear a su alrededor un clima humillante y vejatorio que la afecte a nivel psicológico”.*⁴⁸

El acosador no suele tener ningún interés sexual en la víctima pero, al ser la sexualidad una faceta de la personalidad muy íntima, puede usarla para humillarla y hierla profundamente. El acosador comete este tipo de comportamientos porque nota que molestan a la víctima y que ésta se siente herida en lo más íntimo por estos comentarios y actuaciones.

c) Mobbing maternal

⁴⁷ <http://www.elmobbing.com/definicion-acoso-laboral-mobbing>

⁴⁸ Ibid.

Se denomina “mobbing maternal” al acoso sistemático contra las mujeres embarazadas. En este tipo de acoso, *“...el objetivo principal no es la eliminación ni la destrucción de la víctima, que hasta el momento de quedarse embarazada podía ser una trabajadora bien integrada en el grupo y no considerada amenazante por el acosador. El objetivo que el acosador (normalmente el dueño o jefe de la empresa) busca con el mobbing maternal es ejemplarizante. Es decir, con el acoso a esa mujer embarazada quiere que todas las demás mujeres de la empresa sepan lo que pueden esperar si cometen el “error” de quedarse embarazadas y no se atrevan a hacerlo. A pesar de que no se busca la eliminación o destrucción de la víctima, por desgracia, las consecuencias físicas y psicológicas aparecen igualmente”*⁴⁹.

Sin embargo, también es evidente que una causa del mobbing maternal, donde el empleador que se constituye en acosador, se da como consecuencia de no querer que la víctima reclame los derechos que por ley le corresponden, es así, que la víctima no accederá a los permisos de maternidad, a las bajas médicas, etc.

Los datos sobre mobbing maternal son alarmantes, numerosos estudios a nivel internacional, revelan que la mitad de las mujeres embarazadas han sufrido acoso laboral en el momento de quedarse embarazadas. Iñaki Piñuel, uno de los mayores expertos sobre mobbing en España, recoge en sus estudios que un 18% de las trabajadoras españolas han denunciado que en su empresa se producen presiones contra las mujeres por causa de su maternidad⁵⁰. Teniendo en cuenta que muchos de estos casos no se denuncian, la cifra real de casos podría incrementarse hasta números muy superiores.

Este tipo de acoso atenta directamente contra la libertad de elección de muchas mujeres, que no pueden elegir quedarse embarazadas sin ver peligrar su puesto de trabajo o sin ser sometidas a humillaciones y malos tratos. Además, pone en peligro su equilibrio

49 Ibid.

50 OP Cite. Mansilla Izquierdo.

físico y psicológico en una etapa muy delicada, pudiendo tener graves consecuencias para la salud de la mujer y de su futuro hijo.

d) Violencia de género

En los ambientes de trabajo, además del mobbing, los trabajadores y trabajadoras pueden verse sometidos también a la violencia de género. La violencia de género no es acoso laboral en sí, ya que se da contra un grupo y no contra una sola persona y no se busca la destrucción o eliminación de una persona, sino sentir el poder de humillar a las víctimas y “colocarlas en su lugar”.

*“Esta violencia de género en los ambientes laborales suele estar dirigida hacia mujeres, normalmente por parte de un jefe o de un grupo de compañeros. Se basa en manifestaciones, actitudes y comentarios, más o menos sutiles, en los que se trasluce un desprecio por las personas del otro sexo. En las sociedades o empresas “machistas” estas conductas pueden estar encubiertas o justificadas socialmente”.*⁵¹

Algunas características de estas conductas discriminatorias son las siguientes:

- El acosador que ataca a mujeres se siente protegido y justificado por el machismo imperante en la empresa, por lo que se sentirá más libre y protegido al atacar a mujeres.
- El acosador realiza continuamente comentarios machistas como, por ejemplo, “las mujeres deberían estar en su casa”.
- El acosador critica sistemáticamente el trabajo de las mujeres y alaba el de los hombres.
- Presiona a las mujeres y les duplica la carga de trabajo.
- Asigna a las mujeres trabajos sin importancia o las humilla con trabajos menores, poniéndola en ocasiones al servicio de compañeros varones de

⁵¹ <http://www.elmobbing.com/definicion-acoso-laboral-mobbing>

igual rango. Ejemplo: “Anda, Ana, ya que eres la única chica, ve a traernos unos cafés”.

- Ascende siempre a los hombres a puestos superiores, independientemente de la valía de las mujeres aspirantes al puesto.
- En caso de reducción de plantilla, siempre elige despedir a alguna mujer, lo que provoca el miedo en las demás empleadas a ser la siguiente.

Aunque con menos frecuencia, también pueden darse casos de violencia de género en los que el acosador sea una mujer y la víctima, un hombre. Dado que el estilo de ataque de las mujeres acosadoras es más indirecto, se basará en comentarios y calumnias, en los que suele utilizarse la acusación de que la víctima es un machista, sea real o no.

15. EL MOBBING EN LA EMPRESA O LA INSTITUCIÓN

La sociedad se está sensibilizando ante este problema, que ha sido calificado como “la plaga laboral del siglo XXI”. Esto está haciendo que las empresas tomen medidas para prevenir, detectar y cortar de raíz estas situaciones.

Por desgracia, en muchos casos de acoso laboral, el empresario o dueño de la organización es el último en enterarse de la situación, cuando sería el más indicado e interesado para frenar el problema. Decimos que sería el más indicado ya que cuenta con el poder suficiente para cortar las actuaciones del acosador y su grupo de seguidores de raíz. Y decimos que es el más interesado porque, a pesar de que muchos de ellos no muestran interés en analizar las relaciones entre sus trabajadores, deben ser conscientes de que los casos de mobbing repercuten negativamente en la productividad e imagen de su empresa.

Por ello, es muy importante para los empresarios detectar y eliminar cuanto antes los casos de mobbing. Debe analizar las siguientes condiciones:

- Cambios bruscos en la conducta de algún empleado.
- Algún trabajador parece marginado o excluido del grupo de trabajo. Ya que como se mencionó, los acosadores suelen conseguir la complicidad del resto del grupo para hacerle el vacío a la víctima. Por ello, si un trabajador no se relaciona con los demás, puede estar siendo víctima de acoso laboral.
- Percepción de comportamientos inadecuados; si bien los conflictos interpersonales son normales en las empresas, pero también pueden estar indicando un caso de acoso laboral. Si por ejemplo se verifican: gritos, amenazas, insultos o humillaciones (sobre todo si se repiten), no debe mirar hacia otro lado pensando que es un conflicto personal que ya solucionarán entre ellos.
- Solicitud constante de bajas frecuentes y prolongadas por parte de algún trabajador. Como se mencionó el estrés provocado por el mobbing repercute en el trabajador tanto a nivel psicológico como físico. Por ello, si un trabajador que no solía faltar al trabajo empieza a sufrir muchas bajas (aunque éstas no sean por causas psicológicas), debemos investigar qué está ocurriendo. La ansiedad causada por el acoso laboral suele manifestarse de forma somática causando cefaleas, cansancio generalizado, dolores musculares.
- Disminución drástica del rendimiento de algún trabajador. La tensión que sufre alguien que está padeciendo acoso laboral provoca una brusca bajada del rendimiento. Ante esta señal conviene estar alerta.
- Recepción constante de quejas de un empleado sobre el comportamiento de alguno de sus superiores. Cuando quien realiza el mobbing es un superior, cuenta con mucho poder para dañar a su víctima. Por ello, si recibe quejas de un empleado sobre asignación excesiva de trabajo o de funciones demasiado complejas, órdenes absurdas, amenazas de procedimientos disciplinarios o bajas valoraciones de su rendimiento, debería investigarlo. Es muy posible

que su empleado le esté pidiendo ayuda para superar una situación que no puede resolver por sí solo y que le está destrozando.

- Recojo de comentarios o sugerencias sobre problemas en la empresa. Para los empleados es muy difícil denunciar que un compañero está siendo víctima de mobbing. Entre ellos se instala el miedo a ser la próxima víctima, lo que instaura una especie de “voto de silencio”. Por ello, cualquier indicación que le haga un trabajador, aunque sea muy sutil e indirecta, acerca de problemas en el clima de la empresa, debe ser muy tenida en cuenta.

CAPITULO III

LEGISLACIÓN COMPARADA SOBRE EL MOBBING.

El mobbing, es visto en diferentes legislaciones como uno de los emergentes riesgos psicosociales en el trabajo, siendo un fenómeno de gran importancia por los efectos que ocasiona al individuo y la sociedad, así como por el impacto económico y social que genera. El mobbing, como un problema que afecta la salud y seguridad de los trabajadores, ha sido motivo de investigación y de regulación legal, sobre todo en la Unión Europea. En Latinoamérica, el interés por legislar el mobbing no ha trascendido, ya que sólo Colombia y Brasil cuentan con leyes específicas que lo regulan. Es por ello que se realizara un pequeño análisis en forma comparativa de la normatividad latinoamericana sobre el mobbing, analizando este nuevo fenómeno laboral.

En Latinoamérica, en algunos países como Colombia, Chile, Puerto Rico, Argentina, México, entre otros, se han realizado estudios empíricos que demuestran la problemática del mobbing en algunos sectores de trabajadores⁵².

En cuanto a la legislación del mobbing, definida como acoso en el trabajo, ya existe en algunos países de la Unión Europea como Francia, Suiza, Bélgica, Noruega, Finlandia, Italia y Polonia que cuentan con legislación específica. Por su parte, Noruega, Francia y España, han tipificado como delito al mobbing.

Como se ha mencionado en latinoamericana los países que cuenta con una legislación específica son Colombia y en Brasil, pero en algunos países se han creado ordenamientos jurídicos que regulan algunas disposiciones generales en esta materia, como es el caso de Argentina y Venezuela. Por su parte México, publicó la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, en la que se incluye como una modalidad a la violencia docente y laboral, pero desde una perspectiva de género. En iguales condiciones se encontraría en Bolivia la Ley 243 contra el Acoso y Violencia Política hacia las Mujeres de 28 de mayo de 2012, pues si bien protege a las mujeres en ejercicio de

52 Angélica Ocegüera Ávalos; Guadalupe Aldrete Rodríguez, Ángel Guillermo Ruíz Moreno; 2009; Estudio Comparado de la Legislación del Mobbing en Latinoamérica; ACTA REPUBLICANA POLÍTICA Y SOCIEDAD, AÑO 8; NÚMERO 8. México

funciones político-públicas, esta tiene un enfoque de género y no una perspectiva laboral, como se enfocan las leyes contra el mobbing.

En la Unión Europea se ha reconocido el mobbing como un problema que afecta la seguridad y salud de los trabajadores y se ha tomado conciencia de la importancia de regularlo en la norma laboral y penal; lo que lastimosamente no ha trascendido en Latinoamérica, donde apenas se está dando a conocer el problema.

1. ESTUDIO DE LOS PAÍSES DE AMÉRICA LATINA

El estudio comparado realizado por el Ocegüera⁵³, sobre el mobbing considero varios aspectos comunes como el tipo de Ley que lo regula, el ámbito de aplicación de la Ley (territorial y de relación de trabajo), definición, tipo de mobbing, conductas o acciones que lo constituyen, conductas que no son consideradas de acoso laboral, derechos de las víctimas, deberes de los empleadores o autoridades, sanciones y procedimientos.

Tipos de Ley que regulan el mobbing: Se dividen en:

- a) De **carácter general**: En cuanto a las leyes que regulan el mobbing, se puede decir que se encuentran las de carácter general:
- Ley 7.232, Provincia de Tucumán, **Argentina** (2002).
 - Ley 5.349, Provincia de Jujuy, **Argentina** (2003).
 - Ley 13.168 contra la violencia laboral de la Provincia de Buenos Aires, **Argentina** (2004).
 - Ley 1.225 contra la violencia laboral de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, **Argentina** (2004).
 - Ley 12.434. Ley de Violencia Laboral, **Argentina** (2005).
 - Ley, 9.671 de la Provincia Entre Ríos, **Argentina** (2006).

53 Ibid.

- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCMAT), **Venezuela** (2005).

b) *Leyes específicas* que regulan el mobbing:

- Ley Núm. 2.120 sobre asedio moral en la administración municipal de Ubatuba S P, **Brasil** (2000/01).
- Ley complementaria No. 12.561 de Río Grande de Sul, **Brasil** (2006).
- Ley 1010, **Colombia** (2006).
- Ley Contra el Asedio Moral del Estado de Sao Paulo, **Brasil** (2007).

Ámbito de aplicación de la Ley: En el ámbito de aplicación de la Ley, hay una diferenciación en cuanto al territorial (país, provincia y/o municipio, ciudad) y la relación de trabajo (pública o privada).

Con relación al primer punto, en las leyes argentinas sobre violencia laboral encontramos que la Ley 5.349, la Ley 7.232 y la Ley 12.434 rigen en el Estado provincial y en el municipio (en los tres poderes o en la administración municipal); la Ley 13.168 y la Ley 9.671 únicamente en la Provincia y la Ley 1.225 en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Por su parte, las leyes brasileñas sobre asedio moral a nivel estatal son la Ley Complementaria núm. 12.561 de Río Grande de Sul, y la Ley Contra el Asedio Moral del Estado de Sao Paulo, y a la fecha sólo cuenta con una Ley municipal, que es la Ley núm. 2.120. Las leyes de carácter nacional son la Ley 1010 de Colombia y la LOPCMAT de Venezuela⁵⁴.

En el segundo punto, la mayoría de leyes analizadas regulan las relaciones de trabajo en el ámbito público, con excepción de la Ley 1010 (Colombia) y la Ley 9.671 (Argentina), que son mixtas; es decir, abarcan tanto lo público como lo privado.

⁵⁴ Ibid. Pag. 85

Definiciones: En cuanto al mobbing, en las leyes latinoamericanas ha sido llamado de diferentes formas: maltrato psíquico y social, acoso laboral, acoso y asedio moral. Se debe aclarar que en Argentina las leyes regulan en forma genérica la violencia laboral, es por ello que éstas se han tomado en consideración porque su definición incluye al maltrato psicológico y/o social como un medio o una forma para ejercerla. Además, se regulan las acciones que pueden configurar al maltrato psíquico y social, las cuales se pueden encuadrar en los comportamientos hostiles que configuran el mobbing descrito por diferentes autores.

Si bien, en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCMAT) de Venezuela no se utiliza expresamente el término mobbing, el artículo 56, punto 5, hace referencia al mismo cuando señala como deberes de los empleadores y las empleadoras: El abstenerse de realizar, por sí o por sus representantes, toda conducta ofensiva, maliciosa, intimidatoria y de cualquier acto que perjudique psicológica o moralmente a los trabajadores y trabajadoras.

En Argentina, la Ley 13.168 y la Ley 1.225 definen en los mismos términos al maltrato psicológico y social contra el trabajador como: “la hostilidad continua y repetida en forma de insulto, hostigamiento psicológico, desprecio o crítica” (artículos 4, y 3, inciso a, respectivamente). La Ley 5.349 define, en los mismos términos que las Leyes 13.168 y 1.225, única-mente el maltrato psicológico, sin agregar el término social. La Ley núm. 7.232, la Ley 12.434 y la Ley 9.671, no definen explícitamente lo que es maltrato psíquico y/o social; sin embargo, la primera, en su artículo 4 cuando define a la violencia laboral como abuso, lo señala como una forma; la segunda, en su artículo 3, al definir la violencia laboral, lo considera como una manifestación del abuso de poder; y la tercera, en su artículo 2, segundo párrafo, inciso 1, incluye las acciones que lo pueden configurar⁵⁵.

55 Ibid.

La Ley 1010 de Colombia, por su parte define en su artículo 2 al acoso laboral como *“Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador, por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo”*⁵⁶. Esta Ley, no sólo define lo que es el acoso laboral, sino que también establece en el artículo 2, tercer párrafo, las modalidades en las que se presenta: maltrato laboral, persecución laboral, discriminación laboral, entorpecimiento laboral, inequidad laboral y desprotección laboral.

Por su parte la Ley Complementaria núm.12.561 de Río Grande de Sul (Brasil), define en su artículo 2 como asedio moral a: *“..todo acto, gesto o palabra, que practicados de forma repetitiva por servidor público, en ejercicio de sus funciones, pretenda atentar la autoestima y la integridad psicofísica de otro servidor, con perjuicio de su competencia funcional”*⁵⁷.

La Ley contra el asedio moral del Estado de Sao Paulo(Brasil), en su artículo 2 considera al asedio moral como: todo acto, gesto o palabra, que practicados de forma repetitiva por agente, servidor, empleado o cualquier persona que abusando de autoridad que le confiere sus funciones, tenga por objetivo o efecto atentar contra la autoestima y la autodeterminación del servidor, con daños al ambiente de trabajo, al servicio prestado al público y al propio usuario, bien con la evolución, la carrera y la estabilidad funcional del servidor.

La Ley núm. 2.120 sobre asedio moral en la administración municipal de Ubatuba (Brasil), en el artículo 2 señala que se considera asedio moral: “todo tipo de actos, acoso, gesto o palabra ejercida con abuso de poder jerárquico, que atente la honra, autoestima y

56 Ibid. 87

57 Ibid. Pag 88

la seguridad de un servidor público, forzándolo a dudar de sí mismo o de su competencia, implicando un daño al ambiente de trabajo, a la evolución profesional”.

Debemos mencionar que no existe uniformidad en las definiciones sobre acoso, ya que algunas leyes lo definen en forma general como *conducta* (Ley 1010, LOPCMAT - Venezuela), otras en forma más específica al utilizar términos como *hostilidad* (leyes argentinas) o bien como *actos, gestos o palabras* (leyes brasileñas). Es importante destacar que conforme a las normas revisadas, para configurarse como acoso, la conducta, la hostilidad o los actos, gestos, etcétera, *deben ser repetitivos, sin que se precise cuando se considera repetitivo*.

Debe destacarse que el carácter demostrable de la conducta y que la misma esté encaminada a generar desmotivación o renuncia en el trabajo, que establece la Ley 1010 (Colombia) en su definición de acoso laboral, son elementos que no existen en ninguna otra ley de Latinoamérica. Así mismo, se puede verificar que la *autoeliminación* del trabajador (abandono del trabajo) es el *elemento teleológico*, elemento muy importante para la definición del mobbing, ya que como se ha manifestado doctrinalmente la definición de mobbing, se caracteriza por el objetivo que persigue: que la persona se elimine laboralmente, mediante un ataque psicológico⁵⁸. Aunque como se ha analizado en el capítulo anterior, este criterio también es amplio, ya que según algunos autores el mobbing también puede pretender como objetivo la que la víctima se adecue al statu quo que se vive en el medio laboral.

Partiendo de las definiciones usadas se puede verificar la separación entre sujetos que ejercen el mobbing, sujetos activos (empleador, funcionario, jefe, superior, subalterno, servidor en ejercicio de sus funciones, compañero de trabajo, etcétera), y los sujetos que lo sufren sujetos pasivos o víctimas (trabajador, servidor, compañero de trabajo). Es

58 Op Cite.

conveniente precisar que la Ley 1010 de Colombia es la única que especifica en su artículo 6 los tipos de sujetos en el acoso laboral como activos, pasivos y los partícipes.

De acuerdo con lo señalado, el tipo de mobbing que se puede configurar conforme a lo regulado en todas las leyes revisadas, es el vertical descendente (del superior al subordinado); que se encuentra en la Ley 1010 (Colombia), se puede deducir el vertical ascendente (del subordinado al superior) y el horizontal que es el que se da entre compañeros.

TIPOS DE MOBBING SEGÚN LAS DEFINICIONES DE LAS LEYES APLICABLES

País	Ley	Vertical descendente	Tipos de Mobbing Vertical ascendente	Horizontal
Venezuela	LOPCMAT	X		
Argentina	Ley 5.349	X		
Argentina	Ley 9.671	X		
Argentina	Ley 12.434	X		
Argentina	Ley 13.168	X		
Argentina	Ley 1.225	X		
Brasil	Ley Complementaria núm. 12.561	X		
Brasil	Ley núm. 2.120 sobre asedio moral	X		
Brasil	Ley contra el asedio moral	X		
Colombia	Ley 1010	X	X	X

Fuente: Ocegüera; Aldrete; Ruíz; 2009; Estudio Comparado de la Legislación del Mobbing en Latinoamérica

Conductas o acciones que configuran el mobbing: La Ley 13.168 contra la violencia laboral de la Provincia de Buenos Aires y la Ley 1.225 (Argentina), conforme a los artículos 3 y 5, respectivamente, considera como acciones de maltrato psíquico y social, las siguientes:

- a) *Obligar a ejecutar tareas denigrantes para la dignidad humana.*
- b) *Asignar misiones innecesarias o sin sentido con la intención de humillar.*
- c) *Juzgar de manera ofensiva su desempeño en la organización.*
- d) *Cambiarlo de oficina, lugar habitual de trabajo con ánimo de separarlo de sus compañeros o colaboradores más cercanos.*

- e) *Bloquear constantemente sus iniciativas de interacción generando el aislamiento del mismo.*
- f) *Prohibir a los empleados que hablen con él o mantenerlos incomunicados, aislados.*
- g) *Encargar trabajo imposible de realizar.*
- h) *Obstaculizar y/o imposibilitar la ejecución de una actividad, u ocultar las herramientas necesarias para realizar una tarea atinente a su puesto.*
- i) *Promover el hostigamiento psicológico a manera de complot sobre un subordinado.*
- j) *Efectuar amenazas reiteradas de despido infundado.*
- k) *Privar al trabajador de información útil para desempeñar su tarea y/o ejercer sus derechos.*

La Ley 9.671 (Argentina) incluye cuatro acciones de maltrato psíquico y social en su artículo 2, segundo párrafo, inciso 1 (también contempladas en las leyes argentinas Ley 13.168 y la Ley 1.225):

- a) El constante bloqueo de iniciativas.
- b) Obligar a ejecutar tareas denigrantes para la dignidad humana.
- c) Juzgar de manera ofensiva el desempeño.
- d) Amenazar repetidamente con despidos infundados.

La Ley 1010 de Colombia señala en su artículo 7 que se presumirá que existen conductas de acoso laboral *si se acredita* la acción repetida y pública de cualquiera de las siguientes acciones:

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

- d) Las injustificadas amenazas de des-pido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo.
- e) Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios.
- f) La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo.
- g) Las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público.
- h) La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona.
- i) La imposición de deberes ostensiblemente extraños a las obligaciones laborales, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada y el brusco cambio del lugar de trabajo o de la labor contratada sin ningún fundamento objetivo referente a la necesidad técnica de la empresa.
- j) La exigencia de laborar en horarios excesivos respecto a la jornada laboral contratada o legalmente establecida, los cambios sorpresivos del turno laboral y la exigencia permanente de laborar en domingo y días festivos sin ningún fundamento objetivo en las necesidades de la empresa, o en forma discriminatoria respecto a los demás trabajado-res o empleados.
- k) El trato notoriamente discrimina-torio respecto a los demás emplea-dos en cuanto al otorgamiento de derechos y prerrogativas laborales y la imposición de deberes laborales.
- l) La negativa a suministrar materiales e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de la labor.
- m) La negativa claramente injustificada a otorgar permisos, licencias por enfermedad, licencias ordinarias y vacaciones, cuando se dan las condiciones legales, reglamentarias o convencionales para pedirlos.

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

Es importante señalar que la Ley 1010 (Colombia), ante conductas de acoso laboral, introduce el elemento de *presunción* para su existencia, para lo cual se tiene que acreditar el *carácter repetitivo y público* de las mismas.

La Ley 1010 (Colombia), en relación con las otras leyes es la única que establece como requisito que el acoso laboral sea público, aunque establece como excepción que: “Cuando las conductas tengan ocurrencias en privado, deberán ser demostradas por los medios de prueba reconocidos en la ley procesal civil” (artículo 7 párrafo 4to.). Sin embargo, al ser la regla general, el aspecto público del acoso laboral, esto puede constituir un obstáculo para la víctima, pues en este caso se requiere la colaboración de testigos y pudiera ser que muchos de ellos se nieguen a rendir su testimonio por temor a represalias.

La Ley Complementaria núm. 12.561 de Río Grande de Sul (Brasil), en su artículo 2, parágrafo único, señala que se evidencia el acoso moral al servidor público cuando:

- a) Le fueran impuestas atribuciones y actividades incompatibles con el cargo que ocupa o en condiciones y plazos inexigibles.
- b) Fuera designado para ejercer funciones triviales, en detrimento de su formación técnica.
- c) Le fueran tomadas por otro, pro-puestas o proyectos de su autoría.
- d) Le fueran negadas informaciones que sean necesarias para el desempeño de sus funciones.
- e) Fueran practicados contra él actos, gestos o palabras que demuestren desprecio, humillación, aislándolo de contactos con sus superiores jerárquicos o con otros servidores; le fueran dirigidos comentarios maliciosos, críticas reiteradas sin fundamento, o desestimación de esfuerzos que atenten a su dignidad.

En Brasil, la Ley contra el asedio moral del Estado de Sao Paulo, en el artículo 2, en esencia, regula las mismas conductas de asedio moral que La Ley Complementaria núm. 12.561 de Río Grande de Sul, agregando solamente: “la de los actos, gestos o palabras que expongan al servidor a efectos físicos o mentales adversos en perjuicio de su desenvolvimiento personal y profesional”.

Por su parte la Ley núm. 2.120 sobre asedio moral en la administración municipal de Ubatuba, regula actitudes de asedio moral muy similares a las que contemplan la Ley Complementaria núm. 12.561 de Río Grande de Sul y la Ley contra el asedio moral del Estado de Sao Paulo, sólo que aquí se agregan: “las de transferir a un área de mayor responsabilidad para funciones triviales e intentar excluirlo del sistema funcional y social”⁵⁹.

En general, se puede decir que las acciones que constituyen mobbing (acoso laboral) reguladas por las leyes latinoamericanas, pueden ser establecidas en mayor o menor medida como: *amenazas al estatus profesional, amenazas a la reputación personal, aislamiento y cargas de trabajo*.

Es necesario resaltar que la Ley 1010 (Colombia), a diferencia del resto de normas analizadas establece una amplia gama de conductas que pueden constituir mobbing; siendo la única que contempla de forma específica varias acciones que afectan las *condiciones de trabajo (lugar, horarios, labor desempeñada, vacaciones), así como derechos del trabajador (licencias, permisos), actos de agresión física, denuncias disciplinarias y la comunicación verbal o escrita con contenido lujurioso (anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales)*.

En las leyes argentinas y en la colombiana es posible identificar como una acción común las *amenazas injustificadas de despido*. Por su parte, todas las leyes analizadas regulan

⁵⁹ Ibid.

acciones que pueden configurar el *aislamiento del trabajador*. En la mayoría de las leyes, con excepción de la 9.671 (Argentina) y la LOPCMAT (Venezuela), se incluye el *privar al trabajador o servidor de información útil para desempeñar su labor*. Las leyes brasileñas, a diferencia de la venezolana, la colombiana y las argentinas establecen, como acción de asedio moral, el que *al servidor le fueran tomadas por otro, propuestas o proyectos de su autoría*.

Conductas que no constituyen acoso laboral: A diferencia del resto de las normas revisadas la Ley 1010 (Colombia), es la única que establece en su artículo 8 un amplio listado de *conductas que no constituyen acoso laboral*, relacionadas con cuestiones de *orden, disciplina, exigencias de fidelidad o lealtad a la empresa, exigencias técnicas o mejorar la eficiencia laboral y la evaluación de subalternos, cumplir deberes extras, etcétera*.

LISTADO DE COMPORTAMIENTOS DE MOBBING

AGRUPAMIENTO	COMPORTAMIENTOS
Amenazas al status profesional	<ul style="list-style-type: none"> Asignar trabajos sin utilidad Asignar trabajos por debajo de su capacidad profesional Desvalorizar sistemáticamente su esfuerzo o éxito profesional o atribuirlo a otros factores o a terceros Evaluar su trabajo de forma inequitativa o sesgada Realizar críticas y reproches por cualquier cosa que hace o decisión que toma Controlar el trabajo de forma malintencionada para cazar a la persona Amenazar con usar instrumentos disciplinarios
Amenazas a la reputación personal	<ul style="list-style-type: none"> Menospreciar personal o profesionalmente Intentar desmoralizar o desanimar Humillar, despreciar en público Chillar, gritar para intimidar Forzarla a realizar trabajos contra su ética
Aislamiento	<ul style="list-style-type: none"> Restringir las posibilidades de comunicarse con su superior Ningunear, ignorar, excluir o hacer el vacío, fingir no verte Interrumpir continuamente impidiendo expresarse y avasallando Limitar malintencionadamente el acceso a cursos, promociones, etc. Prohibir a otros trabajadores hablar con la persona Privar de información imprescindible para realizar el trabajo
Carga excesiva de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Ejercer una presión indebida para realizar su trabajo Asignar plazos de ejecución o cargas de trabajo irracionales Abrumar con una carga de trabajo insoportable
Desestabilización	<ul style="list-style-type: none"> Amplificar y dramatizar de manera injustificada errores pequeños Desestabilizar para "hacer explotar" Acusar sin base por errores o fallos difusos Modificar el trabajo a realizar o sus responsabilidades sin decir nada Distorsionar malintencionadamente lo que dice o hace en el trabajo Dejar a la persona sin ningún trabajo que hacer

Fuente: Informe Randstand, 2003

Derechos y garantías de los trabajadores víctimas de mobbing: Debe señalarse que ninguna de las normas revisadas establece algún apartado que determine los derechos de las víctimas, encontrándose estos dispersos y otros están inmersos en las obligaciones que se le imponen a la autoridad o al empleador. Entre estos derechos y garantías se encuentran:

DERECHOS	LEY	PAIS
Conciliación	Ley 1010	COLOMBIA
No sufrir perjuicio personal en su empleo por ser víctima o testigo:	Ley 7.232 (art. 6), Ley 5.349 (art.13), Ley 9.671 (art. 6) Ley 12.434 (art. 5).	ARGENTINA
Protección contra sanciones, despido, perjuicio personal por denunciar o ser testigo	Ley 13.168 (art. 8).	ARGENTINA
En la denuncia solicitar el traslado a otra dependencia de la misma empresa	Ley 1010 (art. 9, párrafo 3).	COLOMBIA
Cese de la conducta violenta	Ley 7.232 (art. 10) Ley 5.349 (art. 11).	ARGENTINA
Garantías en el procedimiento (confidencialidad, discrecionalidad y resguardo absoluto de la identidad)	Ley 1.225 (art. 11). Ley 7.232 Ley 5.349	ARGENTINA
Garantía de confidencialidad y discrecionalidad en el procedimiento sancionatorio	Ley 7.232 (art. 7) Ley 5.349 (art. 9).	ARGENTINA
Garantía de confidencialidad de la denuncia en la instrucción del sumario	Ley 13.168 (art.10, segundo párrafo).	
Garantías para evitar actos de represalia por peticiones, quejas, denuncias o testimonio	Ley 1010 de Colombia (art. 11).	
Reparación del daño laboral, material y moral	Ley 7.232 (art. 8).	ARGENTINA
No ser sujeto a sanción o despido por sufrir o negarse a sufrir acoso	Ley 7.232 (art. 9).	ARGENTINA
No sufrir cualquier especie de vergüenza o ser sancionado por testificar actitudes de acoso moral o por haberlas relatado	Ley Contra el Asedio Moral del Estado de San Paulo (art.5, párrafo único).	
Solicitar audiencia a la autoridad y asistir con representante gremial o letrado patrocinante.	Ley 9.671 (art. 4).	ARGENTINA
Servicios de orientación para la víctima	Ley 1.225 (art.10).	ARGENTINA
Conocer el procedimiento sancionatorio:	Ley 1.225 (art.10).	ARGENTINA
Formular denuncia (autoridades, superiores jerárquicos, empleador):	Ley 13.168 (art. 10), Ley 1010 (art.9, punto 2) Ley 12.434 (art. 7).	ARGENTINA COLOMBIA ARGENTINA
Conciliación o mediación	Ley 1010 (art. 9, punto 3).	COLOMBIA
Conservar y recuperar el empleo	Ley 7.232 (art. 5)	ARGENTINA
Formación en la ejecución de las funciones y en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales; participar en la vigilancia, mejoramiento y control de las condiciones y ambiente de trabajo, en la prevención de los accidentes y enfermedades ocupacionales; No ser sometido a condiciones de trabajo peligrosas o insalubres; Protección contra despido o cualquier otra sanción por hacer uso de derechos y defensa en caso de imputaciones o denuncias	LOPCMAT(art. 53).	VENEZUELA
Remoción temporal por el tiempo de duración del procedimiento administrativo disciplinar y remoción definitiva después del procedimiento:	Ley Complementaria núm. 12.561 (art. 9)	
NO REGULADO	Ley Núm. 2.120	BRASIL
NO REGULADO	Ley contra el asedio moral del Estado de Sao Paulo	BRASIL

Fuente. Ocerá y otros⁶⁰.

Obligaciones del empleador y/o autoridad: En cuanto a las obligaciones del empleador o autoridad, de acuerdo con las leyes analizadas se pueden distinguir las siguientes:

RESPONSABILIDAD	LEY	PAIS
Establecer mecanismos internos de prevención o medidas preventivas	Ley 9.671 Ley contra el Asedio Moral de Sao Paulo	Argentina Brasil
Establecer procedimiento interno	Ley 1.225 Ley 7.232 Ley 5.349 Ley 1010	Argentina Argentina Argentina Colombia
Difundir el procedimiento interno Garantizar el procedimiento interno	Ley 1.225 Ley 1.225 Ley 7.232 Ley 5.349	Argentina Argentina Argentina Argentina
Garantizar la confidencialidad de la denuncia en la instrucción del sumario	Ley 13.168	Argentina
Reponer a la víctima en su empleo Programar actividades pedagógicas o grupales	Ley 7.232	Argentina
Programar actividades pedagógicas o grupales	Ley 1010	Colombia
Medidas para garantizar condiciones de salud, higiene, seguridad y bienestar en el trabajo	LOPCMAT	Venezuela
Programa de prevención, campañas de difusión y capacitación	Ley 12.434	Argentina
Medidas para preservar la integridad psicofísica de los empleados en caso de que un particular cometa actos de violencia.	Ley 13.168	Argentina
Reparar el daño laboral, material y moral	Ley 7.232	Argentina
Hacer cesar la conducta violenta	Ley 7.232 Ley 5.349	Argentina Argentina
Conductas ejercidas por el personal a su cargo si a pesar de conocerlas no las impidió	Ley 1.225	Argentina
Responsabilidad solidaria en el pago de multas por no tomar medidas para cesar la violencia Programar actividades pedagógicas o terapias grupales	Ley 1010	Colombia
No regulados	Ley Núm. 2.120	Brasil
No regulados	Ley Complementaria Núm. 12.561	Brasil

Fuente. Ocera y otros⁶¹.

Procedimiento: En cuanto al procedimiento aplicado, la mayoría de las leyes no son explícitas, pero es posible identificar el tipo de procedimiento a usar y quien debe imponerlo; siendo que solo algunas leyes contemplan las acciones a seguir por parte de la víctima:

61 Op. cite. Pag.90

LEY	PAIS	PROCEDIMIENTO					Acción de la víctima
		TIPO			A petición de:		
		Sumario	Administrativo	Interno	Parte	De oficio	
Ley 12.434	Argentina				X	X	Opción de denunciar ante la Defensoría del pueblo o el empleador (denuncia ante el superior inmediato o la vía jerárquica del superior)
Ley 5.349	Argentina	X		X	X		No reguladas
Ley 13.168	Argentina	X			X		No reguladas
Ley 1.225	Argentina	X			X		Comunicar al superior jerárquico o funcionario superior del superior jerárquico
Ley 9.671	Argentina				X		Solicitar audiencia a la autoridad de aplicación y resolución en 48 horas de la denuncia
Ley 7.232	Argentina			X	X		Denunciar el hecho ante funcionario competente
Ley 1010	Colombia			X			Poner en conocimiento de la autoridad a prevención, la situación continuada y ostensible de acoso
Ley Complementaria Núm. 12.561	Brasil		X		X		No reguladas
Ley contra el asedio moral del Estado de Sao Paulo	Brasil		X		X	X	No reguladas
Ley 2.120	Brasil		X		X	X	No reguladas

Fuente: Elaborado por Ocegüera y Otros.62

Sanciones: Las sanciones establecidas en las leyes revisadas, permiten establecer que en la mayoría de los casos son de carácter administrativo (suspensión, cesantía, multas, reprobación, advertencia, cursos de perfeccionamiento profesional, disciplinarias), imponiendo más de una sanción. Así mismo, algunas leyes estipulan además sanciones serán de carácter civil, administrativo o penal que determinen las leyes aplicables.

La ley colombiana impone el mayor número de sanciones para quienes incurran en conductas de acoso laboral, llamando la atención que en su mayoría vayan aplicadas a los empleadores, sancionándose al acosador solamente con una falta disciplinaria gravísima. En cuanto a los sujetos sancionados, diferencia entre los servidores públicos,

al empleador que haya ocasionado o tolerado el acoso laboral y a los compañeros o subalternos.

Por otra parte, es la única que obliga al empleador al pago del 50% del costo del tratamiento de enfermedades profesionales e incluye sanciones en función del contrato de trabajo (terminación del contrato de trabajo sin justa causa, cuando haya dado lugar a la renuncia o el abandono del trabajo; presunción de justa causa de terminación del contrato por parte del trabajador; justa causa de terminación o no renovación del contrato de trabajo según la gravedad de los hechos, cuando el acoso laboral sea ejercido por un compañero de trabajo o subalterno).

Las leyes de Brasil sobre asedio moral son las únicas que contemplan como sanción para el acosador un curso de perfeccionamiento profesional.

En Latinoamérica, las leyes que regulan el mobbing, sean específicas o generales en su mayoría lo hacen en el ámbito de la función pública, quedando desprotegidos los trabajadores del ámbito privado lo que constituye un trato discriminatorio y de indefensión para los trabajadores de empresas privadas. Así mismo estas leyes presentan un contenido reducido en la regulación del mobbing, dejando de lado aspectos muy importantes los cuales deberían ser abordado desde una perspectiva jurídica integral, como un riesgo psicosocial presente en la realidad laboral actual.

“Estos ordenamientos jurídicos no presentan una estructura clara que permita identificar fácilmente los rubros a normar. No existe uniformidad en los aspectos legales regulados en las leyes analizadas; sin embargo, podemos encontrar algunos elementos que son comunes en todas, como son las definiciones de mobbing, procedimiento y sanciones. Los rubros que están en la mayoría de los ordenamientos jurídicos son los derechos de las víctimas (con excepción de la Ley No. 2.120 sobre asedio moral en la administración municipal de Ubatuba y la Ley contra el asedio

moral del Estado de Sao Paulo), las obligaciones de los empleadores y/o autoridad (excluyendo la Ley contra el asedio moral del Estado de Sao Paulo y la Ley Complementaria No. 12.561 de Río Grande de Sul) y las conductas o acciones que constituyen el mobbing (con excepción de la Ley 12.434, la Ley 7.232 y la Ley 5.439). Los rubros que sólo están presentes en una sola ley (Ley 1010) son los bienes jurídicos protegidos por la ley, las conductas que no constituyen acoso, los sujetos del acoso laboral, las modalidades del acoso laboral y medidas correctivas que deberá aplicar el empleador. La Ley 1010 de Colombia es la que establece mayores disposiciones normativas para regular el acoso laboral, lo que pudiera favorecer un tratamiento jurídico más integral para prevenir, erradicar y sancionar estas prácticas laborales nocivas, considerando también las posibles modificaciones que tendrían que hacerse en un futuro, ya que todo ordenamiento jurídico es perfectible⁶³.

En líneas generales, podemos mencionar que en Latinoamérica existe una falta de protección integral a la víctima, pues la protección de sus derechos no está debidamente regulada o los mismos son muy limitados; siendo que en muchos casos no están expresamente normados, lo que afecta la seguridad jurídica de la víctima, lo que dificulta su acceso a la justicia.

De igual manera no se encuentran reguladas las obligaciones del trabajador en esta materia, como posibles actores de mobbing, Es importante también que se consideren estrategias de diálogo a nivel regional que permitan lograr consensos acerca del reconocimiento de este problema y la necesidad de regularlo, lo que coadyuvaría en la creación de ambientes de trabajo más sanos y seguros; partiendo de la experiencia de la Unión Europea que a través de un Encuentro entre países miembros ha generado acuerdos sobre la importancia que este tema debe tener y el de contar con una legislación marco.

63 Ibid. Pag. 93

2. ESPAÑA – ACOSO LABORAL.

Dentro de la Unión Europea, la Directiva Europea 89/391/CEE de 12 de junio de 1989, marca el inicio para la aplicación de medidas que promuevan la mejora de la seguridad y salud de los trabajadores en todos los países de la UE. Esta Directiva, incluye principios generales referentes a la prevención de riesgos laborales y protección de la seguridad y la salud de los trabajadores; a la eliminación de los factores de riesgo y accidente; y a la información, la consulta, la formación de los trabajadores, así como las líneas generales para la aplicación de dichos principios. Como objetivo principal y general, establece que el empleador deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todo lo que se refiera a su trabajo.

El 20 de septiembre de 2001 el Parlamento Europeo emitió una resolución sobre Acoso Moral en el Trabajo (2001/239 (INI)), en la que propone y solicita a la Comisión Europea que tenga en cuenta los factores psicosociales y sociales del entorno laboral. Además pide que se elabore una Directiva Marco como instrumento jurídico contra el acoso moral en el trabajo, en aras de la defensa de la dignidad de las personas ampliando y clarificando la responsabilidad empresarial.

Lo que trata el Parlamento Europeo es de unificar criterios y definiciones para dar una cobertura global en el campo del acoso moral en el trabajo. No obstante, ya existen países en la U E que cuentan con una legislación específica propia sobre acoso moral. Es el caso de Suecia, pionera en legislar este tema, y cuya Ordenanza del Consejo Nacional Sueco de Seguridad y Salud Laboral de 21/9/1993 contiene medidas a favor de las víctimas de violencia en el trabajo, Francia, Italia o Bélgica. Fuera de la UE existen países con iniciativas interesantes como es el caso de Suiza, Australia, Nueva Zelanda, Brasil o Uruguay.

Por ahora son más numerosos los países que carecen de una legislación específica adaptada expresamente al tema del mobbing y la buscan a través de reformas de las leyes existentes, que los países que ya cuentan con una regulación expresa.

España por su parte carece, de una legislación específica sobre mobbing lo que no impide al acosado adoptar medidas legales contra su agresor basándose en diferentes preceptos legales.

Acciones en el ámbito laboral español: La víctima de un proceso de mobbing debe ponerse en manos de profesionales que le asesoren de todas las posibles soluciones judiciales de su problema. Así, en el ámbito laboral español pueden ser de aplicación a los casos de acoso moral en el trabajo la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) Ley 31/1995 de 8 de noviembre y el Estatuto de los Trabajadores (ET), Real Decreto legislativo 1/1995 de 24 de marzo. El Estatuto de los Trabajadores contiene normativa específica en defensa de la dignidad de los trabajadores, es así que en su artículo 4 establece: “Así, el acoso moral en el trabajo vulnera el derecho que tienen los trabajadores a su “integridad física” (art. 4.2. inc. d.), así como el derecho “al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente a ofensas verbales o físicas de naturaleza sexual” (art. 4.2.e.)⁶⁴.

Estos preceptos legales vienen complementados por otros contenidos en el mismo artículo 4 del ET, tal como el derecho del trabajador a la “ocupación efectiva”, derecho que es vulnerado cuando la víctima de acoso es sometida a todo tipo de vejaciones en su trabajo, desposeyéndola del material necesario para realizar su tarea o, incluso, vaciando de contenidos su trabajo.

El ET también recoge otros derechos de los trabajadores que pueden sufrir menoscabo en un proceso de mobbing:

- El derecho del trabajador a que se salvaguarde su intimidad personal cuando se entrega la copia básica de su contrato a los representantes de los trabajadores (art. 8.3.a).

64 López Cabarcos M. y otros, Ángeles ORGANIZACIÓN: RECURSOS HUMANOS, LA LEY AL SERVICIO DE LA VÍCTIMA DE MOBBING, Texto digital, 2010 España

- Las salvaguardas legales cuando se practica un registro sobre la persona del trabajador, sus taquillas o efectos individuales (art. 18).
- Los límites a las facultades del empresario de vigilancia y control para verificar el cumplimiento por el trabajador de sus obligaciones y deberes laborales (art. 20.3.).
- Los límites a la movilidad funcional del trabajador, la cual en ningún caso se podrá efectuar con menoscabo de su dignidad (art. 39.3) y sin un procedimiento especial de modificación sustancial de las condiciones de trabajo (art. 41).

Una vez que el trabajador ha visto quebrantados sus derechos y su dignidad, puede acudir a la jurisdicción social y solicitar, de acuerdo al art. 50 del ET, la extinción voluntaria de su contrato. Pero, ¿tiene derecho a la calificación de tal hecho como despido improcedente y por tanto, a ser indemnizado el trabajador con 45 días de salario por año trabajado hasta un máximo de 42 mensualidades?, siempre que se demuestre que han existido modificaciones sustanciales en las condiciones de trabajo o cualquier tipo de incumplimiento grave por parte del empresario. Y así lo ha dictaminado la sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña de 28/11/2001 en la que establece que “el acoso moral constituye una conducta contraria a la dignidad de la persona susceptible de reconducirse por la vía del art. 50 Ley ET” (despido libre pero pagado).⁶⁵

Más recientemente, el Juzgado de lo Social número 2 de Gerona (sentencia 291/2002) ha fallado a favor de la víctima, dictaminando la extinción del contrato por parte del trabajador al amparo del art. 50.1.c. del ET y su correspondiente indemnización de 45 días de salario por año trabajado (art. 50.2. ET). Otra opción es que el trabajador acuda a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social y denuncie los hechos. Una vez que los hechos son comprobados, la Inspección de Trabajo puede buscar una solución al conflicto con medidas de recomendación o advertencia a la empresa, o puede iniciar el procedimiento administrativo sancionador por la falta muy grave de acuerdo con el art. 8.11. de la Ley

⁶⁵ Ibid

sobre Infracciones y Sanciones de Orden Social (LISOS) que se refiere a “los actos del empresario que fueran contrarios al respeto a la intimidad y consideración debida a la dignidad de los trabajadores” (J. Olano Associats, 2002). Así lo reconoce la sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Valencia de 25/9/2001 que establece que “el acoso moral, en su versión de “bossing” (acoso moral donde el agresor es el jefe) es una forma de ataque sistemático a la dignidad de la persona del funcionario que está sancionada por el art. 8.11 TRLISOS”⁶⁶.

El acoso moral, por producir daños en la salud del trabajador afectado, es materia de regulación por parte de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995 de 8 de noviembre). El objetivo es promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo.⁶⁷

El art. 4.2. de la LPRL define riesgo laboral como la posibilidad que tiene un trabajador de sufrir un determinado daño derivado del trabajo, considerando como tal (art. 4.3.) las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo. Por lo tanto, y dado que el acoso moral en el trabajo puede provoca daños en la salud de los trabajadores, la prevención del mismo entra dentro de las obligaciones de protección que tienen los empresarios.

Así, la LPRL establece en su art. 14 que es “obligación del empresario la prevención de los riesgos laborales garantizando una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, adoptando en el marco de sus responsabilidades cuantas medidas sean necesaria para tal fin, siguiendo un sistema de gestión y planificación de actividades preventivas”. Asimismo, la ley obliga al empresario a analizar el riesgo, adoptando las medidas que considere necesarias para evitar el riesgo laboral (art. 16).

⁶⁶ Ibid.

⁶⁷ Op. cite.

Acciones en el ámbito constitucional español: La Constitución Española (CE) no deja desamparados a las víctimas del mobbing a las que protege en la redacción de varios artículos:

Art. 10 de la CE. La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social.

Art. 14 de la CE. Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Art. 15 de la CE. Todos tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral, sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a tratos inhumanos o degradantes.

Art. 18.1. de la CE. Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.

Art. 18.3. de la CE. Se garantiza el secreto de las comunicaciones... salvo resolución judicial.

Art. 20.1. de la CE. Se recoge el derecho a la libertad de comunicación.

Art. 40.2. de la CE. Recoge el mandato constitucional a los poderes públicos de velar por la seguridad e higiene en el trabajo.

Esta protección de la dignidad de las personas recogida en la Constitución Española (art. 10) se refleja en las dos sentencias siguientes:

- La sentencia del Tribunal Supremo Sala III de 23 de julio de 2001. Falló a favor de un trabajador que en su puesto de trabajo estaba sometido a acciones y comportamientos que atacaban directamente su dignidad como persona y como trabajador, tales como, ser “encerrado” durante su jornada de trabajo en un sótano sin ventilación ni luz natural, restar contenido a las funciones propias de su

puesto de trabajo y sufrir acusaciones graves contra el desempeño de sus funciones.

- La sentencia del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana de 25/9/2001 (sala de lo Contencioso Administrativo). Falló a favor del demandante víctima de mobbing por actuaciones empresariales contrarias al respeto a la intimidad y consideración debida a la dignidad de los trabajadores.

Acciones en el ámbito civil español: En lo que se refiere al ámbito civil español, el art. 1101 del Código Civil (CC) resulta aplicable cuando el empresario incumple en su deber de proteger y preservar la salud y la seguridad de sus trabajadores.

El art. 1902 del CC también es aplicable en los casos de mobbing, permitiendo entablar acciones de responsabilidad extracontractual frente al agresor o el empresario del que éste depende si es que perteneciera a empresa distinta a la del agredido, tal como se deriva de su redacción “el que por acción u omisión causa daño a otro, interviniendo culpa o negligencia está obligado a reparar el daño causado”.⁶⁸

Acciones en el ámbito penal:

El Código Penal Militar de 1985 es la norma pionera en la regulación del acoso psicológico en España. Este Código contiene normas específicas aplicables al maltrato psicológico y al abuso de poder en los siguientes artículos:

- Art. 103. “El superior que, abusando de sus facultades de mando o de su posición en el servicio, irrogare un perjuicio grave al inferior, le obligare a prestaciones ajenas al interés del servicio o le impidiere arbitrariamente el ejercicio de algún derecho será castigado...”.
- Art. 106. “El superior que tratare a un inferior de manera degradante o inhumana será castigado...”.

⁶⁸ Ibid.

En el año 1992, la Sala de lo Militar del Tribunal Supremo aplicó el delito de maltrato psicológico del Código Penal Militar de 1985.

El Código Penal (CP) vigente protege la integridad moral en el Título VII, Libro II de las torturas y otros delitos contra la integridad moral (arts. 173 a 177), distinguiendo los tipos en función de su gravedad, finalidad y sujeto activo (particular o funcionario). Estos artículos tipifican las siguientes acciones antijurídicas:

- Un trato degradante que menoscabe gravemente la integridad (art. 173).
- Un atentado que menoscabe gravemente la integridad moral, cometido por autoridad o funcionario público (art. 175 primera parte).
- Un atentado que menoscabe la integridad moral (art. 175 segunda parte).
- Una tortura que atente gravemente contra la integridad moral, cometido por funcionario público o de prisiones o centro de corrección de menores (art. 174.1 primera parte y 174.2).
- Una tortura que atente contra la integridad moral, cometido por funcionario público o de prisiones o centro de corrección de menores (art. 174.1 segunda parte y 174.2).

En estos artículos se recoge como idea central la inviolabilidad de la persona. Los actos que envilecen, humillan, vejan o denigran la integridad moral de otro, cuando se cometen en las condiciones o circunstancias a que alude la Ley, se consideran tortura.

En base al artículo 175 del CP, que establece que la autoridad o funcionario público que, abusando de su cargo y fuera de los casos comprendidos en el art. 174, atente contra la integridad moral de una persona, será castigado con pena de prisión e inhabilitación especial para empleo o cargo público.

Acciones ante la Seguridad Social: El último aspecto a tener en cuenta a la hora de estudiar el tratamiento jurídico que se le da al mobbing en España es su consideración como accidente de trabajo.

El art. 115.1 de la Ley General de la Seguridad Social (LGSS), considera accidente de trabajo“ a toda lesión sufrida por el trabajador con ocasión o por consecuencia del trabajo”.

La consideración del acoso moral en el trabajo como accidente de trabajo queda supeditada a la causalidad entre el acoso y la baja o incapacidad sufrida por el trabajador.

En este sentido, existen ya algunas sentencias que catalogan las consecuencias psíquicas o físicas derivadas del acoso moral como accidente de trabajo. Las primeras sentencias en reconocer las enfermedades psíquicas derivadas de procesos de mobbing como accidentes de trabajo con las de los Juzgados de lo Social de Pamplona nº 1 y nº 3 de 19 de febrero y 20 de marzo de 2001, respectivamente (posteriormente ratificadas por la Sala de lo Social del TSJ de Navarra el 30/4/2001)⁶⁹.

Otra sentencia que resulta interesante destacar es la del TSJ de Cataluña de 30 de mayo de 2001 (sala de lo Social). Tras evidenciar que el trabajador, como consecuencia de un cambio en el trabajo con degradación de funciones, padece una profunda depresión que le conduce al suicidio, se estima que su fallecimiento debe calificarse de accidente de trabajo , por encontrarse una plena relación causal entre fallecimiento y trabajo (art. 115.2.e. y 3 de la LGSS)⁷⁰.

3. ARGENTINA – ACOSO LABORAL.

Modificación del Código Penal e inclusión del delito de ACOSO LABORAL en

Argentina: El 23 de junio de 2010 se ha publicado en España la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.

69 Ibid.

70 Ibid.

El mismo que introduce dentro de los DELITOS DE TORTURAS Y CONTRA LA INTEGRIDAD MORAL, la conducta de acoso laboral, el que es visto como el hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral o funcional que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad. Sólo trata el acoso vertical (superior a inferior).

Se añaden un segundo y un tercer párrafo al apartado 1 del artículo 173, con la siguiente redacción: *“Con la misma pena serán castigados los que, en el ámbito de cualquier relación laboral o funcional y prevaliéndose de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la víctima.”* Respecto a las personas jurídicas se establece en la organización la responsabilidad respecto al control sobre sus empleados.

La reforma pretende añadir un nuevo párrafo, sancionando con la misma pena a "los que, en el marco de cualquier actividad laboral, realicen contra otro de forma reiterada actos de grave acoso psicológico u hostilidad que naturalmente generen en la víctima sentimientos de humillación y los que, en el marco de cualquier otra relación contractual, provoquen situaciones gravemente ofensivas en la dignidad moral de la otra parte, mediante la alteración sensible de las condiciones de disfrute de los derechos derivados de la misma".

Con ello quedarían incorporadas en el tipo penal todas aquellas conductas de acoso producidas tanto en el ámbito de las relaciones jurídico-privadas (no solamente laborales, sino también, por ejemplo, en el ámbito inmobiliario) como las que tienen lugar dentro de las relaciones jurídico-públicas, entendiendo por éstas las producidas en el marco funcional.

CAPITULO IV
PROPUESTA LEGAL DE TRATAMIENTO DEL MOBBING EN EL
CONTEXTO BOLIVIANO.

El Derecho Laboral no se ha creado para cambiar al mundo, pero sí para hacerlo más aceptable, además de garantizar niveles de vida que se aproximen a la dignidad que exige la condición humana de la clase trabajadora, así como para crear una función nueva del trabajo, que lo releve como factor de producción y no como un lucro empresarial. El derecho al trabajo es un derecho fundamental e individual que como ser humano tiene el hombre y que al mismo tiempo funge como un derecho colectivo.

Es necesario hacer una puntualización sobre ciertos conceptos básicos que nos permitirán establecer un análisis del tema de mobbing.

El trabajo implica una serie de labores, las cuales siempre están sujetas a un salario o retribución económica, labores que se ejercen en condiciones de subordinación. Es a la vez un deber social y un derecho del cual toda persona goza y que exige respeto, de manera independiente, con pleno goce de las libertades y la dignidad de quien lo presta. Por lo que es necesario, que quien preste un servicio personal subordinado se desarrolle en condiciones que aseguren la vida, la salud y un nivel económico aceptable tanto para él como para su familia.

Es necesario realizar un análisis sintético que permita realizar una introducción al tema de estudio, ya que el mobbing se va desarrollar en el ámbito de una relación de subordinación donde se condicionan varios factores determinantes para su estudio.

Relación de trabajo, se entenderá por relación de trabajo a la prestación de un servicio personal subordinado; el solo hecho de que una persona trabaje para otra en condiciones de subordinación contiene para ambas partes una serie de derechos y obligaciones. Desde el punto de vista doctrinal, se puede decir que se entenderá por relación de trabajo

“al conjunto de normas, procedimientos y prácticas que tienen como objeto regular interacciones entre empleadores, trabajadores y el Estado, dentro de un contexto socioeconómico determinado. Este contexto es el sistema de producción, y dentro del mismo es más precisamente, aquel sector de la actividad en donde el trabajo se organiza bajo la forma de la prestación laboral subordinada o por cuenta.” Es decir, son aquellas disposiciones que vienen a garantizar de una u otra manera una equidad e igualdad de los derechos de los trabajadores frente a la ley, sin considerar la desigualdad que de manera constante se da en las relaciones laborales.

Al desarrollarse un trabajo en condiciones de subordinación es imprescindible la protección del Estado, de los abusos de los empleadores, quienes deben brindar las prestaciones y las condiciones laborales indispensables para que toda persona preste un trabajo personal subordinado dentro de lo establecido en la normativa legal vigente.

Las relaciones de trabajo traen consigo la intervención de dos sujetos: el trabajador y el empleador. El trabajador, el cual puede considerarse en lo individual y colectivamente, cuando se trata de trabajadores asociados con el objetivo de alcanzar sus fines a través de los sindicatos; así como también los empleadores.

De acuerdo a lo establecido en la doctrina, se entenderá al trabajador como la persona física que presta a otra, natural o jurídica, un trabajo personal subordinado”, es decir, debe existir forzosamente una situación de dependencia o subordinación frente al empleador.

Por el contrario por empleador se entiende a la persona natural o jurídica que utiliza los servicios de uno o varios trabajadores; es decir, es el sujeto que aporta el capital y bajo quien se deben de someter los trabajadores.

Es necesario tener en cuenta que se entiende por mobbing, para hacer un análisis de los derechos que se ven vulnerados con esta conducta, por lo cual se entenderá como mobbing a:

“.....una situación en la que una persona (o en raras ocasiones un grupo de personas) ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente (como media una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (como media unos seis meses) sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr finalmente que esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo.”⁷¹

La Declaración Universal de Derechos Humanos, adoptada y proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su Resolución 217 A (III), de 10 de diciembre de 1948, es la cuna de los preceptos legales aplicables a los casos de mobbing, tal y como se observa en los siguientes artículos de la misma:

- **Artículo 1.** Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.
- **Artículo 3.** Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona.
- **Artículo 5.** Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.
- **Artículo 12.** Nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su

71 “The Mobbing Encyclopedia” Bullying. The Definition of Mobbing at Workplaces. Heinz Leymann. Consultada en línea

reputación. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques.

También en el ámbito internacional, la Organización Internacional del Trabajo tiende una mano a las personas acosadas en la Carta de Principios Fundamentales de los ordenamientos laborales de 1998. La OIT publica periódicamente informes y estudios sobre las condiciones de trabajo que sirven para ayudar a la aplicación de las normas.

Un ejemplo claro de la involucración de la OIT con el problema del acoso psicológico en el trabajo, es el Convenio Colectivo adoptado por la Oficina Internacional del Trabajo y el sindicato de la OIT, el cual se firmó en Ginebra el 26/02/2001, en un intento de mejorar la calidad de las estructuras y procedimientos de prevención del acoso y solución del conflicto, tomando en consideración las normas internacionales del trabajo pertinentes y la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.

El trabajo es un derecho de orden público, en consecuencia, los derechos y garantías del trabajador son irrenunciables⁷²; al ser considerado el hostigamiento que se da en el mobbing un riesgo del trabajo, debe existir una regulación jurídica específica, mediante la cual el trabajador pueda reclamar sus derechos.

Es evidente que a partir del establecimiento de la Constitución Política del Estado, se prohíbe de manera expresa el acoso laboral, sin embargo no existen los mecanismos específicos que permitan a la institucionalidad pública, asumir el papel de prevención, gestión y sanción del acoso laboral.

72 Gaceta Oficial de Bolivia, Constitución Política del Estado. Art. 48 párrafo III “Los derechos y beneficios reconocidos en favor de las trabajadoras y los trabajadores no pueden renunciarse, y son nulas las convenciones contrarias o que tiendan a burlar sus efectos.”

De acuerdo a lo establecido en el Artículo 13. I. de la CPE, los derechos reconocidos por esta Constitución son inviolables, universales, interdependientes, indivisibles y progresivos. El Estado tiene el deber de promoverlos, protegerlos y respetarlos. II. Los derechos que proclama esta Constitución no serán entendidos como negación de otros derechos no enunciados.

1. BASES LEGALES SOBRE EL MOBBING O ACOSO LABORAL EN BOLIVIA Y NECESIDAD DE UN MARCO LEGAL ESPECÍFICO.

Como se ha mencionado el mobbing laboral es una figura que se utiliza para describir el maltrato verbal o físico reiterado que puede sufrir una persona en el ámbito de trabajo, tanto por su jefe, como por un compañero. El mismo, a pesar de no estar siempre relacionado con la agresión física, entra en la misma categoría de violencia, ya que la violencia psicológica; muchas veces es peor que la física.

La Constitución Política del Estado, publicado el 07 de febrero de 2009, establece ciertos preceptos legales muy importantes dentro de la temática, que son importantes analizar.

Constitución Política del Estado

Artículo 14. II. “El Estado prohíbe y sanciona toda forma de discriminación fundada en razón de sexo, color, edad, orientación sexual, identidad de género, origen, cultura, nacionalidad, ciudadanía, idioma, credo religioso, ideología, filiación política o filosófica, estado civil, condición económica o social, tipo de ocupación, grado de instrucción, discapacidad, embarazo, u otras que tengan por

objetivo o resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos de toda persona”⁷³.

Este artículo se ha limitado a establecer en la legislación boliviana la aplicación de principios de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico, religión o convicción, la discapacidad, la edad, o la orientación sexual, normas que prohíben conductas de acoso por motivos expresamente discriminatorios; sin embargo no se delimitado los motivos discriminatorios relacionados al trabajo.

SECCIÓN III - Derecho al Trabajo y al Empleo “**Artículo 46 I.** *Toda persona tiene derecho:2. A una fuente laboral estable, en condiciones equitativas y satisfactorias*”.⁷⁴

Este artículo establece preceptos muy importantes para la temática analizada en el marco del derecho laboral, ya que nos habla de un trabajo en condiciones equitativas y satisfactorias; garantizando la estabilidad de su fuente laboral precepto al cual todo trabajador tiene derecho.

Artículo 48. VI. “*Las mujeres no podrán ser discriminadas o despedidas por su estado civil, situación de embarazo, edad, rasgos físicos o número de hijas o hijos. Se garantiza la inamovilidad laboral de las mujeres en estado de embarazo, y de los progenitores, hasta que la hija o el hijo cumplan un año de edad.*”⁷⁵.

Este artículo está muy ligado a un tipo de acoso laboral muy frecuente en nuestro medio, ya que como se ve en la práctica muchas mujeres son sometidas a condiciones muy

73 GACETA OFICIAL DE BOLIVIA. Nueva Constitución Política del Estado, Aprobada En Referéndum de 25 de enero de 2009 y Promulgada el 7 de febrero DE 2009, Art, 14

74 *Ibíd.* Art. 46

75 *Ibíd.* Art. 48

hostiles de trabajo con la finalidad de hacer que renuncien o no accedan a condiciones de trabajo más favorables; vivimos en un mundo muy competitivo que exige a las mujeres un desarrollo laboral en iguales condiciones que un hombre, pero no debemos dejar de lado el hecho de que esta sociedad debe garantizar el desarrollo y estabilidad del núcleo familiar y su conservación en las mejores condiciones.

Artículo 49 III. “El Estado protegerá la estabilidad laboral. Se prohíbe el despido injustificado y toda forma de acoso laboral. La ley determinará las sanciones correspondientes.”⁷⁶

Este artículo es el más importante avance en materia de acoso laboral, ya que se protege la estabilidad laboral, prohibiendo cualquier forma de acoso laboral y despido injustificado; estableciendo que deberá ser la ley la que determinara las sanciones correspondientes. Es aquí que este artículo nos presenta las bases para el desarrollo de nuestra temática en favor de dar más amplitud a la sanción y la prevención de este fenómeno en todos los ámbitos laborales permitiendo su más amplio desarrollo en todas las esferas de su injerencia.

La estabilidad laboral consiste en el derecho que tiene todo trabajador a conservar su puesto de trabajo, de no incurrir en faltas que no estén previamente determinadas o de no acaecer en circunstancias extrañas de despido; *“se fundamenta en un conjunto de condiciones que permitan un desarrollo de las actividades en el trabajo, sin sobresaltos ni inseguridades respecto a la duración circunstancial o a la ruptura eventual de la relación laboral en cualquier momento”*⁷⁷

Principio consagrado en el Art. 48, parágrafo II de la CPE, que establece: *“Las normas laborales se interpretarán y aplicarán bajo los principios de protección de las*

⁷⁶ Ibíd. Art. 49

⁷⁷ De Chazal Palomo Jose Antonio, “Contratos de empresas”, Edit. UPSA, Bolivia 1998.

trabajadoras y de los trabajadores como principal fuerza productiva de la sociedad; de primacía de la relación laboral; de continuidad y estabilidad laboral; de no discriminación y de inversión de la prueba a favor de la trabajadora y del trabajador.” De conformidad al D.S. 28699 de 1º de mayo de 2006, que en su Art. 11, reconoce la estabilidad laboral a favor de todos los trabajadores asalariados.

Ciertamente, la estabilidad laboral garantiza los ingresos del trabajador en forma directa, lo que permite satisfacer las necesidades del núcleo familiar y garantizar los ingresos de la empresa, ya que trabajadores adiestrados y expertos, integrados con la empresa, brindarán índices satisfactorios de producción y productividad, redundando no sólo en beneficio del trabajador y del empleador, sino también del desarrollo orgánico, económico y social personal del trabajador.

Este artículo es un importante avance desarrollado a partir de varias sentencias emitidas por el “Tribunal Constitucional de la Justicia” en los que las víctimas de acoso laboral salieron favorecidas⁷⁸.

Si bien en nuestra Legislación el mobbing no está normado, en materia de trabajo se reconoce al acoso laboral como causal de despido indirecto, así lo evidencia la jurisprudencia uniforme contenida en el Auto Supremo N° 499 de 2 de octubre de 2007.⁷⁹

Las decisiones judiciales sobre acoso en el trabajo establecen, como presupuesto para resolver las cuestiones planteadas, una definición de acoso laboral, mediante los

78 SENTENCIA CONSTITUCIONAL PLURINACIONAL 2513/2012 Sucre, 14 de diciembre de 2012

79 AUTO SUPREMO N° 499 - Social Sucre, 02 de octubre de 2007. “Que el Auto recurrido confirma parcialmente la sentencia de Fs. 154 – 156, ratificando así los beneficios sociales reconocidos en primera instancia a favor de la trabajadora, dejándose claramente establecido, que en el caso de autos “se ha producido el retiro indirecto de la trabajadora por el retraso en el pago de salarios por dos y hasta tres meses y los malos tratos en contra de la demandante” independientemente de esta afirmación categórica refiere, a continuación, que el “despido indirecto” es una institución reconocida por el Art. 2º del D.S. de 9 de marzo de 1937, que otorga al trabajador el derecho a los beneficios sociales previstos en el Art. 13 de la L.G.T., de donde queda claro, que en la expresión aludida no se sintetiza la solución de fondo, que como se tiene dicho, reconoce consumado el retiro indirecto, a favor de la trabajadora, en razón al retraso en el pago de sus salarios y los malos tratos inferidos por sus empleador, lo que el recurrente elude mencionar en el interés de justificar el recurso que plantea”.

supuestos fácticos planteados en cada caso. Estas resoluciones formulan diferentes concepciones de acoso que, con independencia de su carácter más o menos acabado, merecen ser destacadas por su interés para ir perfilando los principales rasgos del fenómeno, aunque los tribunales se hayan aproximado al mobbing de forma no uniforme, es importante el aporte que representan estos fallos, ya que a partir de ellos podemos ir eslabonando un proyecto de ley que sancione el mobbing y que esté de acuerdo a nuestro contexto social.

Sin embargo, contar con fallos jurisprudenciales no es suficiente, pues existe un vacío al dejar fuera de la tutela jurídica una multiplicidad de situaciones de acoso que puedan producirse por diversos motivos en el lugar de trabajo, por lo que, es menester contar con una ley específica que nos permita combatir el mobbing en todas sus formas y establecer sanciones a todos los agresores y nos permita el resarcimiento y reinserción de la víctima al ámbito laboral.

Así mismo, a partir de estos criterios, se ha implementado el Decreto Supremo N° 495, 1 de mayo de 2010, que establece que: “En caso de que el trabajador opte por su reincorporación podrá recurrir a este efecto ante el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, donde una vez constatado el despido injustificado, se conminará al empleador a la reincorporación inmediata al mismo puesto que ocupaba la trabajadora o trabajador al momento del despido, más el pago de los salarios devengados y demás derechos sociales que correspondan a la fecha de la reincorporación, a través de las Jefaturas Departamentales y Regionales de Trabajo.”⁸⁰

Así mismo, se han incluido en los Parágrafos IV y V en el Artículo 10 del Decreto Supremo N° 28699, de 1 de mayo de 2006, con los siguientes textos: “IV. La conminatoria es obligatoria en su cumplimiento a partir de su notificación y únicamente podrá ser impugnada en la vía judicial, cuya interposición no implica la suspensión de su

80 GACETA OFICIAL DE BOLIVIA. Decreto Supremo N° 495, 1 de mayo de 2010

ejecución. V. Sin perjuicio de lo dispuesto en el Parágrafo IV del presente Artículo, la trabajadora o trabajador podrá interponer las acciones constitucionales que correspondan, tomándose en cuenta la inmediatez de la protección del derecho constitucional de estabilidad laboral”.⁸¹

De acuerdo a los datos proporcionados por el Ministerio de Trabajo, esta institución recibe cada mes hasta ocho denuncias por acoso laboral en el sector privado y en el sector público, aunque esta figura no está inscrita en la legislación laboral, sino en la Constitución Política del Estado, su tratamiento se realiza a partir de esta base legal; aunque aún no está reglamentado, las actuaciones sobre estos casos se efectúan a partir de un procedimiento análogo y previa verificación de los inspectores de trabajo.

“Constantes llamadas de atención, continuos cambios de funciones y atropellos por parte de los funcionarios superiores, son las causas principales del acoso laboral, que es denunciado diariamente, teniendo mayor incidencia las denuncias presentadas por mujeres, quienes reportan cuatro de cada ocho denuncias”, explicó el jefe departamental de Trabajo de La Paz⁸². En la Legislación Boliviana las causales para despido indirecto, se encuentran señaladas en el D.S. de 09 de marzo de 1937 en su Art. 2 que dispone: “en caso de rebaja de sueldos, los empleados tendrán la facultad de permanecer en el cargo o retirarse del recibiendo la indemnización correspondiente a sus años de servicio, el patrono deberá anunciar la rebaja de sueldo con 3 meses de anticipación”. *“Esta norma legal señala como causal de despido indirecto a la rebaja de sueldos y salarios; sin embargo, con el transcurrir del tiempo se han generado otras causales, como la falta de pago de sueldos y salarios de manera oportuna y el llamado mobbing laboral o psicorterror laboral”*.⁸³

81 GACETA OFICIAL DE BOLIVIA. Decreto Supremo N° 28699, de 1 de mayo de 2006

82 La razón, Sección Sociedad, Trabajo. Mayo de 2013, Periódico en la Web.

83 Azurduy Rossel Raul, “Curso de derecho Laboral sustantivo y adjetivo, actualizado”, Latinas Editores, Bolivia, 2009.

Por su parte la Defensoría del Pueblo también recibe varias denuncias por acoso laboral, las mismas que han sido atendidas, estableciendo medios conciliatorios de solución y derivando en cada caso a las víctimas ante las instancias correspondientes.

Una iniciativa que viene perfilándose a nivel interinstitucional, es el establecimiento de Convenios de Cooperación Interinstitucional entre el Ministerio de Trabajo y el Defensor del Pueblo para la proyección del anteproyecto de ley contra el acoso laboral, el mismo que se encuentra programado para la siguiente gestión.

Por otra parte, se han realizado importantes avances en cuanto a la protección a las mujeres que participan del ámbito político mediante la Ley contra la violencia y de Acoso político, que protege a las mujeres de toda forma de agresión política en el ejercicio de sus funciones. Si bien esta Ley es importante avance en materia de defensa de las trabajadoras, en ejercicio de la función política, esta Ley no deja de tener un enfoque netamente de género y limitado al ejercicio de la función política-pública.

De igual manera y de forma más profunda, se está trabajando desde el Gobierno en un proyecto de Código del Trabajo, que está implementando sanciones a conductas que recaen en el acoso laboral y acoso sexual, que se establecerían en una importante avance en cuanto a castigar estas conductas tan dañinas en el ámbito laboral.

Si bien estos preceptos legales son un importante avance dentro de la temática, existen muchas conductas que aún deben ser normadas, posibilitando la protección de los trabajadores que son víctimas del acoso laboral en todas sus formas. Diariamente muchas personas se ven expuestas a muchas condiciones de acoso laboral y por temor a la pérdida de su trabajo suelen aguantar condiciones de trabajo muy difíciles, que no les permiten realizar sus actividades con normalidad y en condiciones dignas.

Es muy importante, que en todas las esferas de la administración tanto pública como privada, se tome muy en cuenta todas las formas de violencia que perjudican el

desempeño laboral, condicionando en muchos casos el normal desenvolvimiento de las labores de una institución a las conductas socialmente permitidas de grupos de personas que impiden el desarrollo profesional de ciertos funcionarios que no consideran aptos en base a criterios subjetivos o a las cuales discriminan por razones netamente personales. Es importante brindar a cada funcionario las mejores condiciones de desarrollo personal y profesional, que posibiliten condiciones de trabajo dignas y seguras.

De esta manera se pretende mejorar las condiciones de trabajo en muchos sectores productivos del país, aunque siempre se tendrá el temor de que se inicien olas de denuncias falsas, ya que como se ha mencionado no se cuenta con una ley especial que establezca un procedimiento específico para el manejo de estas conductas.

2. ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL MOBBING O ACOSO LABORAL.

El Estado de conformidad a la CPE, es responsable por la protección del trabajador, estando también obligado a respetar y hacer respetar los derechos humanos de todas las personas, lo que incluye los derechos sociales y culturales; entre ellos el derecho al trabajo; de acuerdo al Artículo 46. Numeral I. de la CPE, que dispone que “Toda persona tiene derecho: 1. Al trabajo digno, con seguridad industrial, higiene y salud ocupacional, sin discriminación, y con remuneración o salario justo, equitativo y satisfactorio, que le asegure para sí y su familia una existencia digna.”

Así mismo el Artículo 49, en su numeral III, establece que: “El Estado protegerá la estabilidad laboral. Se prohíbe el despido injustificado y toda forma de *acoso laboral*. La ley determinará las sanciones correspondientes.”. Como se ha mencionado este artículo constituye en uno de los más grandes avances en el tema de acoso laboral, lo que abre la posibilidad de hacer uso de la potestad sancionaría del Estado ante una figura muy dañina para el trabajador.

Como hemos podido analizar la figura del mobbing está reconocida constitucionalmente como acoso laboral; sin embargo, no existe una norma específica que sancione este tipo de acoso, los medios para que el trabajador pueda hacer valer sus derechos y sean sancionados todos los actores de este ilícito. Como se ha manifestado las personas víctimas de acoso se ven ampliamente perjudicadas en su salud física y mental, lo que deja serias secuelas en las víctimas, quienes muchas veces no pueden volver a reinsertarse en el mundo laboral.

Es por ello que analizaremos las acciones que desde el estado deben realizarse para poder sancionar este tipo de conductas; es importante tomar en cuenta que el tema del mobbing debe ser legislado partiendo del análisis de ciertos elementos que comprenden el mobbing como son; *la conducta típica, la repetición y persistencia en tiempo, la intencionalidad, el contexto organizativo entre otros.*

Desde el punto de vista de la **Seguridad Social**, el mobbing en el ámbito laboral, puede ser visto como un *accidente laboral* ya que la víctima sufre lesiones de tipo corporal como consecuencia del trabajo que se ejecute por cuenta ajena, ya que como se analizó en el capítulo precedente, la víctima puede padecer como consecuencia del acoso múltiples efectos de tipo físico y psicológico, viendo muy desmejorada su salud, entre ellos el estrés o a la depresión, o enfermedades de tipo físico como problemas cardiacos, etc.

Sin embargo, de acuerdo a la doctrina los efectos del mobbing deben ser tratados no solo por sus efectos como riesgos laborales; pues se advierte que a pesar de la configuración del mobbing como riesgo laboral, también presenta lesiones a los derechos de los trabajadores por el comportamiento degradante, humillante y envilecedor entre otros que sufre la persona que los padece y que por tanto menoscaban gravemente su integridad moral, por lo que resulta necesaria la aplicabilidad de un tipo penal para estos supuestos.

Es por ello, que una ley específica deberá contemplar a nivel integral los efectos del mobbing en la salud del trabajador, tanto física como mental, así como la reivindicación y sanción de los derechos vulnerados.

Por otro lado también se puede hablar de que este fenómeno se desarrolla en una relación de poder, ya sea que se desarrolle de manera vertical u horizontal, frente a la víctima del acoso; ya que hemos visto que en la mayoría de las legislaciones donde se sanciona el mobbing no se protege al trabajador del acoso de otros compañeros de trabajo; siendo que los perjuicios psicológicos pueden ser incluso más graves, y más difíciles de develar. De igual manera no debe excluirse la protección de los casos menos frecuentes de acoso ascendente, los mismos que pueden ser tan lesivos o más que los otros, de ninguna manera es justificable ninguna exclusión, pues su tratamiento es igual de importante a la hora de defender los derechos vulnerados.

Por su parte, es muy importante que este fenómeno considere todas aquellas conductas de acoso producidas tanto en el ámbito de las relaciones jurídico-privadas como en el de las relaciones jurídico-públicas, ya que este fenómeno no es exclusivo del ámbito público, desarrollándose también en ámbitos privados.

3. ELEMENTOS FUNDAMENTALES DE UNA LEY ESPECÍFICA DE MOBBING.

a) Definición clara de mobbing: Se ha realizado un amplio análisis conceptual de lo que se entiende por mobbing, lo que nos permite discernir los elementos básicos de una conceptualización sobre el fenómeno a legislar. Si bien una ley no es un medio de definición conceptual, es importante que se parta una conceptualización sobre la temática, debido al poco conocimiento que se tiene en nuestro medio sobre el mobbing,

ya que como se ha podido evidenciar, incluso al interior de muchas instituciones públicas y privadas, este fenómeno no es conocido en toda su magnitud, refiriéndose en muchos casos solamente a una de sus formas, como causal de despido indirecto, sin tener en cuenta sus características, efectos, los actores y su finalidad.

Por ello es muy importante partir de un principio conceptual básico que nos permita determinar los elementos conceptuales esenciales de este fenómeno, un criterio personal parte de la adopción del siguiente concepto, el cual nos permite verificar de manera muy objetiva las características esenciales de este tema.

*“Toda aquella situación de conflicto interpersonal o grupal en la que, como medio para poner fin al mismo, una persona o grupo de personas de cualquier relación deciden, formal o informalmente, expresa o tácitamente, ejercer sobre otra persona, prevaleciendo de cualquier relación de poder asimétrico instaurado en el lugar de trabajo, una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado, con el fin de conseguir su estigmatización o aislamiento respecto del grupo, haciéndole perder su autoestima personal y su reputación profesional, bien para ensayar las ventajas competitivas de un estilo autoritario de gestión afirmando su poder, bien para provocar su dimisión mediante una fórmula alternativa que cree la apariencia de autoexclusión”.*⁸⁴

Este concepto nos presenta elementos importantes que configuran el mobbing, como son: situaciones que se circunscriben a dos o más personas (un grupo); siendo un fenómeno propio al entorno laboral, donde se desarrolla una relación de poder asimétrica, que genera una situación de violencia psicológica, que utiliza medios y mecanismos para disminuir a la(s) víctima(s), que tiene como objetivo el ejercicio de

84 P. RODRÍGUEZ LÓPEZ (2004), El Acoso Moral en el Trabajo, España, Ediciones Jurídicas Dijusa.

ventajas competitivas de un estilo autoritario de gestión o la autoexclusión del trabajador.

Una ley específica sobre el mobbing deberá contemplar mecanismos de prevención, atención y sanción contra actos individuales o colectivos de acoso, para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de los trabajadores.

b) Acciones u Omisiones que constituyen Mobbing: Es necesario delimitar de manera clara las prácticas y conductas que constituyen mobbing y cuales no lo son, ya que como se ha manifestado, existen acciones de agresión o productos de conflictos laborales que pueden llegar a confundirse con el mobbing, por ello es imprescindible que el tratamiento legal del problema determine de manera clara las conductas que sean asumidas como mobbing.

El “mobbing”, como se ha analizado corresponde a situaciones por las cuales el trabajador afectado se ve sometido a condiciones laborales y existenciales que alteran o trastocan el régimen de derechos y obligaciones que deben caracterizar toda relación de trabajo, se manifiesta de manera multiforme y en muchas ocasiones, también difusa, lo que se proyecta en una amplia variedad e intensidad de consecuencias. Puede llevarse a cabo a través de expresiones contra la reputación o la dignidad personal del afectado, mediante comentarios injuriosos o despreciativos. Puede también manifestarse como acciones contra el ejercicio del trabajo, ya sea porque el responsable del servicio o de la supervisión encomiende al afectado un trabajo excesivo o difícil de realizar, atendiendo a las capacidades del propio trabajador que se tomaron en cuenta para su contratación o asignación funcional, o innecesario, monótono o repetitivo, despreciando, de contrario, sus facultades, habilidades o capacidades.

Puede consistir, también, en una manipulación de la información o de la comunicación hacia la persona afectada que incluye, a su vez, una variedad notable de situaciones tales

como mantener al afectado en una situación de ambigüedad en su actividad laboral, dejando de informarle sobre la función de los distintos aspectos y contenidos del puesto de trabajo, los métodos a desarrollar, la cantidad y calidad del trabajo a realizar; haciendo un uso hostil de la comunicación tanto explícitamente, amenazándole, criticándole o reprendiéndole acerca de temas tanto laborales como referentes a su vida privada, como implícitamente, no dirigiéndole la palabra, no haciendo caso de sus opiniones, ignorando su presencia; utilizando selectivamente la comunicación, para reprender o amonestar, minimizar sus logros o acentuando la importancia de sus errores.

Por tanto, no puede hablarse de una situación puntual sino de un estado o ambiente de acoso, de malestar en el entorno laboral, provocado por actos no deseados y reiterados, por lo que se exige una cierta continuidad. Lo que debe ser verificado y analizado para poder dar un efectivo tratamiento al fenómeno que se pretende castigar.

De acuerdo a la jurisprudencia y a la doctrina la mayor parte de la normativa se enfoca en la verificación de una conducta de acoso continuada; sin embargo, nada impide que la acción degradante pueda ser cumplida con una acción que presente una intensidad lesiva para la dignidad suficiente para la producción del resultado típico; este carácter de degradación y humillación de una duración notoria y persistente, es lo que caracteriza al mobbing. Por cuanto se habla de un comportamiento recurrente y sistemático realizado en el lugar de trabajo o desempeño de la función o servicio por compañeros o superiores jerárquicos de la víctima y que, debido a su carácter claramente vejatorio y humillante atenta a la dignidad de la persona y la perturba gravemente en el ejercicio de sus labores profesionales. Por ello el concepto jurídico de “mobbing” o acoso laboral está delimitado por los siguientes elementos: actos de hostigamiento sistemático, habituales y reiterados, cometidos en el lugar de trabajo o con motivo de la relación laboral o funcional, dirigidos a obtener la salida del trabajador de la organización o el sometimiento de éste al orden preestablecido, y que además resultan degradantes, humillante y contrarios a la dignidad humana.

c) Órgano Rector: El Ministerio de Trabajo, es el órgano estatal llamado a posibilitar el cumplimiento legal de cualquier normativa en contra del mobbing; siendo responsable de diseñar, implementar, monitorear políticas, estrategias y mecanismos para la prevención, atención y sanción del acoso laboral, en coordinación con el Ministerio de Justicia y otros Órganos Estatales, Entidades Territoriales Autónomas y otras instancias públicas y privadas.

d) El mobbing en el marco de las autonomías: Siendo que en nuestro país rige un sistema autonómico, es importante que en el marco de las autonomías, departamentales, regionales y municipales e indígena originario campesino, se establezcan normativas y reglamentos que contemplen tanto medidas de prevención, como medidas sancionatorias contra actos de acoso laboral hacia los trabajadores.

Así mismo, es importante que todos los entes públicos del Estado, entidades autónomas en coordinación y cooperación con instituciones públicas y privadas, realicen de forma obligatoria acciones internas de información y concientización sobre principios y contenidos de la legislación sobre el mobbing.

Los Reglamentos Internos de las Organizaciones. Los Reglamentos internos de cada organización deben establecer sanciones claras ante cualquier caso de mobbing, los cuales deben estar visados por el Ministerio de Trabajo, determinando sanciones en el caso de conductas de mobbing desarrollados entre trabajadores del mismo nivel (mobbing horizontal) o de diferentes niveles jerárquicos (ascendente o descendente) determinando claramente que es el mobbing y estableciendo sanciones dentro de la organización.

Es importante que se establezcan sanciones ante la falta de probidad o conducta inmoral entre trabajadores, ya que como se ha visto las acciones de mobbing comienzan con

ataques verbales, que pueden ir avanzando de tal forma de convertirse en ataques físicos y derivar incluso en ataques sexuales. Hemos mencionado que el sujeto activo del mobbing mantiene un comportamiento atentatorio contra la integridad física y psicológica del sujeto pasivo, vulnerando su dignidad honra, buen nombre, etc, conductas que poco a poco van destruyendo la salud física y mental de la víctima, conductas que sin lugar a duda pueden ser catalogadas como conductas de falta de probidad o conductas inmorales, que están reconocidas en la CPE.

Es necesario establecer principios de prevención ante el mobbing los que deben ser establecidos dentro de las organizaciones, ya que esta es la instancia donde se desarrolla el acoso; debiendo el empleador establecer mecanismos de prevención ante posibles daños que sufra el trabajador por la inobservancia o tolerancia cuando existen riesgos que constituyen un posible acoso laboral.

El acoso laboral puede ser exteriorizado de diferentes maneras, debido a que el sujeto activo utiliza diversos medios para cumplir sus fines, llegando inclusive a la baja de la víctima. Es por esta razón que cuando se vulnera de cualquier manera el derecho a la dignidad personal del trabajador, su integridad física y psicológica; su derecho al honor, a la intimidad personal y a la no discriminación, el trabajador víctima puede exigir la Tutela del Estado por la vía judicial, buscando sanción e indemnización por los derechos vulnerados.

4. ACCIONES ANTE EL MOBBING.

a) Vía Administrativa.

Ante el conocimiento de un hecho de acoso laboral, de acuerdo a lo establecido en la doctrina y la legislación comparada, nos presentan como primera instancia de denuncia la vía administrativa, la misma que puede ser efectuada ante la misma organización donde se desarrolla el caso de mobbing o ante el Ministerio de Trabajo.

En el primer caso, esta instancia deberá basar su actuación en un Reglamento Interno que contemple tanto mecanismos de prevención, como de sanción, establecidos de manera clara y aprobados por el Ministerio de Trabajo; debemos señalar, que la aplicación de Reglamentos Internos en las organizaciones laborales, no debe ser un hecho opcional, debe estar debidamente establecido en la Ley contra el mobbing, obligando a cada organización a la incorporación de medidas contra el mobbing y su aplicación.

Debe reconocerse como instancia válida de reclamo en la vía administrativa al Ministerio de Trabajo, la cual tiene la ventaja de ser un medio externo a la organización, la misma que puede brindar mayores garantías de imparcialidad a las víctimas que al sufrir mobbing descendente es más proclive a un tratamiento negativo, por los ámbitos de poder donde se desarrolla el problema.

En ambos casos la denuncia debe ser presentada ya sea por la víctima, sus familiares o cualquier persona ya sea natural o jurídico que tenga conocimiento del hecho, de manera verbal o escrita ante las autoridades competentes. En este sentido, es muy importante plantear como mecanismo de posibilitar que las denuncias sean realizadas de manera oportuna, una condición de complicidad ante la denuncia no presentada.

Es necesario contemplar la condición de la denuncia, que cuando esta sea probada como falsa, la misma debe ser sancionada bajo condiciones ejemplarizantes; ya que es también analizada en la doctrina este tipo de hechos; se puede verificar que es una medida usada por el trabajador ante el justificado despido por condiciones no relacionadas con el mobbing; lo que ocasiona que como medio de represalia se realicen denuncias temerarias en contra de sus jefes u organizaciones.

Es muy importante, que las faltas y sanciones administrativas y disciplinarias ante conductas de mobbing, estén debidamente establecidas en los Reglamentos Internos de cada organización; así mismo, es importante contar con un procedimiento preciso y claro a ser aplicado por los entes sancionatorios de cada institución. Para ello, la acción del Ministerio de Trabajo será muy importante a la hora de delimitar parámetros a ser empleados en la normativa interna de cada organización.

Como atentado contra la dignidad y la intimidad del trabajador, el mobbing puede generar responsabilidades administrativas, pues constituye infracciones muy graves contra el sujeto pasivo; es así que cualquier conducta de mobbing conocida por la organización o el empleador, sin que este hubiera adoptado las medidas necesarias para impedirlo, como una conducta riesgosa al trabajo, determinara sanciones e infracciones por la omisión de sus obligaciones.

Así mismo, como se plantea habitualmente, la solicitud de la extinción de la relación laboral por voluntad del trabajador al amparo de la normativa existente, bajo la figura de un despido indirecto; esta figura debe ser reforzada con sanciones de tipo disciplinario contra el acoso, tanto para la organización, como para las personas que están involucradas en el acoso.

Se entiende que al ser el mobbing una vulneración de importantes preceptos constitucionales, tales como la dignidad de la persona, derecho a la integridad física y moral, derecho al honor, la intimidad personal, la imagen propia e incluso el derecho a la protección de la salud pública; debe garantizarse al trabajador un procedimiento sumario, en demanda del cese de la situación creada y la reparación de los daños generados por el acoso sufrido.

Por su parte, debe tenerse presente que las acciones de carácter administrativo y disciplinario que sean seguidas en la vía administrativa, no restringirán a la víctima de

las acciones que pueda seguir en la vía penal, ya que dependiendo de la gravedad de las acciones, de los efectos y de los derechos vulnerados, debe recurrirse a los medios legales pertinentes.

Inspección de Trabajo.- Mediante la Inspección de Trabajo el Estado tiene la facultad de resguardar los derechos del trabajador y velar por la existencia de relaciones de trabajo armoniosas; es una instancia administrativa a la que puede acudir la víctima, para denunciar atentados contra sus derechos laborales.

Sin embargo, el inspector de trabajo en conocimiento de prácticas ilegales ya sea mediante denuncias o de oficio, deberá constituirse en una instancia con facultades que le permiten conocer, tramitar y concluir problemas emergentes con casos de mobbing; evaluar los hechos y analizar las pruebas presentadas por las partes que demuestren el hecho de agresión; solucionar el conflicto dependiendo del grado de daño que se presente por medio de sanciones o conciliación.

Como podemos contrastar dentro de las acciones del Inspector de Trabajo, es posible verificar funciones conciliatorias que van en favor de la solución de amigable del problema; sin embargo en el caso del mobbing, las funciones del Inspector de trabajo deben ir enfocadas a la comprobación del ilícito, evaluando la existencia del mobbing, para que esta no sea confundida con otras figuras. Esta labor será esencial a la hora de iniciar acciones judiciales en contra de los agresores, sin por ello dejar de lado la responsabilidad integral del problema, identificando a los actores y determinando las sanciones en el marco de sus responsabilidades; nos referimos a posibles acciones que deben ser asumidas por los cómplices del acoso, así como por parte de los empleadores. La Inspección de trabajo es un mecanismo muy importante para determinar si en un lugar de trabajo se está configurando una situación de mobbing, pese a que se ha manifestado que es muy difícil su detección; es por ello imprescindible la capacitación

de estos profesionales en la materia a fin de poder coadyuvar con el tratamiento del problema de manera oportuna.

Así mismo, siendo la primera vía a la cual el trabajador tiene acceso, es más fácil para un trabajador víctima de acoso invocar la ayuda del Inspector de Trabajo a fin de que este pueda brindarle asesoramiento ante el problema, brindando la protección inmediata que necesita la víctima y encontrar solución a este problema.

En la práctica en la mayoría de los casos en los cuales el trabajador es víctima de mobbing, el trabajador acude ante el inspector de Trabajo, para solicitar la terminación de la relación laboral, por retiro indirecto, para asegurar el reconocimiento de sus derechos e indemnizaciones que por ley le corresponden. Sin embargo, las acciones a ser asumidas en caso de un acoso laboral, van más allá de una indemnización por despido; ya que como se ha analizado la víctima ha sufrido agresiones físicas y psicológicas que deben ser tratadas; así mismo es imprescindible el tratamiento integral del problema, para poder detectar a otras posibles víctimas, determinar la existencia de cómplices, ya sea dentro de los compañeros de trabajo, como de los mismos empleadores; identificar al acosador; establecer las sanciones correspondientes a cada caso, evitando la comisión de nuevos casos de acoso.

Es por ello de gran importancia la acción del Inspector de Trabajo, quien con ayuda de un profesional en Psicología, podrá establecer la existencia o no de un caso de mobbing y establecer el escenario en el cual se ha desarrollado el mismo, pudiendo determinar las acciones adecuadas a realizar, ya sea administrativamente, penal y hasta civilmente.

Dentro de los aspectos a ser normados por una ley específica contra el mobbing, debemos considerar las facultades específicas que tendrá el Inspector de trabajo en una instancia administrativa ante una agresión de mobbing. Que como hemos visto es una instancia muy importante para valorar cualquier caso de mobbing, porque nos permitirá

verificar las acciones a ser asumidas. Podría asimilarse al caso de Infracciones a la ley Social, donde ante la verificación de una infracción manifiesta el Inspector puede interponer procesos por infracciones a las leyes sociales; por su parte, el inspector de trabajo ante la verificación de un delito de mobbing podría interponer procesos de carácter penal.

Sin lugar a dudas una determinación de este tipo, de pasar por una reglamentación que permita ampliar las funciones de los inspectores de trabajo, lo que permitirá una efectiva sanción a los actos de acoso sufridos por los trabajadores.

b) Vía Seguridad Social.

La doctrina nos muestra que el mobbing es visto como un riesgo al trabajo, que produce un accidente laboral, ya que producto de las acciones de acoso se verifican lesiones corporales que el trabajador sufre con ocasión o por consecuencia del trabajo ejecutado por cuenta ajena. Presumiendo, salvo prueba en contrario, que son constitutivas de accidente de trabajo, las lesiones que sufra el trabajador durante el tiempo y en el lugar del trabajo. Ya que podemos mencionar que dentro de esta figura se configuran los siguientes elementos:

- **Elemento Subjetivo:** Debe existir forzosamente una relación laboral vigente y no estar suspendida o extinguida esta relación, por lo que debe existir una conexión del accidente de trabajo con la actividad profesional.
- **Elemento objetivo.** Debe existir una lesión corporal, que puede “consistir en un daño tanto sensorial como funcional, que presupone la existencia de un acontecimiento imprevisto del que resulta un perjuicio, por lo que el accidente puede ser un daño físico o psíquico, sufrido por el cuerpo del accidentado”

- **Elemento causal.** Es la conexión del trabajo con la lesión causada. “Es la relación de causa y efecto directo, entre el trabajo y las lesiones producidas, que se produce cuando el trabajo se ejecuta bajo la dirección del empleador, en actos preparatorios al desarrollo del trabajo. En consecuencia no se exige que el trabajo sea la causa determinante directa de la lesión, por ello es suficiente la existencia de una relación causal directa o indirecta con el trabajo”

Considerando que el mobbing produce alteraciones físicas o psíquicas producidas por un comportamiento abusivo, se puede calificar como accidente de trabajo y cuando esto tiene lugar, el empleador no presente el parte de accidente de trabajo o la entidad gestora lo rechace, el trabajador tendrá que formular la correspondiente demanda ante la Seguridad Social en petición de que dicha situación sea declarada como accidente de trabajo.

Visto desde este enfoque, el mobbing puede ser considerado como un riesgo laboral que puede derivar en una enfermedad profesional, es por ello importante que la Seguridad Social se enfoque en los efectos tanto físicos y psicológicos derivados de este fenómeno.

c) Vía Constitucional.

En cuanto a la vulneración de derechos por un caso de mobbing, la víctima también puede recurrir a la acción por la vía constitucional la misma que será tramitada conforme a las Acciones de Defensa establecidas en la Constitución Política del Estado, en concordancia con las disposiciones legales vigentes.

Partiendo del criterio que las acciones de defensa que la CPE nos brinda están enfocadas a la protección de derechos reconocidos por esta norma fundamental; en el caso del mobbing al estar estrechamente vinculado con el derecho a la estabilidad laboral, la

protección inmediata del trabajador deberá realizarse por la vía de la Acción de Amparo Constitucional, ya que de acuerdo al Art. 128 de la CPE, “*La Acción de Amparo Constitucional tendrá lugar contra actos u omisiones ilegales o indebidos de los servidores públicos, o de persona individual o colectiva, que restrinjan, supriman o amenacen restringir o suprimir los derechos reconocidos por la Constitución y la ley*”; en relación directa con sus derechos al trabajo, a la estabilidad laboral y a la seguridad social, citando el efecto los arts. 46.I, 48.I y 49.III de la Constitución Política del Estado⁸⁵. Al respecto las líneas jurisprudenciales establecidas por el Tribunal Constitucional Plurinacional establecen la posibilidad del planteamiento de una acción de defensa cuando el derecho transgredido es la estabilidad laboral, en consecuencia por analogía en la vía constitucional debería recurrirse a esta acción para la protección de los derechos relacionados con el derecho al trabajo cuando la causa que amenaza este es el mobbing.

d) VÍA JURISDICCIONAL

- **VÍA LABORAL.**

Cuando en la organización donde se desarrolla el mobbing no se ha podido controlar un comportamiento de mobbing a través de medidas preventivas y cuando haya fracasado la Vía Administrativa, la única alternativa es demandar ante los Juzgados de Trabajo, el reconocimiento de derechos, para ello es necesario contar con un cuerpo legal que precautele al trabajador de los abusos que esté sufriendo.

De acuerdo con la Ley del Órgano Judicial, en el artículo 73, establece las competencias de los Juzgados en materia de Trabajo y Seguridad Social, entre las cuales destacamos las siguientes competencias:

⁸⁵ Así lo establece la SENTENCIA CONSTITUCIONAL PLURINACIONAL 2513/2012 Sucre, 14 de diciembre de 2012.

1. *Aprobar el acta de conciliación en las demandas orales o escritas en materia de trabajo y seguridad social, siempre que esto no implique renuncia a los derechos adquiridos por el trabajador;*
2. *Conocer en primera instancia, demandas que no hubieran sido conciliadas;*
4. *Conocer y decidir acciones individuales o colectivas, por derechos y beneficios sociales, indemnizaciones y compensaciones y, en general, conflictos que se susciten como emergencias de la aplicación de las leyes sociales, de los convenios y laudos arbitrales;*
7. *Conocer denuncias por infracción de leyes sociales, de higiene y seguridad industrial;*
9. *Ejercer todas las competencias señaladas por el Código Procesal del Trabajo, el Código de Seguridad Social y sus respectivos reglamentos.*

De aquí podemos discernir que la vía laboral, no se agota en el reclamo contractual de derechos, sino que se extiende a las acciones derivadas de la ejecución del trabajo, debiendo resolver de manera formal sobre casos como el mobbing que está reconocido por la CPE. Debiendo expresar de manera clara en la Ley contra el mobbing, la incorporación de manera expresa como causal de despido indirecto, el acoso laboral ya contemplado en líneas jurisprudenciales.

- **VÍA PENAL.**

De acuerdo a lo establecido en la doctrina el delito está compuesto por 3 elementos: tipicidad, antijuridicidad y culpabilidad, los mismos que deben conjugarse en todo acto delictivo. Para que el Mobbing, pueda ser calificado como delito, debe hallarse descrita en la ley sustantiva, debiendo estar establecida como una conducta típica.

Tipicidad: Podemos hablar de tipicidad, pues el acto o conducta humana debe acogerse al tipo previsto en la ley penal. De este modo podemos definir la tipicidad como: La identificación plena de la conducta humana con la hipótesis prevista y descrita en la Ley.

De acuerdo al principio de legalidad, establecido a partir del aforismo latino “*nullum crime nulla poena sine praevia lege penale*”, de acuerdo al cual la conducta ilícita y la sanción que de ella derive deben estar contempladas de forma previa y concreta en la ley penal.

Antijuridicidad: De igual manera debemos señalar que toda conducta sancionable debe ser ilegítima, puesto pues cuando una conducta es contraria al ordenamiento jurídico, se está ocasionando un grave perjuicio, respecto de los bienes jurídicos protegidos por ley. De esta manera se puede mencionar que: una acción es antijurídica cuando, constituye un ataque a un bien jurídico protegido por ley, no adecuándose a una finalidad admitida o impuesta por el derecho.

Culpabilidad: La culpabilidad de una acción se resume en establecer cuales son las consecuencias penales de acuerdo al hecho realizado. Es la posibilidad de imputar a una persona un delito, sea de orden penal o de orden civil.

Habiendo analizado brevemente los elementos del delito, podemos dejar plenamente establecido que el mobbing no es considerado en nuestro ordenamiento penal como un delito; sin embargo podemos verificar que es una figura susceptible de ser tipificada como delito, ya que la misma constituye una agresión contra la dignidad, la honra, integridad personal, la libertad y no discriminación del trabajador entre otros, la misma que debe ser susceptible de merecer sanciones.

Es necesario tomar en cuenta que en otros países el mobbing ha sido considerado como un nuevo delito e incluido en los ordenamientos jurídicos de algunos países, en muchos otros su tratamiento está siendo analizado. La conducta de hostigamiento resulta en sí misma antijurídica y hace al acosado merecedor de tutela jurídica. El acoso supone el cuestionamiento de importantes bienes constitucionales y está ligado al debate vigente y actual sobre, los derechos de la persona en la relación de trabajo.

La dignidad de la persona es el bien jurídico directamente comprometido en las situaciones de acoso moral, de ahí en gran medida, la preocupación tanto social como jurídica que el fenómeno del mobbing viene suscitando, pues al vulnerar la esencia misma del ser humano no puede considerarse en ningún caso ilícito menor. La reprobación tanto jurídica como moral del acoso tiene su fundamento en la degradación a la persona, y lo hace en el ámbito laboral, donde efectúa una actividad que distingue al humano del resto de seres y que pone en juego su carácter más espiritual, racional y superior⁸⁶

Como se ha mencionado el mobbing debe tener, siempre unos perfiles objetivos sistematicidad, reiteración y la frecuencia y al mismo tiempo, otros subjetivos, como la intencionalidad y la persecución de un fin. Son por tanto, elementos básicos de este proceder humano, de una parte la intencionalidad o elemento subjetivo, orientado a conseguir el perjuicio de otro, requisito exigido en este irregular comportamiento o actitud y de otra parte, la reiteración de esa conducta de rechazo que se desarrolla de forma sistemática durante un período de tiempo.

Así pues, lo que caracterizaría al acoso sería la sistemática y prolongada presión física o psicológica que se ejerce sobre una persona en el desempeño de su trabajo, tratando de destruir su comunicación con los demás y atacando su dignidad personal con el fin de conseguir que, perturbada su vida laboral, se aleje de la misma provocando su exclusión.

86 COLMENERO CONDE, P.: El acoso laboral en el empleo público, Granada (Comares), 2009, pág. 37

Es precisamente la intencionalidad lesiva la que permite unificar el conjunto de actos dispersos en los que puede encontrar expresión la conducta acosadora, confiriéndole a la misma una específica unidad de sentido al conjunto de actos que forman el mobbing.

El proceso constituye un dato estructural revelador: de un lado, demuestra la gravedad de la conducta ofensiva, del otro, la intencionalidad dañina del acoso, lo que significa la existencia de un plan preconcebido que, a su vez, forma parte de un conjunto de conductas dispersas en el tiempo determinante de la duración del proceso.

Por tanto, se asume una conducta finalista en el acoso laboral. La intencionalidad significa que los actos de hostigamiento corresponden a un plan, y este plan puede ser explícito o implícito; es decir, en algunos casos es manifestado por el sujeto acosador, existiendo así una constatación expresa de que existe un plan que corresponde a una finalidad manifestada, pero muchas veces la intencionalidad no es explícita y la víctima no la conoce, percibiendo un cambio de actitud cuyo origen desconoce o intuye, pero sobre el que no tiene certeza. Sea como fuera, el carácter explícito o implícito de la intencionalidad es indiferente, pues lo relevante es su existencia, que se deduce del plan, conformado por actos de hostigamiento reiterados lo largo de un período (cuya prolongación mínima no se predetermina), pues de lo contrario constituiría un hecho puntual y no una situación de acoso en el trabajo.

Sin embargo, la doctrina adopta un enfoque flexible sobre la finalidad del acoso en el trabajo, estableciendo que las conductas de hostigamiento pueden responder a múltiples motivaciones, como las de provocar la autoexclusión del trabajador de la organización o dañarle moralmente y psicológicamente, para marginarlo en su entorno laboral y eventualmente presionarle para que acepte los cambios en las condiciones de trabajo que son exigidas por el empresario. Por lo que se puede concluir que la intencionalidad y el carácter sistemático de la conducta de acoso sufrida por el trabajador serían los

requisitos esenciales para la existencia de mobbing, de acuerdo a lo establecido en la doctrina.

Desde el punto de vista del Derecho resulta impreciso asumir la precisión de los patrones cronológicos que definen las conductas de acoso por parte de la psicología, pues es muy complicado y hasta imposible, acreditar que el hostigador lleva a cabo sus comportamientos con una periodicidad concreta y parece totalmente irrazonable exigir que la víctima soporte ciertos comportamientos ofensivos y humillantes durante un tiempo predeterminado antes de permitirle reaccionar jurídicamente.

La sistematicidad y la duración de las conductas de acoso moral constituyen un elemento que permite objetivar en buen grado la calificación del acoso y permiten determinar su particular esencia antijurídica. Se puede concluir que la reiteración y permanencia en el tiempo no solo puede llegar a agravar las consecuencias de comportamientos censurables por si mismos, sino que importa que otros hechos u omisiones neutros o lícitos singularmente considerados adquieran una dimensión reprochable por evidenciar una lógica unitaria con propósitos lesivos

Como se mencionó el mobbing se desarrolla por la práctica de injurias provenientes del sujeto activo hacia la víctima, las mismas que se desarrollan en el marco de la relación laboral. Es por ello necesario que toda conducta de injuria grave sufrida por el trabajador, su familia y su entorno, sea vista como una evidencia de la existencia de acoso al trabajador, lo que puede posibilitar la tutela jurídica del Estado hacia el trabajador víctima de mobbing.

- **Bienes Jurídicos Protegidos.**

Dignidad de la persona: En el ámbito de las relaciones de trabajo, la determinación de ese valor supremo de la condición humana para todo trabajador, reconocido constitucionalmente hace mención expresa a la consideración debida a la dignidad del trabajador constituye el principal bien jurídico afectado por las conductas de acoso laboral, en cuanto derecho básico del trabajador, la protección frente al acoso por razón de origen racial, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual.

Derecho a la integridad: La integridad moral de la persona constituye el derecho fundamental que sirve de conductor en la tutela jurídica frente al acoso en el trabajo en los diferentes planos normativos. No obstante, una vez afirmado que la integridad moral es objeto a proteger, es preciso contar con una delimitación que permita identificar los supuestos de su lesión, lo cual plantea importantes dificultades. Ya que el acoso moral atenta contra la dignidad e integridad psíquica, violando así el principio constitucional de la dignidad de la persona humana.

La integridad moral está íntimamente vinculada con la dignidad humana, de tal manera que es muy certero atacar ésta con conductas que se propongan lesionar aquélla. Con base en esta argumentación, la doctrina especializada que viene estudiando el concepto de acoso moral, defiende que el tipo legal exprese esta conexión, confirmando que para concurrir el fenómeno de hostigamiento analizado el ataque a la dignidad debe realizarse a través de atentados a la integridad moral del trabajador, estando presentes los requisitos esenciales de reiteración, prolongación en el tiempo e intensidad⁸⁷.

El acoso moral en el trabajo lesiona o pone en peligro concretamente “la integridad en su triple dimensión física, psíquica y moral”, aunque pueda comprometer también otros bienes con rango constitucional que pasan a analizarse.

87 MONTOYA MELGAR, A.: Derecho del Trabajo, Madrid (Tecnos), 27ª ed., 2006, pág. 308.

Derecho al honor: El derecho al honor también ha sido considerado como un derecho constitucional directamente afectado por las conductas de acoso moral en el trabajo. El mobbing puede afectar al derecho al honor, teniendo en cuenta que el núcleo de protección que es ofrecido tiene su fundamento en preservar a la persona frente a las descalificaciones, esto es, no ser humillado, tomando como referente las normas e ideas sociales vigentes en cada momento. Así, se dará la vulneración del derecho al honor siempre que el acoso moral sea utilizado mediante conductas como injurias, calumnias o la ridiculización en público del trabajador⁸⁸.

Con respecto al derecho al honor en su vertiente de prestigio profesional, se señala que el trabajador acosado ve perjudicado su honor profesional cuando es objeto de descalificaciones o de decisiones organizativas o disciplinarias que colocan en tela de juicio su labor y competencia profesional. Muchos de los actos de acoso moral se orientan al desprestigio laboral de la persona en su entorno de trabajo, de ahí el particular interés de la proyección externa del derecho al honor, concretada en la tutela del derecho al prestigio profesional. La crítica a la labor profesional mediante la utilización de expresiones insultantes, insinuaciones insidiosas o vejaciones innecesarias puede resultar lesiva al derecho al honor del trabajador, y pueden ser al mismo tiempo instrumento útil para el acoso moral. El derecho al honor, es “un derecho fundamental que no sólo asiste al trabajador en cuanto que persona, sino en cuanto que sujeto a una relación en la que está en permanente juego su condición profesional.

Derecho a la intimidad: El derecho a la intimidad, también reconocido constitucionalmente prohíbe las injerencias en lo que se refiere a la toma de conocimientos intrusiva y en la divulgación ilegítima de datos, para asegurar así la protección de la libertad y de las posibilidades de autorrealización del individuo. Ahora

88 MOLINA NAVARRETE, C.: “Una „nueva“ patología de gestión en el empleo público: el acoso institucional (mobbing)”, cit., pág. 6

bien, los hechos referidos a las relaciones sociales y profesionales en que se desarrolla la actividad laboral no forman parte en principio, de la esfera privada de la persona; en cambio el acceso a informaciones sobre la vida íntima y familiar de la persona debe ser protegida frente a posibles actuaciones del empresario.

Desde esta óptica del derecho fundamental, son numerosas las conductas de acoso moral que pueden vulnerar la intimidad del trabajador: cuando se adoptan comportamientos de control excesivo de los medios de trabajo, como por ejemplo las comunicaciones; cuando se controlan las actividades que el trabajador desarrolle fuera del ámbito laboral o cuando se hacen surgir comentarios sobre la conducta, ideas y aptitudes personales con la intención de ridiculización⁸⁹.

Así pues el derecho fundamental a la intimidad tan sólo se presenta como un adecuado marco de tutela ante las conductas de acoso moral⁹⁰, de forma similar a lo señalado con respecto al derecho al honor, ante puntuales y específicos comportamientos de acoso moral constitutivos de ataques a la esfera privada del trabajador⁹¹.

Derecho a la igualdad y no discriminación: Este reconoce el derecho del trabajador a no ser discriminado por razón de sexo, estado civil, edad, origen racial o étnico, condición social, religión o convicciones, ideas políticas, orientación sexual, adhesión o no a un sindicato y a sus acuerdos o discapacidad.

89 NAVARRO NIETO, F.: La tutela jurídica frente al Acoso Moral Laboral, cit., págs. 73 y 74.

90 RODRÍGUEZ-PIÑERO Y BRAVO-FERRER, M.: "Derecho a la intimidad y contrato de trabajo", cit., pág. 9.

91 AGUSTÍ MARAGALL, J.: "El acoso moral en el trabajo y su tratamiento jurídico", en AA.VV. (CABEZA PEREIRO, J.; LOUSADA AROCHENA F. y MOVILLA GARCÍA M., Coords.): Las limitaciones de los poderes empresariales y las responsabilidades por su utilización ilegítima, cit., pág. 186

De esta forma el denominado “acoso discriminatorio” en que algunas de las circunstancias personales o sociales de la víctima aparecen como factor determinante de la conducta acosadora⁹².

El atentado a la dignidad y la creación de un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo que define a esta noción de acoso, se debe producir necesariamente por un comportamiento vinculado a alguna condición personal del sujeto pasivo; (el origen racial o étnico, la religión o convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual); en cambio, para declarar probada una conducta de acoso moral en el trabajo, como atentado a la dignidad e integridad moral, no se requiere o se exige la existencia de un comportamiento relacionado con un determinado factor discriminatorio, y tampoco toda la conducta de acoso moral implica una discriminación⁹³.

Teniendo en cuenta el resultado lesivo de ambas figuras, coincide sustancialmente la afectación de la dignidad y la degradación del ambiente del trabajo y también pueden coincidir eventualmente los comportamientos que lo ocasionan; es evidente que entre el acoso discriminatorio y la más amplia noción de acoso moral se produce una cierta relación recíproca por lo que se refiere al juicio negativo que merecen⁹⁴. Puede haber casos en que el reproche jurídico del acoso quede resaltado en la discriminación de la que trae causa, por ser una conducta que trata de forma desigual al trabajador por razones expresamente prohibidas en ley⁹⁵, mientras que en otros, cuando el comportamiento discriminatorio sea como un instrumento de ataque más y la conducta de acoso no responda especialmente a ninguna condición social o personal de la víctima,

92 AGRA VIFORCOS, B.; FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, R. y TASCÓN LOPEZ, R.: La respuesta jurídico laboral frente al acoso moral en el trabajo, cit., pág. 113

93 FERNÁNDEZ LÓPEZ, M^º.F.: “El acoso moral en el trabajo. ¿Una nueva forma de discriminación?”, cit., págs. 67 y 68 o CORREA CARRASCO, M.: “Juridificación del acoso moral en el trabajo: bases metodológicas”, cit., pág. 60.

94 JURADO SEGOVIA, A.: Acoso Moral en el Trabajo: Análisis Jurídico-Laboral, cit., págs. 102 y 103.

95 MOLINA NAVARRETE, C.: “Las nuevas Leyes „antiacoso”: ¿tienen algo útil para la prevención y sanción del acoso moral en el trabajo - mobbing?”, cit., págs. 9 y 10.

el reproche del comportamiento quedará subsumido en el atentado que la conducta de acoso, en su conjunto, supone a la integridad moral del trabajador⁹⁶.

Se ha mencionado que el mobbing trata de conductas reiteradas y persistentes que pueden ser de muy diversa índole: aislamiento, sobrecarga de trabajo, corte de comunicaciones y contactos dentro de la empresa, desacreditación, etc., siempre con ese objetivo humillante o vejatorio de la víctima.

Donde el derecho del trabajador a su intimidad, a su dignidad y a su integridad física, se ven vulnerados, donde la dignidad de la persona constituye fundamento del orden público y de la paz social, garantizando constitucionalmente, así como su derecho a la vida y a la integridad física y moral, la intimidad personal y la propia imagen y, por último, reconociendo el derecho a la protección de la salud.

Siendo que al verificarse conductas de mobbing, se vulneran muchos derechos fundamentales de los trabajadores, el tratamiento en la vía penal del mobbing, partirá por la incorporación de mobbing como delito contra la Libertad de Trabajo, estableciendo la vulneración de los derechos comprometidos y vulnerados.

Por consiguiente un tratamiento penal del problema deberá enfocarse en la gravedad de los derechos vulnerados, las sanciones efectivas a los acosadores y los cómplices; las sanciones efectivas a las organizaciones donde se desarrolló el hecho y la reparación de la víctima.

De acuerdo a lo analizado en la doctrina y la legislación comparada, el delito de mobbing debe ser legislado como un delito especial ya que su comisión está dentro del

96 JURADO SEGOVIA, A.: Acoso Moral en el Trabajo: Análisis Jurídico-Laboral, cit., págs. 102 y 103; AGUSTÍ MARAGALL, J.: "El acoso moral en el trabajo y su tratamiento jurídico", cit., págs. 186-188

entorno laboral, desarrollando pues este fenómeno únicamente en el medio laboral, no siendo propio de otra clase de relaciones de tipo externo o ajeno a un medio de trabajo.

En consecuencia, la responsabilidad penal de las personas jurídicas debe establecerse en una doble vía: por la imputación de aquellos delitos cometidos en su nombre o por su cuenta, y en su provecho, por las personas que tienen poder de representación en las mismas y por la responsabilidad por aquellas infracciones derivadas de no haber ejercido la persona jurídica el debido control sobre sus empleados. De este modo, la responsabilidad penal de la persona jurídica puede declararse con independencia de que se pueda o no individualizar la responsabilidad penal de la persona física.

e) VIA CIVIL

Debe considerarse la responsabilidad Civil, estableciendo la posibilidad de exigir en aquellos casos en que se pueda demostrar la negligencia o dolo del empleador, por la vulneración de su deber de seguridad y salud. La responsabilidad civil puede ser exigida tanto a la organización infractora como al trabajador agresor o causante del acoso moral. La responsabilidad también podrá ser exigida tanto al empresario si este es el agresor, como a cualquier compañero de trabajo que incurra en el delito, al ser fruto de la voluntad de dañar a un tercero.

Con respecto a la vulneración de los Derechos Fundamentales, dado que la situación de acoso en el trabajo puede lesionar los derechos de la dignidad del trabajador, su integridad física y moral, su honor, intimidad e imagen, derechos todos ellos fundamentales, el trabajador podrá interponer una demanda que no solo solicite la reposición de estos derechos sino que podrá solicitar una indemnización complementaria por el perjuicio causado.

Por medio de la vía civil, la víctima de mobbing puede exigir el resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados por las actitudes negligentes y culposas del sujeto activo; esta vía puede ser invocada cuando la indemnización nace de las relaciones contractuales como extracontractuales. Será contractual cuando provenga directamente del cumplimiento del contrato de trabajo y extracontractual cuando las consecuencias no estén sujetas y reguladas por un contrato, pudiendo en el primer caso demostrarse el incumplimiento con la prestación del contrato y sus regulaciones y en el segundo caso demostrando por otros medios la existencia de daños propios del sufrimiento de daño por mobbing.

El fin de demandar por la vía civil será el obtener el resarcimiento de los daños y perjuicios personales ocasionados, posibilitando la obtención de la oportuna indemnización. Es evidente que un resarcimiento económico por los daños ocasionados no puede reparar el daño causado, pero cumple una doble función, pues busca dar alivio a la víctima y por otro lado establecer un precedente de sanción ejemplificador al acosador, como mecanismo disuasivo.

En este caso el juez establecerá el daño económico sufrido, alcanzando una reparación integral, ya sea que se haya afectado material o económicamente a la víctima. En derecho cuando se habla de daños patrimoniales se debe determinar el daño emergente y el lucro cesante, quedando abierta la posibilidad de una acción por daño moral, de forma independiente, cuando se afecta la honra de la persona.

5. MEDIDAS PREVENCIÓN Y SANCIONATORIAS DEL MOBBING O ACOSO LABORAL.

Establecer mecanismos de prevención contra el mobbing, es de mucha importancia para la sociedad por los altos costos humanos, sociales y económicos que representa su

tratamiento. La prevención es el mejor mecanismo para evitar llegar a acciones legales que puedan derivar en altos costos por indemnizaciones.

Las acciones preventivas dependerán en gran medida de los niveles de control establecidos en las organizaciones; pero sin lugar a dudas es una tarea conjunta que debe ser asumida por el Estado, los empleadores y los trabajadores organizados; una acción conjunta posibilitara el conocimiento pleno del mobbing, sus características, sus consecuencias y como poder atacarlo.

a) Profesionales que pueden intervenir en una situación de acoso laboral.

Un proceso de mobbing está relacionado al tratamiento de varias ramas que pueden ayudar a su tratamiento efectivo, será por ello necesario el apoyo de un grupo multidisciplinario de trabajadores:

Médico de la Seguridad social: Es quien debe valorar si la persona debe alejarse de la empresa para recuperarse y proporcionarle una baja si la necesita. También es quien debe decidir durante cuánto tiempo debe prolongarse esta baja.

Asesores laborales o de organización: Estas personas deben buscar las causas del acoso en la organización del trabajo, los tipos de puestos, las tareas encomendadas a cada uno, las relaciones entre compañeros. Encontrando las causas podrán poner en marcha soluciones para detener la situación de acoso y prevenir situaciones similares en el futuro.

Psicólogo del trabajo: Puede apoyar individualmente a la víctima mediante la escucha, la práctica de estrategias de afrontamiento, el entrenamiento en factores de resistencia.

También puede buscar soluciones colectivas al problema. Por desgracia, no todas las empresas cuentan con esta figura.

Director de Recursos Humanos: Esta figura podría resolver definitivamente el problema, ya que puede reorganizar el servicio o sancionar al acosador. Esta solución ayudaría a que la víctima se sintiese reparada de las agresiones sufridas, con lo que el proceso de recuperación se haría más corto y fácil. Además, el hecho de sancionar a un acosador, haría que fuese más difícil que estas acciones volviesen a producirse en un futuro.

b) Acciones de las Organizaciones de trabajo.

Una obligación esencial del empleador es proteger la salud e integridad de los trabajadores, evitando los riesgos que puedan ocasionar accidentes en el trabajo o enfermedades profesionales, para ello debe evaluarse permanentemente los riesgos existentes en el trabajo, buscando y erradicando los posibles focos de peligro. Es necesario para ello establecer un cambio en las políticas y prácticas laborales basadas en principios autoritarios, ya que estas actitudes eliminan el respeto a la dignidad de las personas, restringen sus derechos y sus posibilidades de reclamo. Una política laboral adecuada deberá velar por un desarrollo integral de sus trabajadores y abarcar todos los ámbitos laborales, haciendo parte del problema a todos los miembros de la organización, desde los niveles inferiores hasta los superiores.

Una organización donde se desarrollen acciones de mobbing ocasionara el incremento de los niveles de abstencionismo de sus trabajadores, baja productividad laboral; es por ello necesario evitar el mobbing para evitar los altos costos de una baja productividad y futuros costos por problemas legales.

La doctrina nos presenta las siguientes medidas preventivas a ser usadas dentro de las organizaciones:

- **Definición y Comunicación de una Política sobre violencia y Mobbing en la organización.** Dentro de toda organización debe existir una clara política conducente a establecer y prohibir toda acción de violencia y de mobbing, que debe ser aprobada y supervisada por la autoridad Estatal. Esta política debe tener plena publicidad en toda la organización.
- **Establecimiento de medidas disciplinarias para los acosadores.** De estar incluido dentro del contrato de trabajo o el Reglamento Interno de toda organización medidas disciplinarias ante el mobbing; las cuales deben ser debidamente probadas por la Autoridad Estatal y contemplen la regulación de medidas preventivas y sancionatorias, creando mecanismos de queja y procedimientos internos de control.
- **Definir y Delimitar los riesgos del mobbing.** La organización debe establecer y definir los riesgos que puedan surgir de la actividad laboral, tanto los directamente relacionados con el trabajo, como aquellos que nacen de las relaciones interpersonales en el trabajo, para así limitar los riesgos y aplicar políticas que busquen mantener un ambiente de trabajo sano.
- **Procedimiento de quejas y denuncias.** Se debe garantizar el derecho a queja, de manera eficaz; este será el mecanismo más eficaz a la hora de tratar cualquier caso de mobbing, pues cuando el trabajador se siente respaldado y escuchado podrá evitar que el acoso crezca en su magnitud hasta volverse irreversible. El empleador deberá proporcionar un procedimiento claro para la presentación de quejas.

- **Planificación y delimitación de Funciones y cargas laborales bien distribuidas.** En muchos casos las organizaciones no delimitan de manera precisa las funciones de los trabajadores, lo que crea confusión y desorden, generando trastornos en el desenvolvimiento de la actividad laboral, lo que condiciona la existencia del mobbing; ya que predispone la existencia de trabajadores que creen tener más derechos que otros, trabajadores que generan un clima de competencia desleal o conflictos de poder, ya que buscan sobresalir en el caos; por ello una planificación de funciones permite que estos síntomas desaparezcan, posibilitando un ambiente de trabajo saludable.
- **Delimitación de los niveles de producción en función a la capacidad de los trabajadores y la capacidad de la organización:** Con la finalidad de buscar el mejor rendimiento y mejores relaciones laborales, toda organización debe ser consciente de los fines que busca la organización y la capacidad de su factor humano, evitando la sobrecarga de empleo o altos niveles de competencia entre los trabajadores por tareas que no se puedan cumplir, lo que puede ser usado de manera inequívoca como mecanismos de mobbing.
- **Formación de los mandos medios y directivos en la prevención, detección y manejo del mobbing.** Es importante la capacitación de los mandos directivos de la organización sobre la importancia de un clima laboral favorable, que contribuya a la producción y buen funcionamiento de la organización, que tenga conocimiento así mismo, de lo que es el mobbing, como tratarlo y las consecuencias que tiene en la organización, mediante la difusión de talleres y charlas impartidas dentro de la organización y fuera de ella.

- **Selección de personal.** Los departamentos de Recursos Humanos deben realizar exámenes exhaustivos en la selección del personal para evitar el ingreso de trabajadores con perfiles acosadores, deben enfocarse en factores que denoten el correcto manejo del comportamiento social, capacidad de trabajo en equipo y aporte de grupo; así mismo una evaluación posterior del trabajador debe ir enfocada a la aplicación de medidas que permitan legalmente dar por terminada la relación laboral o aplicando las medidas correctivas administrativas necesarias para el control de la persona e su reinserción en el grupo de trabajo.
- **Gestión de Recursos Humanos en la Asistencia Oportuna a los trabajadores víctimas de mobbing.** Siendo la prevención el factor más importante a desarrollar, se debe velar por generar relaciones armoniosas entre trabajadores y actuar oportunamente en situaciones conflictivas entre trabajadores, para evitar la agudización de los conflictos.
- **Aumentar medidas que busquen mayor independencia y privacidad del trabajador en la actividad que desempeña.** Un trabajador con mayor independencia en el desarrollo de sus actividades laborales, originara un mayor compromiso y mayor identificación del trabajador con la organización; un trabajador emocionalmente estable produce mejores resultados, permitiéndole un mejor desarrollo de sus capacidades; por ello será importante darle libertad en la medida de las posibilidades y de los objetivos establecidos por la organización.
- **Políticas de ascensos y promociones basadas en la capacidad del trabajador.** Es muy frecuente encontrar especialmente en la administración pública políticas de ascenso basadas en preferencias políticas, sociales, económicas, de amistad entre otros, lo que ocasiona factores de inconformidad social y de mediocridad

profesional, lo que fácilmente puede predisponer situaciones de mobbing al verse amenazado el estatus quo al que está acostumbrado un miembro de una organizaciones por el cambio de la situación por la cual obtuvo su lugar de trabajo, lo que predispone a situaciones de mobbing. Es por ello necesario reglamentar objetivamente la posibilidad de ascensos y promociones basados en criterios de profesionalidad, experiencia y de rendimiento dentro de la organización.

El problema se encuentra cuando el acosador es el empleador, en este caso nos encontramos con incumplimientos a los Reglamentos internos los cuales deben establecer sanciones claras ante cualquier caso de mobbing, los cuales deben estar visados por el Ministerio de Trabajo, determinando sanciones en el caso de conductas de mobbing desarrollados entre trabajadores del mismo nivel (mobbing horizontal) o de diferentes niveles jerárquicos (ascendente o descendente) determinando claramente que es el mobbing y estableciendo sanciones dentro de la organización.

c) Acciones de las Organizaciones de Trabajadores.

Las organizaciones de trabajadores cumplen un papel importante en la lucha contra el mobbing, pues en su posición pueden velar por que se reconozcan y garanticen los derechos de los trabajadores. Es por ello necesario que las organizaciones de trabajo desarrollen las siguientes medidas de prevención y acción ante el mobbing:

- **Campañas educativas:** Se debe difundir y capacitar sobre las consecuencias del mobbing dentro de las organizaciones de trabajo, creando conciencias de esta problemática y creando un clima de

compañerismo donde el trabajador víctima de acoso se sienta respaldado. Se debe proporcionar a los trabajadores todas las herramientas que le permitan actuar ante posibles agresiones de mobbing.

- **Mediación de conflictos de mobbing en su fase inicial:** Los sindicatos pueden ofrecer a sus miembros la creación de mecanismos de solución de conflictos entre trabajadores, mediante la conformación de comisiones integradas por los miembros más capacitados en temas de acoso laboral.
- **Procedimientos de quejas:** Las organizaciones sindicales dentro de cada organización laboral deben constituirse en el mejor medio para la recepción y tramitación de quejas, ya sea ante la misma organización o ante los organismos estatales, destinados a la solución de estos conflictos, como son el Ministerio de Trabajo o los Juzgados de Trabajo.
- **Ayuda y asistencia a la víctima de mobbing:** Las organizaciones sindicales dentro de cada organización laboral deben brindar apoyo a los miembros que han sufrido acoso, buscando su rehabilitación y las sanciones contra los acosadores.
- **Asistencia Legal:** Siendo las organizaciones sindicales representantes de los trabajadores, es menester que se constituyan en patrocinantes de la defensa de los trabajadores, que hayan sido víctimas de acoso en cualquiera de sus niveles.

Cuando por algún motivo los sistemas de prevención no hayan funcionado como deberían y el acoso se haya materializado, y ante la necesidad incuestionable de terminar

con el sufrimiento del trabajador acosado, se puede pensar como una solución extrema en la conveniencia de hacer una separación física y geográfica de los trabajadores implicados; medida que sólo tendrá eficacia cuando los implicados en los hechos sean otros trabajadores de la empresa, pues si la agresión procediera del empresario el cauce perdería, evidentemente, su virtualidad.

La citada normativa de las denominadas causas organizativas no parece que este pensada para hacer frente a situaciones como las de riesgo de acoso moral en la empresa; sin embargo, éste produce una serie de efectos que trascienden de la estricta esfera personal de los trabajadores implicados y genera consecuencias desfavorables también para la empresa y para la sociedad en su conjunto, pudiendo tener repercusiones negativas en el proceso productivo en la empresa al traer habitualmente aparejada la disminución del rendimiento y productividad laboral de los trabajadores implicados y el aumento del absentismo laboral.

d) Acciones desde El Estado.

La función principal del Estado es la defensa y garantía de los derechos humanos, entendiendo que el trabajador es una persona que goza de todos los derechos y garantías que la ley le faculta; por lo cual el Estado debe sancionar cualquier conducta que atente sus derechos, precautelando su salud y seguridad.

Es por ello importante que es estado promueva la erradicación de cualquier ejercicio de acoso contra los trabajadores, empezando con el sector público, donde por las condiciones en las que se desarrolla es el más proclive a sufrir conductas de mobbing; se ha mencionado que: los costos sanitarios, los correspondientes al abono de subsidios por incapacidad temporal y los procedentes de del pago de pensiones de incapacidad permanente, a cuya situación puede abocar el acoso moral, suponen un coste social elevadísimo, que recae mayoritariamente sobre las arcas de la Seguridad Social.

Es por ello imprescindible que el Estado establezca medidas preventivas que posibiliten las siguientes acciones:

- **Políticas Nacionales de Información, educación y Sensibilización:** El Estado debe crear políticas de comunicación, que sean difundidas a nivel nacional para la sensibilización y creación de conciencia sobre la importancia del mobbing y de respaldo del Estado contra la lucha contra este problema.
- **Inspección en los Centros de Trabajo:** Con la finalidad de asesorar y detectar posibles casos de mobbing, los inspectores de trabajo son los llamados a controlar de forma preventiva y sancionatoria los centros de trabajo, mediante visitas al lugar de trabajo y la recepción de denuncias de los afectados.
- **Asistencia médica:** El Estado cuenta con el Ministerio de Salud y Deportes, mediante sus instancias correspondientes, quien es el más aconsejado para el tratamiento de las víctimas de acoso laboral, en todas sus fases, buscando la reinserción de las víctimas y asistencia a los agresores en la búsqueda de eliminar futuros casos de mobbing.

CONCLUSIONES

El mobbing es una forma de menoscabo a la dignidad humana que se comete hoy en nuestro país, siendo una práctica que se realiza de manera extendida y cotidiana, en el contexto de las relaciones de trabajo, tanto en las empresas privadas como públicas.

De acuerdo a lo que se ha podido analizar a lo largo del presente trabajo esta figura consiste en una amplia gama de actitudes y comportamientos claramente agresivos, hostiles, humillantes o discriminatorios; las cuales van dirigidas hacia alguien que desempeña su labor en un ámbito laboral; actitudes y comportamientos ejercidos tanto por jefes inmediatos, superiores, jerárquicos, compañeros de trabajo y en ocasiones hasta subalternos de la oficina o dependencia.

El mobbing vulnera derechos muy importantes como: trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra, la salud y seguridad física, de los trabajadores y entre los trabajadores quienes comparten un mismo ambiente laboral.

Los Estudios de derecho comparado nos permiten ver como en otros países han encontrado sus propios caminos para dar soluciones a esta problemática, por ejemplo, mediante leyes específicas como en el caso de Colombia y España, que nos muestran que si se cuenta con los medios judiciales para el resarcimiento de los daños de las víctimas de mobbing.

Si bien hoy la Constitución Política del Estado otorga a las víctimas de mobbing algunas vías para la defensa de sus derechos, se requiere de mecanismos legales específicos que le permitan a las víctimas encontrar el camino a la justicia de forma más expedita y accesible.

Es evidente que los legisladores han establecido dentro de la legislación, la ley antidiscriminatoria y la ley de protección de las mujeres en ejercicio de sus actividades políticas – públicas; sin embargo, estas figuras no son suficientes para en la lucha contra el acoso moral en el trabajo, pues aquellas leyes operan cuando el proceso de persecución profesional de un trabajador es utilizado como forma o instrumento para discriminarlo, por su parte la ley contra la violencia y el acoso político, plantea la protección de derechos vulnerados dentro del ámbito de político- público, con un enfoque de género; y por su parte la figura del mobbing está relacionada al caso sufrido por el trabajador en directa relación con el trabajo, producto de las relaciones en el entorno de trabajo.

El mobbing es una figura que si bien se ha venido estudiando desde los años ochenta, las legislaciones han comenzado a normar sobre esta figura recién en los últimos años; más aun en América Latina. Es por ello se hace necesario que Bolivia empiece a tomar en cuenta la importancia que representa su tratamiento, permitiendo al trabajador boliviano la reivindicación de los derechos que actualmente no pueden ser reclamados por todos sus efectos y en todo su alcance.

Es importante que desde el Estado se brinde al trabajador mecanismos de defensa de sus derechos, no solo para la reincorporación del trabajador a su fuente laboral, también brindando un tratamiento integral a cada caso de acoso laboral, sancionando a los acosadores, permitiendo el resarcimiento de la víctima y estableciendo políticas de prevención dentro de las instituciones y empresas para que se prevengan futuros casos de mobbing.

RECOMENDACIONES

De acuerdo al estudio realizado, se tiene que en Bolivia existe la necesidad de una normativa específica contra el mobbing, que proporcione a los trabajadores tanto del ámbito público, como privado, un mecanismo de restitución, prevención y sanción contra sus derechos vulnerados.

En definitiva, la aplicación de una normativa específica sobre el acoso laboral como concepto autónomo deberá contemplar la posibilidad de atacar el fenómeno de forma integral, asegurando no solamente la identificación de los episodios sufridos por el trabajador, sino incluyendo también mecanismos más adecuados para la prevención de esta figura. En este sentido, y como idea preliminar, cabe señalar que lo importante es prevenir el acoso, y no fijar fuertes indemnizaciones o sanciones con la idea de disuadir a los responsables, entre otras cosas porque es difícil que la víctima esté en condiciones de demostrar lo sucedido, máxime en un entorno como el laboral, en el que las posibilidades de reacción del trabajador quedan condicionadas al dominio de los eventuales medios probatorios que mantiene su empleador.

Así mismo, es indispensable que una normativa específica contra el mobbing incluyan medidas no solo que restituyan los derechos vulnerados de las víctimas de acoso laboral, sino que sean medidas preferentemente preventivas y que planteen mecanismos de sanción para los acosadores, lo que ocasionaría que se incrementara el interés por el tema de los propios empleadores y los sindicatos.

Una legislación específica sobre el mobbing, deberá involucrar tanto a instituciones públicas como privadas, teniendo un carácter general; obligando a

su tratamiento al interior de las organizaciones, las que deben contemplar en sus Reglamentos Internos medidas tanto de prevención y sanción contra esta figura.

El estado a través del Ministerio de Trabajo, debe posibilitar la concreción de Políticas Educativas a nivel nacional sobre el tema, que posibilite la difusión y conocimiento de esta temática, estableciendo de esta manera mecanismos de prevención adecuados.

Es necesario comprender en el tratamiento de esta temática a los Organismos colectivos, como los sindicatos y organizaciones laborales en la defensa de los derechos de los trabajadores en directa relación con el mobbing, ya que un trabajador respaldado por su organización, se sentirá más protegido y respaldado, lo que permitirá defender sus derechos y no mantenerse en el silencio.

Un trabajador que se siente satisfecho en su trabajo, es más productivo y puede aportar de manera más eficiente a su fuente laboral; por lo que, toda organización debe brindar a sus trabajadores las mejores condiciones de desarrollo profesional y social, sin acoso laboral.

BIBLIOGRAFÍA

- AA.VV. (Cabeza Pereiro, J.; Lousada Arochena f. y Movilla García M., Coords.): Las limitaciones de los poderes empresariales y las responsabilidades por su utilización ilegítima.
- Agra Viforcós, B.; Fernández Fernández, R. y Tascón Lopez, R.: La respuesta jurídico laboral frente al acoso moral en el trabajo.
- Clavijo Rincon Viviana, Acoso psicológico laboral en Colombia, Universidad de La Sabana, 2010
- Colmenero Conde, P.: El acoso laboral en el empleo público, Granada (Comares), 2009.
- Correa Carrasco, M.: “Juridificación del acoso moral en el trabajo: bases metodológicas.
- Daza Martín, F.; Pérez Bilbao, J. Y López García-Silva, J.A., El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing, 1998.
- Gala León-Guillén Gestoso, Influencias del mundo del trabajo en el estrés y las patologías psíquicas, VIII Cursos de Otoño de Jerez de la Frontera, Universidad de Cádiz, Cádiz, 2003León, J.M., “El mobbing: un riesgo psicosocial emergente”, en. AGRA VIFORCOS, R. FERNÁNDEZ, R.
- Fernández López, M^a.F.: “El acoso moral en el trabajo. ¿Una nueva forma de discriminación?
- Jurado Segovia, A.: Acoso Moral en el Trabajo: Análisis Jurídico-Laboral
- Heinz Leymann. “The Mobbing Encyclopedia” Bullying. The Definition of Mobbing at Workplaces. Consultada en línea.
- Hirigoyen, M.F.: El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso. Consultada en línea.
- Leymann, H., Mobbing. La pèsecution au travail, ed. Senil. París, 1996; citado por: María del Carmen Calderón Berrocal; Jorge Carvajal Orduña; Francisco Javier González Márquez en el texto: El acoso laboral. ¿Y si fueras tú la siguiente víctima de Mobbing?
- Mansilla Izquierdo Fernando. Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica. 1996. España, en:
- Maragall, J Agustí.: “El acoso moral en el trabajo y su tratamiento jurídico”.
- Molina Navarrete, Carlos, “Una nueva” patología de gestión en el empleo público: el acoso institucional (mobbing)”. Consultada en línea.
- Montoya Melgar, A.: Derecho del Trabajo, Madrid (Tecnos), 27º ed., 2006.
- Navarro Nieto, F.: La tutela jurídica frente al Acoso Moral Laboral.

- Piñuel y Zabala, “Como Sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo”; Bilbao. Sal Terrae, 2001.1 Hirigoyen Marie –France, “El acoso Moral en el Trabajo”, España; Paidós; 2011
- PIÑUEL Y ZABALA: "*Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*", Ed. Sal Térra, Santander; España, 2010
- Ocegüera Ávalos Angélica; Guadalupe Aldrete Rodríguez, Ángel Guillermo Ruíz Moreno; 2009; Estudio Comparado de la Legislación del Mobbing en Latinoamérica; Acta Republicana Política y Sociedad, Año 8; NÚMERO 8. México
- Rodríguez López P. (2004), El Acoso Moral en el Trabajo, España, Ediciones Jurídicas Dijusa.
- Rodríguez-Piñero y Bravo-Ferrer, M.: “Derecho a la intimidad y contrato de trabajo”.
- Ruiz Calatrava Rafael y Ávila Gutiérrez Antonio, El DELITO DE ACOSO LABORAL (MOBBING) EN EL TRABAJO, 2011
- Tascon López (2004). La respuesta Jurídica Laboral frente al Acoso Moral en el Trabajo. España, Ediciones Laborum
- Velázquez Fernández, M.: “Las posibilidades de actuación de la Inspección de Trabajo frente al acoso moral o mobbing”, Lan Harremanak, núm. 7, 2002, pág. 157.
- Universidad de Nottingham, La Organización del Trabajo y el estrés, serie protección a la salud de los trabajadores N°3, Instituto de trabajo, Salud y organizaciones, Reino Unido, 2011.
- Anteproyecto de la Nueva Ley General Del Trabajo de Bolivia; según Información extraoficial ya concertado hasta el art 51 con Organizaciones Laborales y Gobierno (año 2011)

NORMAS CITADAS:

- GACETA OFICIAL DE BOLIVIA. Nueva Constitución Política del Estado, Aprobada En Referéndum de 25 de enero de 2009 y Promulgada el 7 de febrero DE 2009, Art, 14
- GACETA OFICIAL DE BOLIVIA. Decreto Supremo N° 495, 1 de mayo de 2010
- GACETA OFICIAL DE BOLIVIA. Decreto Supremo N° 28699, de 1 de mayo de 2006
- GACETA OFICIAL DE BOLIVIA Ley 243 - Ley contra el Acoso y Violencia Política hacia las Mujeres de 28 de mayo de 2012.
- GACETA OFICIAL DE BOLIVIA Ley 045 - Ley contra el Racismo y toda Forma de Discriminación de 8 de octubre de 2010.

PAGINAS WEB CONSULTADAS:

- <http://pagines.uab.cat/analisijuridico/content/acoso-moral-mobbing>
- www.simeg.org
- www.madrid.ccoo.es
- www.uvigo.es
- <http://www.carm.es/ctra/cendoc/dossier/mobbing.asp?id=1376>
- <http://miescuelalugardepaz.blogspot.com/2009/11/antecedentes-historicos-y-definicion.html>
- http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo5_5.shtml Final del formulario
- <http://www.elmobbing.com>
- <http://www.elmobbing.com/que-es-acoso-laboral>
- <http://www.elmobbing.com/definicion-acoso-laboral-mobbing>
- Calderón Berrocal María del Carmen, <http://www.blogger.com/profile/03336453536629578598>
- <http://d2bfnlaku8y36.cloudfront.net/psicopediahoy/ManualRiesgosPsicosociales>
- <http://www.acosolaboral.org.uy/articulos/consejosPracticos.php>
- La razón, Sección Sociedad, Trabajo. Mayo de 2013, Periódico en la Web.