

# **Hostigamiento Psicológico Laboral e Institucional en Iberoamérica: Estado del arte y experiencias de intervención**

**Eduardo Bustos Villar  
Marcelo Caputo  
Elizabeth Aranda Coria  
Mariel Gimenez  
(Compiladores)**

Hostigamiento Psicológico Laboral e Institucional en Iberoamérica: Estado del arte y experiencias de intervención. /

Eduardo M. Bustos Villar ... [et al.] ; compilado por Eduardo M. Bustos Villar Eduardo Bustos Villar; Marcelo Caputo; Elizabeth Aranda Coria; Mariel Gimenez. - 1a ed. . - Ciudad Autónoma de Buenos Aires : SB, 2015.

850 p. ; 23 x 16 cm.

ISBN 978-987-1984-50-3

1. Hostigamiento Psicológico Laboral. 2. Acoso. 3. Psicología de las Organizaciones. I. Bustos Villar, Eduardo M. II. Bustos Villar, Eduardo M., comp.

CDD 344

1ª edición, Buenos Aires, octubre de 2015

Título:

Hostigamiento Psicológico Laboral e Institucional en Iberoamérica:  
Estado del arte y experiencias de intervención.

Compiladores:

Eduardo Bustos Villar - Marcelo Caputo - Elizabeth Aranda Coria - Mariel Gimenez

ISBN: 978-987-1984-50-3

Se permite la reproducción parcial citando fuente.

Queda hecho el depósito que marca la ley 11.723.

Libro de edición argentina - Impreso en Argentina - Made in argentina

**Sb editorial**

Yapeyú 283 - C1202ACE - Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Tel.: (+54) (11) 4958-1310 y líneas rotativas

E-mail: [ventas@editorialsb.com.ar](mailto:ventas@editorialsb.com.ar)

[www.editorialsb.com](http://www.editorialsb.com) - [www.facebook.com/editorialsb](https://www.facebook.com/editorialsb)

# ÍNDICE

<b>PRÓLOGO .....</b>	<b>9</b>
EDUARDO M. BUSTOS VILLAR	
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>VIOLENCIA LABORAL EXTERNA. SUS EXPRESIONES Y CONSECUENCIAS EN TRABAJADORAS Y TRABAJADORES DEL SECTOR SALUD .....</b>	<b>13</b>
DORIS ACEVEDO	
<b>ACOSO LABORAL: UNA MIRADA ÉTICA .....</b>	<b>23</b>
JOSÉ ACEVEDO ACOSTA	
<b>EL ACOSO LABORAL: SU PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN EN LA LEGISLACIÓN MEXICANA .....</b>	<b>35</b>
MAGDALENA ALANÍS HERRERA · CLOTILDE VÁZQUEZ RODRÍGUEZ	
<b>FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL: ANÁLISIS DE LA PRIMERA ENCUESTA NACIONAL DE TRABAJO, EMPLEO, CONDICIONES Y MEDIOAMBIENTE LABORAL.....</b>	<b>43</b>
MARCOS ALBERTO · ADELA CONTRERAS · CECILIA CORNELIO BRIAN COVARO · JOHANNA GERKE	
<b>UNIFORME Y SISTEMÁTICO: HOSTIGAMIENTO LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA.....</b>	<b>55</b>
MÓNICA G. ARANCIBIA	
<b>ALGUNAS REFLEXIONES SOBRE PRODUCCIONES DE ACOSO LABORAL Y VIOLENCIA PSICOLÓGICA EN CONTEXTOS ORGANIZACIONALES .....</b>	<b>65</b>
MARÍA VELIA ARTIGAS · LILIANA EDITH FERRARI	
<b>PROCESOS Y PRÁCTICAS DE ESTIGMATIZACIÓN EN EL ACOSO LABORAL COMO REPRESALIA.....</b>	<b>75</b>
MARÍA MATILDE BALDUZZI	
<b>ACOSO SINDICAL A LOS INMIGRANTES EN SITUACIÓN IRREGULAR.....</b>	<b>89</b>
RICARDO BARONA BETANCOURT	
<b>LA INTOLERANCIA SOCIAL Y EL ACOSO LABORAL EN EL MEDIOAMBIENTE DE TRABAJO .....</b>	<b>95</b>
MARGARIDA BARRETO	

<b>EL ACOSO SEXUAL COMO PRÁCTICA SILENCIADA DE PODER EN LAS FUERZAS DE SEGURIDAD.....</b>	<b>109</b>
MÓNICA PATRICIA BERSANELLI	
<b>EL <i>MOBBING</i> EN UNA EMPRESA MAQUILADORA COMPETITIVA .....</b>	<b>121</b>
LAURA ELIZABETH CERVANTES BENAVIDES	
<b>LOS EFECTOS DEL <i>MOBBING</i> EN LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO .....</b>	<b>135</b>
LAURA ELIZABETH CERVANTES BENAVIDES · ALMA LUCERO SOSA BLANCAS	
<b>¿SON LOS GRUPOS VULNERABLES MÁS PROPENSOS A SER VÍCTIMAS DE <i>MOBBING</i>? .....</b>	<b>147</b>
BRENDA FABIOLA CHÁVEZ BERMÚDEZ · CARLOS SERGIO QUIÑONES TINOCO	
<b>LA EVALUACIÓN DEL HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO/MORAL LABORAL: PERSPECTIVA ACTUAL Y DESAFÍOS EN EL CONTEXTO ARGENTINO.....</b>	<b>157</b>
EDUARDO BUSTOS VILLAR · MARCELO CAPUTO · ELIZABETH ARANDA CORIA · MARIEL GIMENEZ	
<b>GÉNERO E IGUALDAD .....</b>	<b>169</b>
VERÓNICA COLL	
<b>ACOSO MEDIÁTICO –ACTIVO Y PASIVO–, VULNERACIÓN DE DERECHOS HUMANOS INDIVIDUALES Y COLECTIVOS.....</b>	<b>181</b>
SANDRA CORREA LEÓN	
<b>CONDUCTA DEL ACOSO MEDIÁTICO Y DEL LINCHAMIENTO MEDIÁTICO: NECESARIAS CONSIDERACIONES SOCIALES PARA SU TIPIFICACIÓN PENAL.....</b>	<b>203</b>
SANDRA CORREA LEÓN	
<b>LA RESPONSABILIDAD CIVIL DEL EMPLEADOR COMO MECANISMO RESARCITORIO EN EL ACOSO LABORAL. UNA REFLEXIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DEL DERECHO COLOMBIANO.....</b>	<b>215</b>
MARITZA CRUZ CAICEDO	
<b>ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO NO SETOR PÚBLICO: CONTEXTUALIZAÇÃO EM UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA BRASILEIRA.....</b>	<b>221</b>
FERNANDA DA CONCEIÇÃO ZANIN · LUIS ALLAN KÜNZLE	
<b>REDE DE ATENÇÃO ÀS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA RELACIONADA AO TRABALHO: INVESTIGAÇÃO DOS CASOS PELO CEREST SBC/SP - BRASIL .....</b>	<b>233</b>
ANDRÉIA DE CONTO GARBIN · ARTHUR CHIORO · ELIANA PINTOR	
<b>FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y SALUD EN EL SECTOR DE MENSAJERIA Y CADETERIA .....</b>	<b>243</b>
MARTIN DE LELLIS · SABRINA ARRILLAGA	
<b>JUDICIALIZACIÓN DE UN CASO DE ACOSO MORAL LABORAL EN INSTITUCIÓN PÚBLICA URUGUAYA (DEDICADA MONOPÓLICAMENTE A LA PROTECCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES).....</b>	<b>253</b>
MA. CRISTINA DEL PINO BORRALLO	



<b>S.O.S. TRABAJADORAS AL BORDE DE UN NAUFRAGIO DE VIOLENCIA LABORAL: HACIA EL CAMINO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN EMOCIONAL CON UN ENFOQUE DE GÉNERO CONTRA EL <i>MOBBING</i> EN INSTALACIONES PETROLERAS COSTA AFUERA .....</b>	<b>261</b>
REBECA DEL PINO PEÑA	
<b>LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS <i>NEOMANAGERS</i>: UN CONSTRUCTO TENTATIVO EXPLICATIVO DEL <i>MOBBING</i> EN LAS ORGANIZACIONES EDUCATIVAS.....</b>	<b>271</b>
REBECA DEL PINO PEÑA · MARÍA DE LOS ANGELES AGUILAR FERNÁNDEZ	
<b>CRÓNICA DE UNA MUERTE ANUNCIADA DE UN PROGRAMA DE INVESTIGACIÓN INTERNACIONAL POR EL <i>NEOMANAGEMENT</i> UNIVERSITARIO CONTRA UN DOCENTE RESILIENTE .....</b>	<b>281</b>
REBECA DEL PINO PEÑA · MIRIAM ZARAGOZA MONROY	
<b>ESTRATEGIAS DE PROTECCIÓN LABORAL EN EL CONTEXTO UNIVERSITARIO URUGUAYO .....</b>	<b>289</b>
TERESA DORNEL · ROMINA MAUROS · SAPHIR STEMPELET	
<b>VIOLENCIA PSICOLÓGICA Y ASEDIO MORAL VERTICAL ASCENDIENTE EN DOS ESCUELAS PÚBLICAS DE PORTO ALEGRE, BRASIL .....</b>	<b>305</b>
CRISTINA MARIA FAGUNDES PRISCO · CLAUDIA DE NEGREIROS MAGNUS	
<b>FACTORES PREDICTORES DEL ACOSO LABORAL EN UNA MUESTRA ARGENTINA .....</b>	<b>317</b>
LILIANA EDITH FERRARI · GRACIELA FILIPPI · MARÍA CAROLINA CEBEY · ESTEBAN CÓRDOBA · MARÍA LAURA NAPOLI · MARÍA FLORENCIA TROTTA · LUIA WETTENGEL	
<b>IDENTIDAD Y AFILIACIÓN EN SITUACIÓN DE ACOSO LABORAL.....</b>	<b>325</b>
GRACIELA FILIPPI · MARÍA LAURA NAPOLI · LUIA WETTENGEL · LILIANA EDITH FERRARI · MARÍA CAROLINA CEBEY · MARÍA FLORENCIA TROTTA	
<b>EL ABORDAJE DE CASOS DE ACOSO MORAL (<i>MOBBING</i>) DESDE UN PROGRAMA DE EXTENSIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES (UBA). ARTICULACIONES TEÓRICO-PRÁCTICAS .....</b>	<b>333</b>
GRACIELA FILIPPI · EDUARDO SICARDI · LILIANA FERRARI	
<b>EL TRABAJO NO REGISTRADO EN ARGENTINA: UNA CONDUCTA ANTIJURÍDICA Y VIOLENTA .....</b>	<b>345</b>
SANDRA LORENA FLÓREZ GUZMÁN	
<b>LA RESPONSABILIDAD EN EL ACOSO LABORAL, UN LLAMADO A LAS ORGANIZACIONES .....</b>	<b>357</b>
ELIANNE FORERO PÉREZ	
<b>REGULACIÓN DEL ACOSO MORAL EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO Y SU INCIDENCIA EN EL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO.....</b>	<b>367</b>
LUZ NICTE GONZÁLEZ ESTEVEZ	

<b>A PROPÓSITO DEL ABORDAJE MULTIDISCIPLINARIO DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y ORGANIZACIONALES EN EL MEDIO AMBIENTE LABORAL .....</b>	<b>377</b>
LYDIA GUEVARA RAMÍREZ	
<b>UNA VISIÓN INTERNACIONAL AL ENFOQUE DE GÉNERO EN EL TRABAJO EN EL ACTUAL ORDEN ECONÓMICO Y SOCIAL.....</b>	<b>403</b>
LYDIA GUEVARA RAMÍREZ	
<b>HUMILLACIÓN Y VIOLENCIA: PDV (PROGRAMA DE DESTRUCCIÓN DE VIDAS)...</b>	<b>419</b>
ROBERTO HELOANI	
<b>TRABAJADORES DE INTENDENCIA EN UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA MEXICANA FRENTE AL <i>MOBBING</i> .....</b>	<b>435</b>
JUAN MANUEL HERRERA CABALLERO · NORMA GEORGINA MARTELL MARTÍNEZ · FRANCISCO DÍAZ ESCAMILLA	
<b>VIOLENCIA Y ACOSO A MICROBUSEROS EN LA CIUDAD DE MÉXICO .....</b>	<b>457</b>
JUAN MANUEL HERRERA CABALLERO · NORMA GEORGINA MARTELL MARTÍNEZ · EVELYN G. CAZARES JIMÉNEZ	
<b>TRABAJADORAS DE UN CENTRO COMERCIAL EN LA CIUDAD DE MÉXICO FRENTE AL ABUSO DE PODER.....</b>	<b>475</b>
JUAN MANUEL HERRERA CABALLERO · NORMA GEORGINA MARTELL MARTÍNEZ · RUTH JACQUELINE RODRÍGUEZ ALMAGUER	
<b>PROJETO SAÚDE DO TRABALHADOR: PLANTÃO DE ATENDIMENTO ÀS VÍTIMAS DE ASSÉDIO MORAL ATRAVÉS DE SINDICATOS DE TRABALHADORES ..</b>	<b>495</b>
ARTHUR LOBATO MAGALHÃES FILHO	
<b>ESTRATEGIA METODOLÓGICA PARA LA DETECCIÓN DEL ACOSO LABORAL O <i>MOBBING</i> .....</b>	<b>509</b>
ELSA INÉS MARTÍN · NÉSTOR MANUEL ALFONSO · GABRIEL SAPIENZA · CINTIA GONNET	
<b>COSECHA NEGRA. VIOLENCIA INSTITUCIONAL Y SUBJETIVIDADES INSTITUIDAS .....</b>	<b>523</b>
GUSTAVO MELERA	
<b>PROMOCIÓN DE LA SALUD MENTAL EN EL CAMPO JUDICIAL: REFLEXIONES Y PROPUESTA DE TRABAJO DESDE UN ABORDAJE INTERDISCIPLINARIO.....</b>	<b>533</b>
LAURA BEATRIZ MONTES · ANA MARÍA GÓMEZ FUENTES · ESTELA SONIA R. JURI	
<b>MUJERES VULNERADAS Y VULNERABLES EN EL ÁMBITO LABORAL DE LA VIDA .....</b>	<b>545</b>
MARÍA ESTER MORAND	
<b>CONDICIONES DE TRABAJO Y GÉNERO EN LOS Y LAS PROFESIONALES ENFERMEROS/AS DE LA CIUDAD DE MAR DEL PLATA, ARGENTINA.....</b>	<b>555</b>
BEATRIZ MORRONE · AGUSTINA CEPEDA	



<b>LA GLOBALIZACIÓN DE LA MUJER EN EL SIGLO XXI. ¿FOMENTA LA VIOLENCIA DE GÉNERO E IMPLICA UN RETROCESO HISTÓRICO? .....</b>	<b>569</b>
ANÍBAL DANIEL OLIVERA	
<b>SOBRE LA TITULACIÓN EN LAS LICENCIATURAS DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA. EL ALTÍSIMO COSTO DE ASUMIR PROPUESTAS DE MEJORA COMO DESAFÍOS A DERROTAR.....</b>	<b>577</b>
FLORENCIA PEÑA SAINT MARTIN	
<b>INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL DESCARTANDO ACOSO HACIA LA MUJER EN EL MEDIO LABORAL .....</b>	<b>595</b>
LUISA M. PEÑA YHASYPAS	
<b>EL HOSTIGAMIENTO LABORAL Y SU DEFENSA LEGAL EN MÉXICO .....</b>	<b>603</b>
CARLOS SERGIO QUIÑONES TINOCO · BRENDA FABIOLA CHÁVEZ BERMÚDEZ	
<b>PERCEPCIÓN DE DISCRIMINACIÓN, LOS MOTIVOS Y ÁMBITOS DE PRÁCTICA .....</b>	<b>611</b>
SOLANGE RODRÍGUEZ ESPÍNOLA	
<b>MOBBING Y NIVEL DE ESTRÉS EN EL AMBITO ACADÉMICO .....</b>	<b>619</b>
NÉLIDA RODRÍGUEZ FEIJÓO	
<b>CONSIDERACIONES ACERCA DE LA VIOLENCIA LABORAL A PARTIR DE SU ABORDAJE CON EMPLEADOS NO DOCENTES UNIVERSITARIOS .....</b>	<b>625</b>
MARÍA BELÉN SALAS · GISELLE AGUDIAK · MARIANA GRAVELLONE	
<b>EN BUSCA DE LA DIGNIDAD: ATENCIÓN EN GRUPO COMO ESTRATEGIA PARA AFRONTAMIENTO DEL ACOSO MORAL .....</b>	<b>633</b>
FABIANE SILVEIRA MARTINS · JOANA SOARES CUGNIER · SUZANA DA ROSA TOLFO · DENISE BALDANÇAS CALDAS · LUANA GOULART	
<b>DIFICULTADES EN LA FORMACIÓN DE UN GRUPO DE APOYO PSICOLÓGICO PARA LAS VÍCTIMAS DE ACOSO MORAL .....</b>	<b>641</b>
JOANA SOARES CUGNIER · FABIANE SILVEIRA MARTINS · SUZANA DA ROSA TOLFO · THIAGO SOARES NUNES	
<b>UNA REFLEXIÓN SOBRE LAS INVESTIGACIONES ACERCA DEL ACOSO MORAL EN EL TRABAJO EN EL ENTORNO DE LA ASOCIACIÓN NACIONAL DE POSTGRADO E INVESTIGACIÓN EN ADMINISTRACIÓN (ANPAD) .....</b>	<b>651</b>
THIAGO SOARES NUNES · SUZANA DA ROSA TOLFO	
<b>PREVENCIÓN Y COMBATE AL ACOSO MORAL EN EL TRABAJO: DE LA INFORMACIÓN A LA ACCIÓN .....</b>	<b>669</b>
THIAGO SOARES NUNES · JOANA SOARES CUGNIER · SUZANA DA ROSA TOLFO	
<b>EL MOBBING COMO OBSTÁCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL DISTINTIVO DE EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE (ESR) EN MÉXICO .....</b>	<b>681</b>
ALMA LUCERO SOSA BLANCAS	
<b>EL SILENCIO COMO RESPUESTA AL FENÓMENO DE LA VIOLENCIA EN EL ÁMBITO UNIVERSITARIO. ESTUDIO DE CASOS .....</b>	<b>691</b>
CATALINA SOTO COTA	

<b>CONDICIONES SICOSOMÁTICAS O SICOEMOCIONALES QUE PADECEN LAS PERSONAS SOMETIDAS A VIOLENCIA, MOBBING O ACOSO SICOLÓGICO, BULLYING, PERSECUCIÓN, ACOSO Y ABUSO EN SU VIDA PERSONAL O LABORAL .....</b>	<b>707</b>
WANDA E. SOTO VÁZQUEZ · SANDRA CORREA LEÓN	
<b>CLÍNICA DEL TESTIMONIO: UN CASO DE ACOSO EN EL MUNDO DEL TRABAJO ACADÉMICO-UBA .....</b>	<b>731</b>
DULCE SUAYA · HERNÁN F. SCOROFITZ	
<b>ANÁLISE DAS INFLUÊNCIAS DOS LÍDERES FORMAIS PARA A PREVENÇÃO DO ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO.....</b>	<b>739</b>
RENATO TOCCHETTO DE OLIVEIRA	
<b>NO AL MOBBING. UN DERECHO HUMANO EMERGENTE TODAVÍA INVISIBLE.....</b>	<b>753</b>
ADRIANA CAROLINA VARGAS OJEDA · ALFREDO RENÁN GONZÁLEZ RAMÍREZ · ANA MARÍA VALLES MEDINA · CARMEN CASTILLO FREGOSO · AVID SERGIO SALAS VARGAS	
<b>LA FORMACIÓN DE PROFESIONALES DE LA SALUD EN LA ATENCIÓN DEL MOBBING .....</b>	<b>761</b>
ADRIANA CAROLINA VARGAS OJEDA · ELVIA MÉNDEZ FREGOZO · ALFREDO RENÁN · GONZÁLEZ RAMÍREZ · ANA MARÍA VALLES MEDINA · CARMEN CASTILLO FREGOSO · DAVID SERGIO SALAS VARGAS	
<b>EL ACOSO LABORAL. UNA FACETA DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO .....</b>	<b>771</b>
CLOTILDE VÁZQUEZ RODRÍGUEZ · MAGDALENA ALANÍS HERRERA	
<b>TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA LEGISLACIÓN VENEZOLANA Y SUS RESULTADOS PRÁCTICOS .....</b>	<b>779</b>
DUGLAS J. YANES REYES	
<b>O PSICODRAMA COMO POTENCIALIZADOR DA CLÍNICA PSICODINÂMICA DO TRABALHO.....</b>	<b>787</b>
CLÁUDIA DE NEGREIROS MAGNUS · Álvaro Roberto Crespo Merlo ANA LUISA POERSCH · CRISTINA MARIA FAGUNDES PRISCO	
<b>TALLER: MOBBING O ACOSO SICOLÓGICO: SICOESPIRITUALIDAD .....</b>	<b>795</b>
SANDRA CORREA LEÓN	
<b>MOBBING DESDE LAS ARTES PLÁSTICAS .....</b>	<b>811</b>
LUIS ALBERTO RUIZ SAAVEDRA	
<b>AUTORES.....</b>	<b>815</b>





# PRÓLOGO

**EDUARDO M. BUSTOS VILLAR**

La Salud es una cuestión social y un derecho universal. El acceso equitativo a una salud de calidad, solidaria y con justicia social promueve la inclusión social y disminuye las brechas socio-económicas de nuestra población.

Por ello actualmente la prevención y promoción en torno a la salud en general y la salud mental en particular, son consideradas como estrategias fundamentales sobre las que se asienta la gestión pública desde un enfoque de protección de derechos de la ciudadanía en su conjunto. Celebro en ese sentido que nos reunamos a compartir y a generar aportes novedosos que nos permitan enriquecer conceptualmente estos lineamientos.

Pero como bien sabemos, el ser humano es por definición un ser social, que transforma la realidad a través de su trabajo y que se transforma a sí mismo por medio de dicha labor. En este sentido, el trabajo digno y los hábitos de cuidado en el contexto laboral son factores determinantes de la salud del trabajador, de sus familias y de la sociedad en general. Sin temor a exagerar podemos plantear que el trabajo digno es uno de los factores protectores más importantes en nuestro contexto sociocultural ya que nos brinda beneficios personales, sociales y productivos.

Estoy convencido que los aportes surgidos del II Congreso Iberoamericano sobre Acoso Laboral e Institucional, que constituyó el punto de partida de esta obra, sus discusiones y análisis, servirán para generar un mayor compromiso colectivo con el cuidado de la salud de nuestra población, logrando que sean transformadores de la realidad concreta de la gente, porque como decía nuestro maestro Ramón Carrillo: *“Sólo sirven las conquistas científicas sobre la salud, si son accesibles al pueblo”*.

Buenos Aires, junio de 2015





# INTRODUCCIÓN

Durante los días 24 al 29 de Agosto de 2013 se realizó el II Congreso Iberoamericano sobre Acoso Laboral e Institucional en la Ciudad de Buenos Aires. Este evento estuvo destinado a profesionales, investigadores, docentes, estudiantes y a la comunidad en general, con el objetivo de promover prácticas laborales dignas y saludables, asociadas al bienestar y una mejor calidad de vida laboral de todas las personas. Las actividades fueron libres y gratuitas, y se contó con la participación de 1315 personas acreditadas, de los cuales 309 fueron expositores provenientes de Argentina, Brasil, Cuba, Ecuador, España, México, Puerto Rico, Uruguay y Venezuela. La programación científica fue amplia y diversa, y durante los 6 días consecutivos se han desarrollado 8 conferencias magistrales, 8 paneles, 20 mesas redondas, 25 mesas de trabajos libres, 5 talleres, 10 pósters, presentaciones de 9 libros, 2 mesas de trabajo y gestión, y presentaciones artísticas a cargo de dos artistas.

Se ha convocado a los autores de trabajos y ponentes de este Congreso Internacional a enviar sus trabajos originales completos para la publicación del presente libro, que constituye así un paso importante en la profundización conceptual, la divulgación y la intervención en la problemática del hostigamiento psicológico moral en el trabajo.

El mismo se edita en formato electrónico para favorecer el acceso y la divulgación del material entre todos los interesados en la temática. Se publican en esta oportunidad los trabajos completos recibidos de 100 autores que han respondido a la convocatoria, incorporando 66 trabajos originales sobre la temática de la violencia y el hostigamiento en las instituciones.

Este camino ha sido iniciado en el 2011, con el I Congreso Iberoamericano sobre Acoso Laboral e Institucional, del cual se desprende el libro

*Develar el Mobbing: Asegurar la identidad en las Organizaciones*, y continúa con el III Congreso Iberoamericano sobre Acoso Laboral e Institucional en la ciudad de Florianópolis, Brasil.

La divulgación de la temática, incorporando la exploración y profundización de aportes conceptuales, compartiendo y modelando prácticas profesionales para la detección del hostigamiento psicológico moral en las instituciones, promoviendo la salud entre los trabajadores, ha sido el motor fundamental de esta publicación y para futuras acciones conjuntas entre equipos transdisciplinarios e interculturales en toda Iberoamérica, que se han propuesto como valores la *Dignidad, compromiso y solidaridad, hacia la erradicación de todo tipo de violencia laboral*.

### **Algunas consideraciones sobre la presente edición**

Para la publicación del presente volumen se ha intentado que los trabajos sean homogéneos en la forma de presentación, más allá de la diversidad de contenidos. Para ello se ha facilitado en la convocatoria a este libro de pautas de publicación que no han sido excluyentes. En un pie de página se consignan los datos de filiación y contacto de los autores de cada trabajo.

Por último, las opiniones, resultados y datos presentados en los trabajos son responsabilidad de sus autores, y no reflejan la opinión de los compiladores necesariamente.



# VIOLENCIA LABORAL EXTERNA. SUS EXPRESIONES Y CONSECUENCIAS EN TRABAJADORAS Y TRABAJADORES DEL SECTOR SALUD

DORIS ACEVEDO<sup>1</sup>

## Resumen

La violencia laboral es una situación de larga data, y tema de reciente investigación. Un equipo de trabajo interdisciplinar de universitarias/os y organizaciones de trabajadoras/as hemos venido trabajando en la identificación y prevención de la violencia laboral en Venezuela. La violencia laboral se gesta en las relaciones sociales y las formas de gestión y organización del trabajo. El sector salud se cuenta junto al de educación entre los más afectados. La violencia laboral externa en los servicios de salud proviene de las y los usuarias/os y está intermediada por la violencia social. Para conocer la percepción de la violencia laboral externa de las/os trabajadoras/es de la salud, las estrategias para enfrentarla y las consecuencias en su salud, aplicamos un cuestionario mediante entrevista personal a 112 trabajadoras y trabajadores de dos centros de salud (68% mujeres), durante los años 2008 y 2009. Las/os trabajadoras/es se encuentran más afectadas/os por la violencia verbal, siendo las expresiones más frecuentes insultos, ofensas, gritos; 11% y 21% de los trabajadores de cada centro de salud, sobre todo enfermeras y médicos son afectadas por violencia física, como empujones y golpes. Los agresores son pacientes o sus familiares. Las consecuencias a la salud de las víctimas de violencia son: ansiedad, trastornos cardiovasculares, dolor de cabeza y trastornos digestivos. Como respuesta a la violencia recibida las/os trabajadoras/es tienen dificultades en su desempeño laboral, empleando estrategias de evasión (permisos, cambio de puesto o lugar de trabajo, renuncia). No obstante, el problema es banalizado por los y las responsables institucionales.

**Palabras clave:** Violencia laboral externa · Trabajadores de la salud · Salud ocupacional.

---

1. Centro de Estudios en Salud de los Trabajadores, Universidad de Carabobo, sede Aragua, Venezuela; Franci Morales, CORPOSALUD, Aragua; Luis Requena, Dirección de Salud del Estado Anzoátegui. Toda correspondencia relacionada con este artículo debe ser enviada a Doris Acevedo, Apartado postal 581, Maracay, Estado Aragua, Venezuela. Correo electrónico: [dorisacevedoi@gmail.com](mailto:dorisacevedoi@gmail.com)

## EXTERNAL WORKPLACE VIOLENCE IN THE HEALTH SECTOR, THEIR EXPRESSIONS, AND CONSEQUENCES

### Summary

Workplace violence is a situation of long standing, and recent research. An interdisciplinary team of University and workers organizations have been working in recent years in the identification and prevention of workplace violence in Venezuela. Workplace violence is brewing in social relations and forms of management and organization of work. The health and education sectors are the more affected. The external workplace violence in health services comes from the users and is mediated by social violence.

To study the perceptions of external labor violence of the workers of health, strategies to deal with it and its health consequences, we applied a questionnaire through personal interview to 112 male and female workers of two health centers (68% women), during the years 2008 and 2009. The workers are more affected by verbal violence, being frequent insults, offenses, and screams; by physical violence 11% and 21% of workers in each health centre, mostly nurses and doctors. Those who cause the aggressions are patients or their family members. The consequences to the health of those who suffer violence are: anxiety, cardiovascular disorders, headaches and digestive disorders. In response to the violence received the workers have difficulty in their job performance, using strategies of evasion (permissions, change of job or workplace, waiver). However, the problem is banalised by institutional authorities.

**Key words:** External workplace violence · Health workers · Occupational health.

## VIOLÊNCIA EXTERNA NO LOCAL DE TRABALHO, SUAS EXPRESSÕES E CONSEQUÊNCIAS PARA OS TRABALHADORES DO SECTOR DA SAÚDE

### Resumo

Violência no local de trabalho é uma situação de longa data e pesquisas recentes. Uma equipe interdisciplinar da Universidade e das organizações de trabalhadores tem trabalhado na identificação e prevenção da violência no local de trabalho na Venezuela. Violência no local de trabalho está se formando em relações sociais e formas de organização de gestão de trabalho. O sector da saúde é contado ao lado da educação entre os mais afetados. A violência externa no local de trabalho em serviços de saúde vem de usuários e é mediada pela violência social. Para estudar as percepções da violência externa do trabalho dos trabalhadores de saúde, estratégias para lidar com ele e suas consequências para a saúde, temos aplicado um questionário através de entrevista pessoal para 112 trabalhadores masculinos e femininos de dois centros de saúde (68% mulheres), durante os anos de 2008 e 2009. Os trabalhadores são os mais afetados

pela violência verbal, sendo expressões freqüentes insultos, ofensas, gritos; 11% e 21% dos trabalhadores em cada centro de saúde, principalmente médicos e enfermeiras são afetadas pela violência física, como empurrões e golpes. Os agressores são doentes ou seus familiares. As consequências para a saúde das vítimas da violência são: ansiedade, distúrbios cardiovasculares, dor de cabeça e distúrbios digestivos. Em resposta à violência recebeu os trabalhadores têm dificuldade em seu desempenho no trabalho, utilizando estratégias de evasão (permissões, mudança de emprego ou de trabalho, renúncia). No entanto, o problema é banalised pelos chefes institucionais.

**Palavras-chave:** Violência externa no local de trabalho · Trabalhadores de saúde · Saúde ocupacional.

## Introducción

La violencia en el trabajo muestra una tendencia ascendente, los brotes de violencia se producen en los lugares de trabajo de todo el mundo, lo cual permite concluir que ese problema rebasa las fronteras de los países, los ámbitos de trabajo o categorías profesionales, por lo que afecta la dignidad, la salud y el desempeño de millones de personas. La violencia es el uso deliberado de la fuerza física o el poder ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muertes, daños psicológicos, trastornos de desarrollo o privación. Esta definición excluye las lesiones por transporte y las de intención no determinada.

La violencia laboral en el sector salud es universal, si bien pueden variar las características locales. Los trabajadores que realizan cuidados de salud, que en los servicios asistenciales son principalmente mujeres, presentan un alto riesgo de sufrir violencia. En conjunto, puede afectar a más de la mitad de los trabajadores de la salud. Entre ellos, quienes presentan mayores riesgos son los que se desempeñan en unidades de emergencia, hospitales psiquiátricos, unidades de ancianos, centros de rehabilitación de adictos, entre otras (OIT/CIE/OMS/ISP, 2002; Hock, 2003).

Chapell y Di Martino (1998), definen la violencia laboral externa como: *“cualquier incidente en el cual un empleado es abusado, amenazado o atacado por un miembro del público (paciente, cliente y/o compañeros de trabajo)”*. Entre los factores asociados están: las relaciones jerárquicas entre el personal de salud, la edad y el género. Por razones culturales de género, las mujeres están más expuestas a ser receptoras de conductas abusivas, agresivas; al igual que personal más joven, con menos experiencia o menos habituado a las expresiones culturales de los pacientes y sus familiares en comunidades de alto riesgo.

Las repercusiones de la violencia laboral son sobre la salud de las personas, sus relaciones familiares y su relación laboral. Los problemas

de salud más frecuentes que sufren las víctimas se encuentran desde síntomas psicossomáticos hasta el síndrome agudo de estrés y el trastorno de estrés postraumático (Paredes y Paravic, 2006; Martínez, 2011). Las consecuencias laborales pueden ser: el abandono de la organización, cambio de trabajo, ausentismo por enfermedad, jubilaciones anticipadas, índices elevados de rotación, traslados, reemplazo del personal, disminución de la productividad e incremento de quejas y pleitos (Martínez, 2011).

## **Metodología**

Presentamos resultados de una investigación de tipo exploratorio-descriptiva en dos centros de salud, con relación a la percepción de la violencia laboral externa, las estrategias de las trabajadoras y los trabajadores para enfrentarla, sus repercusiones y sus consecuencias en la salud; obtenidos mediante la aplicación de un cuestionario en entrevista personal, en los años 2008 y 2009, en dos centros de salud en Venezuela: un Ambulatorio en la ciudad de Cumaná (Requena, 2008) y un Servicio de Obstetricia en un Hospital de Maracay (Morales, 2009), ubicados en sectores poblacionales de bajos recursos. La muestra está constituida por 112 personas, de diferentes profesiones de la salud, predominando el sexo femenino en un 68%. Para la obtención de la información, usamos una encuesta diseñada especialmente para este estudio, aplicada mediante una entrevista individual, la cual contiene: características demográficas, formas de violencia percibidas, autores de los hechos de violencia, respuestas inmediatas de las y los agredidos, consecuencias a la salud y estrategias a mediano y a largo plazo para afrontar los actos de violencia.

## **Resultados**

La muestra se distribuye en un 73% profesionales de la salud (enfermeras, médicos y bioanalistas) y 39% personal obrero y administrativo (camilleros, secretarías, recepcionistas). Predominó el sexo femenino con 68%, sin embargo en el personal obrero-administrativo predominaron los hombres con 54%. En las labores de traslado de pacientes (camilleros) están más los hombres y en la recepción y secretaría son fundamentalmente mujeres. En atención médica las enfermeras y bioanalistas son en su mayoría mujeres y entre los médicos hay un equilibrio entre mujeres y hombres.



**Tabla 1.** Distribución según ocupación de trabajadoras/es en dos centros de salud. Venezuela 2008-2009.

Ocupación	Ambulatorio. La Llanada. Cumaná		Emergencia obstétrica. Hosp. José A Vargas. Maracay		Total
	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	
Enfermeras/os, Médicas/os, Bioanalistas	9	36	6	22	73
Personal obrero y administrativo	19	14	2	4	39
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>50</b>	<b>8</b>	<b>26</b>	<b>112</b>

Fuente: Cuestionario administrado por los investigadores

Observamos un personal bastante joven, algo menor en el servicio de emergencia obstétrica con 33 años de promedio que en el ambulatorio con 38 (Tabla 2). Tres cuartas partes de la población estudiada tiene entre 21 y 40 años, 77% en hombres y 76% en mujeres. Hay autores que asocian juventud y sexo femenino a una mayor vulnerabilidad a la violencia (ILO, 2003).

**Tabla 2.** Distribución por edad y sexo de trabajadoras/es del sector salud en dos centros de salud. Venezuela 2008-2009.

Edad en años	Ambulatorio. La Llanada. Cumaná.		Emergencia obstétrica. Hosp. José A Vargas. Maracay		Total
	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	
21 a 30	8	11	6	13	38
31 a 40	12	26	2	8	48
41 a 50	6	9	0	5	20
51 y más	2	4	0	0	6
TOTAL	28	50	8	26	112
<b>Promedio</b>	<b>38</b>	<b>38,2</b>	<b>28</b>	<b>35</b>	

Fuente: Cuestionario administrado por los investigadores

El tipo de agresión más frecuente es la verbal, referida a gritos, insultos, groserías. En el Ambulatorio 31% manifestaron haber sido víctimas de agresión verbal, mientras que en el servicio de emergencia obstétrica el

100% fueron agredidos/as verbalmente. La violencia física del tipo de empujones y golpes es menos frecuente, siendo afectados 11% en el ambulatorio y 21% en la emergencia obstétrica (Tabla 3). Estos últimos parecieran más afectados por violencia física, sin embargo en el ambulatorio hubo tres casos de agresión con armas por parte de familiares de usuarios. La violencia física es menos frecuente pero es menos admisible como agresión personal, dejando consecuencias físicas y psicológicas muy traumáticas a quien la padece. Las enfermeras y médicos son más afectados por la violencia verbal y física, tal como señalan otros autores (Hock, 2003).

**Tabla 3.** Tipo de Agresiones recibidas por personal de salud en dos centros de salud, según ocupación. Venezuela 2008-2009.

Ocupación	Ambulatorio. La Llanada. Cumaná			Emergencia obstétrica. Hosp. José A Vargas. Maracay	
	Agresión verbal	Agresión física	Sin agresión	Agresión verbal	Agresión física
Enfermeras/os, Médicas/os, Bioanalistas	19	7	19	28	7
Personal obrero y administrativo	5	2	26	6	0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>9</b>	<b>45</b>	<b>34</b>	

(\*) Total de personas agredidas: 33 en el Ambulatorio y 34 en la Emergencia obstétrica

En su mayor parte quienes profieren las agresiones son los pacientes o sus familiares, siendo la situación similar para ambos centros de salud (74 y 77%). Un 36% en el ambulatorio y un 23% en la emergencia obstétrica, de las personas agresoras son visitantes, vecinos u otras no identificadas (Cuadro 4). Como lo mencionamos más arriba la ansiedad del paciente o sus familiares por recibir la atención requerida puede conducir a situaciones de desesperación que, unida a los tiempos de espera por abarrotamiento del servicio, dan lugar a conductas ofensivas, no justificables, si están previamente establecidos parámetros de comportamiento entre las partes. Sin embargo, la realidad de nuestros centros de salud desborda los límites de actuación personal en muchos casos.

En cuanto a la respuesta inmediata frente las agresiones recibidas, las y los agredidos tratan de interactuar con sus agresores/as, discutiendo o tratando de calmarlo/a, o llamando a un supervisor inmediata. Pero esta respuesta varía sustancialmente según el centro de salud. Mientras en el ambulatorio predomina la interacción con el o la agresor/a u otro tipo de

respuesta, en la emergencia obstétrica de preferencia se reporta el incidente al superior inmediato (Cuadro 4).

**Repercusiones.** Las trabajadoras y trabajadores que han experimentado hechos de violencia a sí mismos o a terceros (en el caso del Ambulatorio), en su mayoría, dicen que se preparan para prevenirla, en segundo lugar, tienden a tomar respuestas evasivas o de evitación, alejándose de la situación amenazante, por medio de reposos médicos, cambio de lugar de trabajo o retiro del mismo; coincidente con resultados de Paravic y otros (2004). Estas últimas estrategias son empleadas por la mayoría de las/os trabajadoras/es de la emergencia obstétrica. 23% de las/os trabajadoras/es reconocen que la violencia laboral externa afecta su rendimiento laboral por el temor o incomodidad que esto les ocasiona, y deben estar permanentemente prevenidos a estos hechos (Tabla 4).

**Tabla 4.** Tipo de agresiones y agresores, respuesta, repercusiones y consecuencias a la salud de las agresiones recibidas en trabajadoras y trabajadores de la salud. Ambulatorio La Llanada de Cumaná y Emergencia Obstétrica del Hospital José A Vargas del Seguro Social en Maracay. En cifras absolutas y relativas. Venezuela 2008 y 2009.

Características	Ambulatorio	%	Emergencia obstétrica	%	Total	%
<b>TIPO DE AGRESIONES</b>						
Verbal	24	73	34	100	58	86
Física	9	27	7	21	16	24
Total	33		34		67	
<b>AGRESORES</b>						
Pacientes o sus familiares	21	64	26	76	47	70
Visitantes, vecinos	6	18	4	12	10	15
Otros	6	18	4	12	10	15
Total	33		34		67	
<b>RESPUESTA</b>						
Discute con el agresor, trata de calmarlo	13	39	7	27	20	34
Reporta incidente a supervisor inmediato	4	12	17	65	21	36
Otra	16	49	2	8	18	30
Total	33		26		59	
<b>REPERCUSIONES</b>						

Características	Ambulatorio	%	Emergencia obstétrica	%	Total	%
Se prepara preventivamente	28	44	2	6	30	31
Afecta su rendimiento laboral	13	20	10	29	23	24
Evade la situación	23	36	22	65	45	46
Total	64		34		98	
<b>CONSECUENCIAS PARA LA SALUD</b>						
Cefalea	15	45	31	91	46	69
Insomnio	14	42	19	56	33	49
Ansiedad	22	67	18	53	40	60
Gastritis	8	24	6	18	14	21

Fuente: Cuestionario administrado por los investigadores

**Consecuencias a la salud.** Las trabajadoras y trabajadores de la salud asocian diversos síntomas a los episodios de violencia experimentados, 91% de los y las participantes del servicio de emergencia obstétrica señalaron que les ocasiona dolor de cabeza fuerte, igualmente lo manifiestan 45% de participantes del Ambulatorio. 67% de estos señalan padecer con mayor frecuencia ansiedad, al igual que 53% de emergencia obstétrica. Los trastornos gástricos también son mencionados por 24 y 18% de los y las participantes, respectivamente. Estos hallazgos son compatibles con los aportados por Paravic y otros (2004), quienes encontraron que la violencia laboral producía efectos en la salud mental del 70% de los trabajadores de un centro asistencial de Chile, mientras que el 65% manifestaba que afectaba la salud física, el síntoma más frecuente fue la cefalea. Igualmente consiguen como síntomas de la violencia laboral: depresión y miedo, ansiedad, colon irritable, síntomas de estrés, dolores de cabeza, de espalda, fatiga permanente, insomnio, irritabilidad.

## Discusión

En este estudio predominó personal femenino en un 68% y joven, 77% de los hombres y 76% de las mujeres están entre los 21 y los 40 años. Algunos autores asocian juventud y sexo femenino a una mayor vulnerabilidad a la violencia laboral, por inexperiencia para abordar las situaciones de agresión y por razones de género, es decir, relaciones de poder de los hombres hacia las mujeres (Hock, 2003; Paravic y col. 2004).

Recibieron agresiones 60% del total de la muestra estudiada. La agresión verbal (gritos, insultos, groserías, amenazas) predominó en 86% de las personas agredidas y la violencia física (empujones, golpes, uso de arma) en 24%. Algunas personas fueron víctimas de agresión verbal y física simultáneamente. La proporción de trabajadoras y trabajadores afectados está en razón de 6 de cada 10. El estudio de Martínez (2011) en trabajadores de la salud chilenos encuentran que un 85% de las personas estudiadas presenciaron actos de violencia laboral y que fueron afectados por violencia física 22% de ellos, predominando los golpes y por violencia verbal 31%, predominando los gritos y ofensas. Quienes infringen las agresiones son principalmente los mismos pacientes o sus familiares en un 70%, siendo menos frecuente de visitantes, vecinos de la comunidad u otros. De aquí la necesidad de informar y solicitar normas de comportamiento a usuarias y usuarios al interior de los establecimientos de salud.

Las respuestas inmediatas de quienes reciben las agresiones van en dos sentidos: interactuar con los agresores, mediante reclamos o tratando de calmarle y, en segundo lugar, llevando la queja o notificando a sus supervisores inmediatos. Estas dos reacciones son observadas por 69% de las y los participantes en el estudio. Las repercusiones en la vida laboral de quienes han manifestado directamente las agresiones y de quienes lo han observado en sus colegas, son: identifican la necesidad de prepararse para prevenir estos hechos de violencia (31%); manifiestan que les afecta en el rendimiento de su trabajo, mientras que otros (24%), han optado por evadir la situación mediante el uso de reposo médicos, cambio de trabajo o retiro del empleo (46%). Nuestros resultados coinciden con el estudio de Martínez (2011) que evidenció ausentismo y reposos a causa de la violencia laboral en un 38% y 20% de los casos, respectivamente. La violencia laboral externa afecta la vida personal y laboral de las y los afectadas/os.

Cefalea y ansiedad son los malestares de salud más frecuentes en quienes sufren el impacto de la violencia laboral externa, seguidos de insomnio y gastritis, ocasionándoles deterioro en su salud física y psicológica, lo cual disminuye su disposición para dar cumplimiento a las exigencias laborales, así como su calidad de vida. Esto es consistente con otras investigaciones que consideraron que la violencia laboral está asociada con la aparición de dolencias físicas y psicológicas en las víctimas (Martínez, 2011; Paravic y col., 2004).

## Referencias bibliográficas

- Chapell, D & Di Martino, V. (1998). Violence at work. International Labour Office. Ginebra. <http://www.acosomoral.org/pdf/violwk.pdf>. Recuperado en enero 2011.
- Hock, A. (2003). “No tenemos porque aceptar esto”, la protección del personal en el sector de salud británico. En *Educación Obrera*, 2003/4 N° 133.
- ILO. (2003) Violencia en el Trabajo. Educación Obrera. Editorial. [http://www.ilo.org/actrav/what/pubs/WCMS\\_117581/lang-es/index.htm](http://www.ilo.org/actrav/what/pubs/WCMS_117581/lang-es/index.htm). Recuperado en enero 2011
- Martínez, S. (2011). Violencia laboral en equipos de enfermería de Consultorios de Atención Primaria y Centros de Salud Familiar. Valdivia, Chile. Tesis para optar al grado de Licenciada en Enfermería. Universidad Austral de Chile. Facultad de Medicina. Escuela de Enfermería. Recuperado en febrero 2012. <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2011/fmm385v/doc/fmm385v.pdf>
- Morales, F (2009). Percepción y repercusiones de la violencia por el personal de salud de la emergencia de obstetricia del Seguro Social “José A Vargas”. Maracay. Venezuela. Trabajo de grado en la Especialidad de Salud Ocupacional e Higiene del Ambiente Laboral. Universidad de Carabobo, sede Aragua. Venezuela.
- OIT/CIE/OMS/ISP (2002). Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el lugar de trabajo dentro del sector de la salud. Ginebra. Artículo en PDF [www.who.int/publications/9223134463\\_spa.pdf](http://www.who.int/publications/9223134463_spa.pdf) Recuperado en octubre de 2010.
- Paravic, T. Valenzuela, S & Burgos M, (2004). Violencia percibida por Trabajadores de Atención Primaria de Salud. *Ciencia y Enfermería*. X(2). 53-65. Chile. [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532004000200007](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532004000200007). Recuperado en octubre de 2010 .
- Paredes, L & Paravic, T (2006). Percepcion de violencia y factores asociados según usuarios de un consultorio y postas de salud. Concepcion, Chile. *Ciencia y Enfermería*. XII (1). 39-51. [www.scielo.cl/pdf/cienf/v12n1/art05.pdf](http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v12n1/art05.pdf). Recuperado en octubre de 2010.
- Requena, L. (2008). Violencia en el trabajo, su impacto en la salud de los trabajadores y trabajadoras del Ambulatorio La Llanada, Cumaná, Estado Sucre. Venezuela. Trabajo de grado en la Especialidad de Salud Ocupacional e Higiene del Ambiente Laboral. Universidad de Carabobo, sede Aragua. Venezuela.



# ACOSO LABORAL: UNA MIRADA ÉTICA

JOSÉ ACEVEDO ACOSTA<sup>1</sup>

## Resumen

El *mobbing* o acoso laboral es un tema que ha sido estudiado y difundido intensamente como un problema psicológico, económico, jurídico y laboral en el mundo actual, esto es, se trata de un hecho humano entre humanos, y merece seguir siendo abordado por las distintas disciplinas humanistas y sociales. Esta colaboración pretende ofrecer una revisión crítica de observación y de análisis, del acoso entre iguales, desde una perspectiva filosófica y ética, esperando que ayude a profundizar la comprensión de dicho fenómeno. Mi aportación nace de una revisión crítica del acoso laboral, entre personas dentro de las instituciones productivas y de servicios y toma en consideración los siguientes elementos: a) Las personas tenemos principios éticos y una moralidad individual; b) el acoso se gesta entre individuos y profesionistas que laboran en un espacio común de trabajo; c) las y los profesionistas se han formado en principios éticos; d) las mismas empresas, del sector público, tecnológico, de servicios y universitario, ofrecen una preparación ética y valoral a sus integrantes; e) es común que las instituciones públicas y académicas tengan a la mano un “Código de Ética”. ¿Por qué, entonces, se suceden tantas acciones de acoso laboral? ¿Acabaremos de comprenderla? El interés de participar con esta ponencia dentro del II Congreso Iberoamericano de Acoso Laboral es con la intención de contribuir a esclarecer lo que se esconde en, dentro o detrás de esas relaciones laborales e institucionales; debemos preguntarnos por qué sucede y se incrementa cada vez más esa “cultura del acoso laboral”. Me apoyaré en pensadores con larga data en estas investigaciones, además vamos a revisar conceptos, análisis y los propósitos de la ética como una disciplina humanista que pretende buscar, discurrir, entender y comprender qué es el fenómeno del acoso y por qué se sucede cada día con mayor frecuencia.

**Palabras clave:** Persona · Acoso laboral · Acto humano · Conciencia · Responsabilidad.

---

1. Departamento de Filosofía, Universidad Autónoma de Aguascalientes, México. Correo electrónico: [jacevedo@correo.uaa.mx](mailto:jacevedo@correo.uaa.mx)

## MOBBING: AN ETHICAL LOOK

### Abstract

Mobbing is a topic which has been studied, and spread enormously as a psychological, economical, juridical and working problem in the actual world we live in, this is, about a human fact between humans, and should continue to be addressed by the various humanistic and social disciplines. This collaboration aims to provide a critical review of observation and analysis from the harassment between equals, from a philosophical and ethical perspective, waiting to help deepen understanding of the phenomenon. My share comes from a critical review from the mobbing, between people inside the productive institutions and services as well and takes into consideration the next elements: a) People must have ethical principles, an individual morality; b) the harassment is brewing among individuals and professionals working in a common workspace; c) the professionals have been formed with ethical values, d) the same companies, public sector, technology, services and college, offer an ethical and value-related training to its members; e) is common that public and academic institutions have on their reach a "Ethical code". ¿Why, then, it happens so many actions in mobbing? Will we end to understand? The interest in participating in this talk here in the II Congreso Iberoamericano de Acoso Laboral is like the intention to contribute to clear up what it is hiding inside or behind working and institutional relations; we must wonder why it happens and it increases every time more this mobbing culture. I will rely on long-thinkers in this research, in addition we will review concepts, analysis and purpose of ethics as a humanistic discipline that seeks to find, devise, understand and comprehend what the phenomenon of bullying and why it happens every day more frequently.

**Key words:** Person · Mobbing · Human act · Conscience · Responsibility.

## MOBBING: UM OLHAR ÉTICO

### Resumo

Mobbing é um tema que tem sido estudado, e se espalhou enormemente como um problema psicológico, econômico, jurídico e trabalhar no mundo real em que vivemos, isto é, cerca de um fato humano entre os seres humanos, e deve continuar a ser tratada pelos diferentes humanista e disciplinas sociais. Esta colaboração tem como objetivo fornecer uma revisão crítica da observação e análise do assédio entre iguais, a partir de uma perspectiva filosófica e ética, esperando para ajudar a aprofundar a compreensão do fenômeno. Minha parte vem de uma revisão crítica do mobbing, entre as pessoas dentro das instituições e serviços, bem produtivos e leva em consideração os próximos elementos: a) As pessoas devem ter princípios éticos, uma moralidade individual; b) o assédio está se formando entre os indivíduos e os profissionais que trabalham em uma área de trabalho comum; c) os profissionais foram formados com os valores éticos, d) as mesmas empresas, setor público, tecnologia, serviços e faculdade, oferecer uma formação ética e de valores relacionados aos seus membros; e) é comum que as instituições públicas e





académicas ter em seu alcance um “código de ética”. ¿Por que, então, acontece tantas ações em mobbing? Será que vamos acabar de entender? O interesse em participar nesta conversa aqui no II Congresso Ibero-americano de Acoso Laboral é como a intenção de contribuir para esclarecer o que está escondido dentro ou atrás de trabalho e relações institucionais; devemos nos perguntar por que isso acontece e aumenta cada vez mais essa cultura mobbing. Eu vou confiar em longas-pensadores nesta pesquisa, além iremos rever conceitos, análises e finalidade da ética como uma disciplina humanista que visa encontrar, conceber, entender e compreender o que o fenômeno do bullying e por que isso acontece todos os dias com mais frequência.

**Palavras-chave:** Pessoa · Mobbing · Ato humano · Consciência · Responsabilidade.

## Introducción

¿Por qué tengo interés en participar en la reflexión ética y moral en torno al acoso laboral, acoso psicológico laboral o también llamado hostigamiento laboral? ¿Qué espero dilucidar y ofrecer con esta reflexión?

Primeramente deseo afirmar que, por la documentación y experiencia disponibles, la mayoría de las veces las acciones de intimidación, de exclusión y hostigamiento que se han estudiado se producen en lugares, entidades, oficinas o empresas regularmente bien establecidas, lo mismo de carácter privado que público, de orden educativo y/o de investigación, en oficinas de gobierno, organismos productivos o empresariales, de servicios o de atención a programas sociales, etcétera, y que en ellas laboran personas con una preparación profesional, equivalente, en el caso de México, a bachillerato, frecuentemente, con formación de licenciatura o ingeniería, incluso, en muchos casos son personas con perfiles de posgrado. Es decir, se trata de personas que poseen nueve, doce o más de quince años de estudio y escolaridad, con una larga tradición y con conocimiento pleno de las relaciones docentes y académicas, porque todas y todos los que trabajamos en los lugares señalados somos “trabajadores urbanos” y compartimos espacios laborales comunes hemos pasado una fase de su vida en la escuela básica y en instituciones de enseñanza media y superior.

Por tanto, sería de esperarse que esas y esos empleados que han rebasado los nueve años de vida escolar, también hubiesen recibido uno o dos cursos o semestres completos de contenidos de formación moral, ética profesional, formación integral, formación en valores o valores cívicos, y sería esperable tuviesen una actitud personal más amable, amigable y comprensiva, que evitara que incurrieran con tanta frecuencia en conductas hostiles o acoso laboral, justamente por el entendido de que la educación proclama, como principios universales comunes: el respeto a la persona, el diálogo como medio de comunicación para tomar acuerdos y para desempeñarse libre y responsablemente dentro de los espacios de trabajo. Es

decir, la educación pública que reciben unos y otras habría de servir para llevar a cabo una buena y sana colaboración en equipo, para el desarrollo armónico de todas las facultades y capacidades humanas del individuo y respeto entre personas. Por tanto, sería deseable que ese perfil educativo y humano sirviera para actuar responsablemente y para generar relaciones laborales y de convivencia que evitasen tales acciones.

¿Por qué aventuro esa hipótesis y hacia dónde quiero llegar?

Aquí entramos en el terreno social, económico, productivo, educativo y humano, en la vida cotidiana que pone en tela de juicio los resultados, contenidos, habilidades y, principalmente, la formación de actitudes de una población escolarizada y con formación humanista y valoral, con una preparación mínimo de bachillerato o, frecuentemente, con educación superior y, por tanto, estamos ante una condición que debería cuestionar a las mismas instituciones educativas formadoras de profesionistas. Por tanto, aventuro una segunda reflexión: a mayor formación ética y moral, supondríamos, menor riesgo de acoso laboral.

## **Análisis de acciones humanas y del acoso**

Quiero partir de que el acoso laboral es un fenómeno de cultura mayoritariamente urbana, de mentalidad citadina y de espacios y sitios de trabajo propios de áreas de trabajo y empresas de toda índole, en áreas y oficinas, lo mismo de iniciativa privada que en sectores y dependencias de administración pública, sean municipales, estatales, organismos descentralizados, de gobierno federal, en sus tres poderes, Ejecutivo, Legislativo y Judicial, lo mismo que en organismos autónomos, fideicomisos, áreas de policía y demás entidades establecidas en ámbitos laborales, incluyendo centros educativos y de investigación, despachos de asesorías, grupos de asesoría, comunidades de base cristiana, religiosa, etcétera que cuentan con instalaciones adecuadas y suficientes para operar cotidianamente; que disponen de los servicios básicos de oficina en funciones y condiciones “normales”, en donde la mayor parte del personal, de intendencia, técnico, de capacitación secretarial, niveles medios y superiores que ahí laboran suman una preparación escolar de al menos bachillerato concluido. Esto se desprende de experiencias en varias instituciones públicas y particulares a las que se hace alusión a continuación.

Es necesario decir que existen diversos modos de abordar el tema del acoso o violencia laboral individual o institucional, como lo expone Luis Montaña Hirose (2013), quien hace una revisión estructural de las condiciones sistemáticas del modelo económico vigente. Él se propone reconocer diversos tipos de violencia para presentar un maco analítico que permita pensar el tema del acoso en las organizaciones de una manera

más estructural e integral. Sostiene que la violencia se percibe y escribe en singular, pero su fondo es siempre plural. Además se toman en cuenta las investigaciones de Marina Parés Soliva (2007), Marie France Hirigoyen (2000), Florencia Peña (2009), entre otros.

Para sostener lo siguiente, me apoyo especialmente en la vida laboral de la Universidad Autónoma de Aguascalientes y del el gobierno del estado de Aguascalientes. En la UAA (2012) laboramos 2.797 personas, 1.822 docentes y 975 de personal administrativo; con una población de 1.610 de género masculino y 1.187 femenino. De su población, el 13.29% posee una educación menor a bachillerato concluido, lo que representa un total de 372 trabajadores, pertenecientes a áreas que requieren de menor preparación escolar, como jardinería, campo, limpieza, etc. En cambio el 86,71% tiene bachillerato concluido y del total de empleados, un 80% estudió licenciatura, maestría y/o doctorado.

Asimismo, para el Estado de Aguascalientes, según datos de 2004, la PEA es de 392.100 (INEGI, 2013) personas, de ellas el 6 lo hace en oficinas de gobierno del Estado, 36.857; de esa cantidad 247.403 masculino y 144.697 femenino. Si aplicamos el mismo porcentaje de trabajadores con nivel menor a bachillerato, como en el caso de la UAA, entonces 4.898 cursaron apenas estudios de secundaria, individuos que laboran en intendencia, mensajería, bodega, limpieza, etc. El resto serían personas que cursaron bachillerato o que acreditaron una carrera profesional.

Es justo destacar que recibir alguna información de valores humanos, de valores éticos, de relaciones humanas y de promoción de respeto a las personas en el trabajo o, en el mejor de los casos, uno o dos semestres la asignaturas de ética profesional –a nivel superior– no es garantía suficiente, ni inmuniza a las personas para prevenir acciones que calificamos de acoso laboral. En este sentido los docentes de filosofía ética nos vemos tentados a pensar que quienes han transitado por las aulas de bachillerato y de nivel superior sabemos que la vida profesional está llena de vivencias, escollos, condiciones, intereses, presiones, situaciones y de momentos en los que se ponen a prueba los principios morales personales y familiares; los valores éticos de justicia, prudencia, honorabilidad, autonomía y de madurez de los individuos que comparten espacios laborales comunes o vinculados con las fuentes de trabajo son cuestionados en la vida laboral cotidiana. Veamos algunas razones de lo anterior.

Los cursos de ética en la universidad parten de una premisa: todos y todas somos seres humanos en situación, animales éticos que guardamos una relación moral en tres direcciones distintas y complementarias.

Hay que partir de que somos animales racionales éticos, seres humanos, personas, con una vida moral que implica una conciencia ontológica, histórica, epistémica, psicológica, jurídica, social, política, cultural, moral, etc., una conciencia que nos individualiza y nos pone delante de otras y

otros individuos, también en situación múltiple; que cada uno está y se coloca en relación ética con las cuatro características esenciales que identifican el ser moral personal:

**1.1 La conciencia**, como saber de, estar enterados y con la información suficiente de esa relación-compromiso que creamos y efectuamos. La conciencia es un elemento primordial y de alcances insospechados, es esa “voz interior”, ese “Pepito Grillo” (Savater, 1998) que llevamos dentro y nos acompaña, que nos ilumina, advierte y previene, pero también nos arroja, para bien o para mal, hacia otros seres morales iguales que nosotros, esa conciencia nos evalúa y nos sanciona.

**1.2 La libertad**, que es la parte más sagrada, profunda y valiosa del ser humano, es lo que nos distingue a unos de otros, lo que dignifica a las personas o las denigra, es el termómetro de nuestras grandes y pequeñas elecciones o decisiones individuales y sociales. Ella sirve para autoafirmarnos y expresarnos, para elegir y escoger sólo una de las varias opciones o caminos que tengo delante de mí, en esa convivencia laboral o familiar. La libertad es ontológica, pero también social, humana y autónoma en cada ser personal.

**1.3 La responsabilidad**, como un compromiso que contraemos, recíprocamente, de respeto a la palabra, a los acuerdos internos, a las normas y principios establecidos, a la letra pequeña, para el empleo o desempeño regular en situación; porque, además, lo aceptamos o eligiendo con plena claridad, porque deseamos buscar y seguir aquello que la conciencia, cual luz intelectual personal, pone delante como algo que es deseable por sí mismo y para el bien de quien está en formación. Esa responsabilidad implica, al menos, que sopesamos, analizamos y elegimos aquello que podemos atender y responder por sus efectos, sean éstos, favorables, desfavorables o violentos, en contra nuestra o de otros semejantes.

**1.4 La Voluntad**, es el cuarto elemento ético y moral que está presente en las acciones humanas; ella actúa después que la conciencia ha contribuido y aportado la información suficiente necesaria para determinar el quehacer individual. La voluntad consiste en ese querer lo que debemos hacer porque estamos convencidos de que ello debe ser llevado a cabo, debo de quererlo, porque ya lo comprendí, ya lo estudié y lo analicé y lo he valorado como algo que debe ser querido por mí y por nosotros. En esa elección está en juego mi autorrealización, va mi vida, mi proyecto social y mi autoafirmación personal.

El objetivo de nuestras relaciones morales ha de ser la de buscar y construir el bien para los otros y para nosotros, de ahí el nos-otros. Esto nos lleva a pensar que las asignaturas de ética tienen o deberían significar un sentido humano, un freno racional consciente que permitiera cuestionar y valorar cuanto hacemos y elegimos en cada oportunidad. En tal sentido, una preparación ética, como suele ofrecerse desde el bachillerato y en los estudios superiores, debería ser útil para las personas en situación. Máxi-

me si en la convivencia de familia ser refuerza esa necesidad de pensar y valorar antes de actuar y de hacer acción moral alguna.

- a) La segunda razón que domina las orientaciones de clases de formación en valores profesionales o de ética profesional en educación superior está referida a la convivencia social, externa, a las tareas, convenios, compromisos y esfuerzos colectivos que llevamos a cabo, digámoslo coloquialmente, fuera de casa y del ámbito meramente personal. La otredad. Esto es, el intercambio, la comunicación y la convivencia de un yo con otro y otros yoes, que es lo que compone y produce el nosotros, como entidad real, distinta y separada del yo individual y personal. Por esta segunda conexión entre los yoes morales-sociales-políticos-académicos, etcétera, establecemos los puentes necesarios para la continuidad, corrección y/o desarrollo de esos entes colectivos que nos sostienen, requieren y nos modifican en diversos sentidos y en tiempos particulares. Es decir, las instituciones, laborales, educativas, de gobierno, sociales, deportivas, de investigación, agrícolas y de todo género existen porque les damos vida, presencia, fisonomía, seguimiento, tonalidades y suma de experiencias a las que identificamos con el nombre vida social, sector productivo o mercado de trabajo, relaciones varias y mundo laboral. Ello sucede y va creando historia o desenvolvimiento de esas entidades o instituciones de las comunidades, ciudades, naciones o de organismos internacionales, sociedades, todas, que conjugan y reflejan el grado de desarrollo, madurez y alcances de la suma de individualidades que están ahí, que participan y coadyuvan con plena conciencia, libertad, responsabilidad y con la dosis de voluntad que le ponemos.
- b) La tercera base de los cursos de ética integra o pretende formar al yo profesional, al yo como individuo egresado de una carrera que va a estar en relación con los otros yoes y en condiciones y circunstancias distintas. Ahora bien, esos seres humanos poseen una formación específica y singular que les permite ejercer una actividad específica como es la vida profesional. Es decir, las instituciones de educación superior y las universidades como entidades formadoras de personas, de individuos sociales y de seres humanos en situación, están comprometidas a recibir, formar y egresar a entes humanos, ahora modificados, transformados y dotados de un perfil suficiente, no sólo con un título, con grado académico, sino, ante todo, con un sello profesional, con una suma de recursos cognitivos, habilidades, actitudes y valores humanos y personales. Un profesional, como su etimología griega lo predica, es aquella persona que se presenta a la comunidad con la certeza de estar capacitada, humana, moral, profesional, social y técnicamente, para dar testimonio y predicar con el ejemplo aquello que recibió, en bien de los otros y

en bien de sí mismo. Por lo demás, el lema de nuestra universidad lo declara excelsamente: “Se Lumen Proferre”, proyectarse luz que transforma y que se proyecta en bien de todas y todos los demás, en bien de la humanidad.

Augusto Hortal lo expone con los siguientes términos: Ética profesional en el contexto universitario significa deliberadamente varias cosas: 1. “Que ya desde la etapa universitaria conviene presentar a los alumnos la dimensión ética de la profesión que se preparan para ejercer. La enseñanza de la ética tiene que ayudar a reflexionar sistemáticamente sobre el servicio específico, las principales obligaciones y los posibles conflictos éticos con que van a tener que confrontarse quienes quieran asumir responsable y lúcidamente el ejercicio de su profesión en beneficio de la sociedad”. 2. Que el buen hacer, la calidad ética de los universitarios, es el mejor caldo de cultivo de una buena formación ética de los futuros profesionales. Si todos, profesores, alumnos, personal de la administración y servicios, hacen bien cada cual lo que tiene que hacer, ésa será sin duda la contribución más importante de la universidad a que las futuras tareas profesionales sean asumidas con sentido ético. 3. Que el contexto universitario debe configurar la ética profesional como una ética racional y crítica. A su vez la ética profesional racionalmente planteada y enseñada abre unas perspectivas que, tomadas en serio, transforman y contribuyen a enriquecer tanto la docencia como la investigación de las disciplinas académicas que se imparten en una universidad.

Los cursos de ética universitaria muestran y destacan aquellos elementos constitutivos del quehacer profesional, como son las relaciones individuales, personales, las condiciones de las empresas o entidades de servicio, así como el marco económico y social de la empresa misma y de quienes las representan administrativamente, y ello en el contexto del modelo capitalista neoliberal, que privilegia el fin de adquirir más riqueza, sin ocuparse de los procesos, tiempos y condiciones de las y los trabajadores. Una ética individual no puede verse o quedarse aislada, ha de considerar cada una de esas condiciones y partes del proceso productivo, y ha de comprometerse a transformar esa parte institucional y normativa que determina el ser, el quehacer y las formas de trabajo en las empresas. En ese sentido, como lo sostiene Montaña Hirose (Montaña, 2013) el acoso y la violencia laboral implícita ha de ser vista y estudiada como un problema social y colectivo, no meramente individual.

Las respuestas hay que buscarlas en la interacción humana, en el día a día, en los sujetos que co-laboramos junto con y al lado de otras y otros, pues, las personas construimos y hacemos hechos virtuosos o hechos inmorales, que son el origen de lo que llamamos acoso laboral.

Para dar continuidad a esta reflexión, vale la pena insistir en que es de esperarse, en consecuencia, que la enseñanza de la ética en las institu-

ciones de educación superior, particularmente en las universidades, deje huella profunda y permanente en las y los estudiantes acerca del servicio profesional específico que desean comprometer, ejecutar y testificar en las relaciones profesionales; que ese compromiso ético individual se debería manifestar en el ejercicio de las principales obligaciones y los posibles conflictos éticos con que se van a enfrentar quienes quieran asumir responsable y lúcidamente el ejercicio de su profesión en beneficio de la sociedad. Los alcances de una ética llevada a la vida profesional, como lo destacan Juan Garzón y Mercedes Garzón (1995) es personal, social y revolucionaria, en el sentido de su poder transformador de las condiciones socioeconómicas de una institución o de un sistema económico opresivo. En la violencia derivada del acoso laboral e institucional se juegan muchas fuerzas y sinergias, unas visibles e inmediatas, otras, las más, invisibles y más dañinas, producidas por las estructuras productivas y de poder, pues el mismo Estado en nuestro tiempo se inclina primero y antes por la permanencia de la legislación y la normatividad de la empresa que por el bienestar de las personas, así sean profesionistas.

Por otro lado, como bien sabemos, la ética es una reflexión filosófica, teórica y práctica, sobre el quehacer individual, social y profesional, y parte de una disyuntiva existencial entre el ser y el deber ser, entre el mundo que nos es dado y recibimos en cada caso, familia, empresa, institución y, por la otra, en ese deber ser que es el modo como nos representamos y llevamos a cabo las acciones morales que nos corresponden y que, en ese mismo momento, nos ponen en comunicación. Esos resultados son evaluados como éticamente buenos o éticamente incorrectos y sus efectos morales y sociales van más allá de las acciones individuales y productivas.

Ahora bien, si estudiamos el fenómeno del acoso laboral como una acción humana, entonces debemos recurrir a otra reflexión de la filosofía moral para considerar que, esa acción de acoso es humana y por ello mismo puede tener dos modos o dimensiones de ser aplicada y valorada. Si esa relación humana la llevamos a cabo de modo positivo, favorable y virtuoso, la vamos a calificar como buena, éticamente constructiva y de autorrealización para las personas que en ella intervienen. Entonces habrá cubierto su objetivo, tanto para quien la emprende como para quien la recibe, pues toda acción busca un bien y un fin bueno, al que solemos llamar felicidad, felicidad humana. En cambio, si esa misma acción la emprendemos negativamente, dañando, fastidiando, excluyendo, acosando o produciendo agravios en contra de una o más personas, entonces tal hecho lo llamaremos malo, perverso, éticamente vicioso, por cuanto que, en lugar de cumplir y satisfacer satisfactoriamente las relaciones humanas amables y saludables, se está obstruyendo, denigrando y generando un malestar y un agravio contra una o varias personas. Es decir, no sólo estamos atentando en contra de alguien, sino que no se está cumpliendo el objetivo general de las acciones humanas.

Al respecto cabría preguntarnos seriamente ¿por qué un individuo, sea hombre o mujer, emprende acciones negativas y dañinas, que solemos calificar como acoso laboral o acoso moral o violencia institucional? Éticamente, ¿cómo se puede justificar que alguien lleve a cabo acciones en sí mismas negativas y perversas en contra de alguien? ¿En qué se puede fundar el beneficio, la bondad o la felicidad de realizar una acción particular de tal forma? ¿Cuál podría ser la ganancia, el bien, la retribución moral de una acción de esa naturaleza? Tradicionalmente y en forma regular hemos aprendido que cada acción implica una reacción, que cada tarea humana tiene sentido en cuanto que con ella alcanzamos o visualizamos o intuimos una parte de felicidad intrínseca inherente a las acciones humanas y a los propósitos mismos de esa actividad personal. Por tanto, hay que cuestionarnos una vez más: ¿qué mueve al acosador a ejercer acciones acosadoras? ¿Qué le impulsa a un sujeto, históricamente determinado, a accionar con esa previsible maldad? ¿Es posible, siquiera, imaginar una probable respuesta a esa acción cobarde, inhumana y esencialmente perversa? Marina Parés Soliva se hace eco de esta reflexión, ella lo escribe así: El *mobbing* es la constatación de una pérdida de valores sociales en el mundo contraviniendo todo orden ético.

Tal vez haya que recurrir nuevamente a las primeras lecciones de ética que escribió hace 2.500 años Aristóteles, pues en su *Ética a Nicómaco* nos ayuda a entender y comprender lo que mueve a las personas en su accionar individual. Nos dice: toda persona busca hacer el bien, y en ese mismo camino, todas y todos buscamos alcanzar la felicidad como realización plena. Enseguida nos conduce a observar y a preguntar qué es la felicidad humana, y él mismo responde. Para unos la felicidad está en los placeres sexuales, para otros en la riqueza, para unos más en el honor, la actividad teórica o la vida contemplativa. Él reduce la búsqueda de la felicidad de nuestras acciones a estos razonamientos. Lo que nos corresponde indagar ahora es ¿qué busca una persona que acosa al aplicar una acción de acoso? ¿Su actuar es autónomo o no, es digno y justo o no? ¿Quién acosa sabrá si ese actuar moral es bueno o malo en si mismo? Esas son algunas de las lecciones que anhelamos o suponemos que se siguen de una asignatura de ética.

Por otro lado, si algo procuramos hacer con sumo cuidado los docentes de ética en educación superior es imbuir a las y los estudiantes para que se vean y se comprometan con el recto pensar y hacer, que admitan que vivir una vida profesional y laboral virtuosa no es tarea sencilla, ni se puede predicar como algo que realizamos sin más. Sino que hemos de ser personas comprometidas con la verdad, con la justicia, con la integridad, y debemos hacer acciones buenas, justas e íntegras. Aristóteles lo escribe así: “Así las acciones se llaman justas y moderadas cuando son tales que un hombre justo y moderado podría realizarlas; y es justo y moderado no el que las hace, sino el que las hace como las hacen los justos y moderados”. Ésta es una primera respuesta que debe ser analizada.



La segunda cuestión que debemos deliberar es si quien acosa, lo aplica voluntaria o involuntariamente, con información y conocimiento suficiente de lo que hace y de sus consecuencias, o si lo hace por presiones, “órdenes superiores”, intereses de empresa, competencia desleal, para disminuir o dañar a un colega o por cualquier otro fin negativo o vicioso. Aquí cabría recordar un principio kantiano, según el cual la dignidad de la persona se funda en el ejercicio de su libertad plena, y, desde ahí recomienda que las acciones deben cumplir plenamente con esa condición, y después insiste en que nuestro actuar debe ser tan bueno y verdadero que otras personas deseen imitar esos hechos morales. Sostiene, además, que toda acción moral debe ser realizada teniendo en cuenta el bien de la persona misma, antes que el bien de quien lleva a cabo tal acción moral. El acoso laboral o institucional contraviene dicho principio ético, porque tal vez porque tal actividad no sea plenamente libre ni se explicita como acción digna, virtuosa y buena para el acosador mismo.

## Consideraciones finales

Para redondear esta cavilación, es conveniente retomar la premisa inicial en el sentido de que las acciones de acoso psicológico, laboral o institucional o violencia laboral pertenecen o se llevan a cabo en ámbitos laborales urbanos, por ende con entes humanos con una preparación mínima de bachillerato y un elevado porcentaje de profesionistas con licenciatura y estudios posteriores, por lo que sería urgente solicitar que las instituciones educativas reforzaran y insistieran en la necesidad de preparar a los profesionistas con mayor rigor en el análisis crítico de su mundo circundante, con formación más humanista y con mayor desarrollo de su autonomía ontológica y moral, pues ello advertiría y prevendría de acciones de hostigamiento y de inmoralidad ética, como las acciones recurrentes de acoso o *Mobbing* laboral.

Seguramente una de las tareas urgentes del sistema educativo, de modo especial para la educación superior, será la de aprovechar el carácter filosófico y político que le atribuimos a los procesos de enseñanza como una actividad fundamental generadora de la igualdad social, cívica y cultural, de modo tal que una buena educación, ética, moral y competitiva ayude a nivelar y compensar la justicia distributiva de la riqueza nacional.

Adicionalmente, los contenidos programáticos de educación cívica, de formación de valores nacionales y de consolidación ética deben encaminarse a formar personas en el sentido más profundo y firme de una formación humanista, para dilucidar con claridad las múltiples estructuras y facetas legales, institucionales y laborales que controlan y dominan los procesos sociales, productivos, familiares y del empleo, con el propósito de modificar racional y éticamente las condiciones opresivas del empleo actual.

Decía el sociólogo Howard Selsam (1986) la formación ética ha de servir para comprender la conciencia de la doble moral vigente en la vida actual, la personal y la institucional o socializada, para llegar a poseer una sola ética, una ética universal. En esta misma línea se halla la reflexión del alemán Hans Khun (1990), quien hace un llamado a la sociedad entera para construir una ética universal que sirva para promover la cultura de la buena educación, la confianza en los otros y para construir poco a poco la cultura de la dignidad humana.

## Referencias bibliográficas

- Aristóteles (2008). *Ética Nicomáquea*, Introducción de T. Martínez Manzano, Traducción y notas de Julio Pallí Bonet. Barcelona: Biblioteca Clásica Gredos, libros I y II.
- Augusto Hortal (1995). La ética profesional en el contexto universitario, capítulo IV, 57-71, en Universidad de Deusto, *La ética en la Universidad*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Garzón Juan y Garzón, Mercedes (1995). *Ética y sociedad*. México: ANUIES.
- Hirigoyen, Marie-France (2000). *El acoso moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana*, Barcelona: Círculo de Lectores.
- INEGI (2009). Estadísticas históricas de México 2004, por entidad y sexo, cuadro 5.4, p. 10 y cuadro 5.4, p. 11.
- Kant, Manuel (2007). *Fundamentación de la Metafísica de las costumbres*. México: Porrúa.
- Khun, Hans (1990). *Proyecto de una ética mundial*. Madrid: Trotta.
- Montaño Hirose (2013). "Organización y violencia. Hacia una visión más integral del acoso moral". En Florencia Peña Saint Martin (Coord.), *Develar al mobbing. Asegurar la dignidad en las organizaciones II*. México: Eón.
- Parés Soliva, Marina 2007. "Mobbing: estudiando al grupo acosador desde la antropología", en Florencia Peña, Patricia Ravelo y Sergio G. Sánchez (Coord.), *Cuando el trabajo nos castiga. Debates sobre el mobbing en México*. Eón, ENAH, INAH, Conaculta.
- Peña, Florencia y Sánchez, Sergio (2009). *Testimonios de mobbing. El acoso laboral en México*, México: Eón.
- Savater, Fernando (1998). *Ética para Amador*. México: Ariel.
- Selsam, Howard (1986). *Ética y progreso*. México: Grijalbo.
- UAA (2012) Ley Orgánica de la Universidad Autónoma de Aguascalientes, Capítulo I, Artículos 3 y 4), Aguascalientes, México.
- Universidad Autónoma de Aguascalientes, Dirección General de Planeación y Desarrollo, Departamento de Estadística Institucional (2012). *XXI Folleto de información*, Aguascalientes, México, 76, 77. ([http://www.inegi.org.mx/prod\\_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/integracion/pais/historicas10/Tema5\\_Empleo.pdf](http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/integracion/pais/historicas10/Tema5_Empleo.pdf)), Tomado el 04.06.13.



# EL ACOSO LABORAL: SU PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN EN LA LEGISLACIÓN MEXICANA

MAGDALENA ALANÍS HERRERA<sup>1</sup> - CLOTILDE VÁZQUEZ RODRÍGUEZ<sup>2</sup>

## Resumen

El Acuerdo General de Administración de la Suprema Corte de Justicia en México III/2012 dispone la elaboración del Manual de Buenas Prácticas para investigar y Sancionar el Acoso Laboral. Siendo el acoso laboral una conducta que exige conocimiento sobre sus especificidades, así como prácticas adecuadas para prevenirla, investigarla, sancionarla y repararla. El acuerdo contiene definiciones de acoso laboral, entendido como los actos o comportamientos, en un evento o en una serie de ellos, en el entorno del trabajo o con motivo de éste, con independencia de la relación jerárquica de las personas involucradas, que atenten contra la autoestima, salud, integridad, libertad o seguridad de las personas. De lo disperso de los dispositivos en la materia y de la ambigüedad que se puede dar entre estos surge la necesidad de una regulación específica del acoso en el trabajo, delimitando los elementos que en nuestra realidad laboral lo conforman, así como los procedimientos administrativos para en su caso corregir y sancionar a los empleados que incurran en él o lo toleren y las acciones que por vía judicial pueda ejercitar quien haya sido víctima de acoso en el trabajo. Para ello se presenta un análisis, diagnóstico y propuesta referente al acoso laboral y la legislación mexicana.

**Palabras Clave:** Acoso laboral · Legislación prevención y protección.

## WORKPLACE HARASSMENT. ITS PREVENTION AND PROTECTION IN MEXICAN LAW

### Abstract

The General Agreement of Directors of the Supreme Court in Mexico III/2012 provides for the development of the Best Practices Manual to investigate and punish Workplace Bullying. Being bullying behavior that requires knowledge of their specific roles, and practices

---

1. Facultad de Derecho y CIPOL de la Universidad Juárez del Estado de Durango. México. Correo electrónico: [mmah1469@hotmail.com](mailto:mmah1469@hotmail.com); celular (618) 1 54 88 02. Calle Paloma # 104 -1 Oriente. CP. 34000.

2. Facultad de Derecho y CIPOL de la Universidad Juárez del Estado de Durango. México. Correo electrónico: [varc5@hotmail.com](mailto:varc5@hotmail.com); celular (618) 1 32 53 58.

to prevent, investigate, punish and repair. The agreement contains definitions of harassment, defined as acts or behavior in an event or a series of them, in the work environment or because of it, regardless of the hierarchical relationship of the people involved, violating self-esteem, health, integrity, liberty or security of the people. From the scattered devices in the field and the ambiguity that can occur between these arises the need for specific regulation of workplace harassment, defining the elements that make up our reality as labor and administrative procedures in so correct and punish employers who engage in it or tolerate and actions through the courts can exercise who has been a victim of bullying at work. This is an analysis, diagnosis and proposal relating to workplace harassment and Mexican law.

**Keywords:** Workplace bullying · Prevention and protection legislation.

## **ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO, A SUA PREVENÇÃO E PROTEÇÃO EM LEI MEXICANA**

### **Resumo**

O Acordo Geral de Administração da Suprema Corte do México III/2012 prevê o desenvolvimento do Manual de Melhores Práticas para investigar e punir Workplace Bullying. Sendo o comportamento bullying que requer o conhecimento de suas funções específicas, e as práticas para prevenir, investigar, punir e reparar. O acordo contém as definições de assédio, definidas como atos ou comportamentos em um evento ou uma série delas, no ambiente de trabalho ou por causa dela, independentemente da relação hierárquica das pessoas envolvidas, violando auto-estima, a saúde, a integridade, a liberdade ou a segurança das pessoas. A partir dos dispositivos dispersos no campo e da ambiguidade que pode ocorrer entre estes surge a necessidade de regulamentação específica de assédio moral no trabalho, a definição dos elementos que compõem a nossa realidade como procedimentos trabalhistas e administrativas para corrigir e punir empregadores que se dedicam a isso ou tolerar e ações por meio dos tribunais podem exercer o que tem sido vítima de assédio moral no trabalho. Esta é uma análise, diagnóstico e proposta relativa ao assédio moral no trabalho ea lei mexicana.

**Palavras-chave:** Assédio moral no trabalho · Prevenção e legislação de protecção.

### **Prevención del acoso en el trabajo en la legislación mexicana**

En la *Leyes Mexicanas no existe una regulación específica del acoso laboral; no obstante en la Ley Federal del Trabajo de México a pesar de que no se contempla una regulación preventiva contra el acoso en el trabajo, no significa un total vacío al respecto, pues nada impide que en las convenciones colectivas se establezcan acuerdos entre trabajadores y patrones para prevenir y evitar un “entorno de trabajo destructivo”, así como la inclusión de normas y conductas reguladas de prevención en los reglamentos interiores de trabajo.*



La *Ley Federal del Trabajo* en el artículo 386, define al contrato colectivo de trabajo como “*el convenio celebrado entre uno o varios sindicatos de trabajadores y uno o varios patrones, con objeto de establecer las condiciones según las cuales debe prestarse el trabajo en una o más empresas o establecimientos*”, y en el artículo 391 establece el contenido de dicho contrato, y de cuyas disposiciones destacamos las fracciones IX y X que previenen, respectivamente, que en el mismo se sentarán “*Las bases sobre la integración y funcionamiento de las Comisiones que deban integrarse de acuerdo con esta Ley*”, y “*Las demás estipulaciones que convengán las partes*”. Lo anterior respaldado además por el *Acuerdo General de Administración de la Suprema Corte de Justicia en México III/2012 que dispone la elaboración del Manual de Buenas Prácticas para investigar y Sancionar el Acoso Laboral*.

Por otra parte, en el artículo 404 de la *Ley*, se define al contrato ley como “*el convenio celebrado entre uno o varios sindicatos de trabajadores y varios patrones, o uno o varios sindicatos de patrones, con objeto de establecer las condiciones según las cuales debe prestarse el trabajo en una rama determinada de la industria, y declarado obligatorio en una o varias Entidades Federativas, en una o varias zonas económicas que abarquen una o más de dichas Entidades, o en todo el territorio nacional*”, y en el artículo 412, se señala cual debe ser el contenido de este tipo de convenio, previniendo en la fracción IV, que deberán estipularse, entre otras, las condiciones de trabajo contenidas en el artículo 391 fracción IX, o sea las referidas a la integración y funcionamiento de las comisiones que deban integrarse de acuerdo con la *Ley*, y en la fracción VI del referido artículo 412, ordena que contendrá “*Las demás estipulaciones que convengán las partes*”.

Existiendo en ambos tipos de convenciones colectivas la facultad de las partes de estipular aquellas cláusulas que convengán a sus intereses, es válido que entre trabajadores y patrones analicen los costos que tiene el acoso en el trabajo tanto para los trabajadores como para la empresa y acuerden las medidas de prevención que eviten tales costos y garanticen un ambiente de trabajo sano que proteja la salud física y mental del trabajador. La regulación de los acuerdos generales que se establezcan en el contrato colectivo y en el contrato ley, según sea el caso, en relación con la prevención del acoso en el trabajo, podrá desglosarse en el *Reglamento Interior de Trabajo* correspondiente, cuya tarea corresponde a la comisión mixta respectiva, cuya integración y funcionamiento también será establecido en el contrato colectivo o contrato ley.

Las disposiciones legales citadas constituyen el soporte legal para que las medidas de prevención que se estipulen adquieran carácter obligatorio para ambas partes, pues involucran la participación de los trabajadores en la prevención, al mismo tiempo que deberán imponer conductas y prohibiciones tanto para el patrón y sus representantes en su relación con los trabajadores, como para los trabajadores en su relaciones tanto con la parte patronal como con sus compañeros de trabajo, de contacto o de apoyo.

El artículo 422 de la *Ley Federal del Trabajo* define al *Reglamento Interior de Trabajo* como “el conjunto de disposiciones obligatorias para trabajadores y patrones en el desarrollo de los trabajos en una empresa o establecimiento”; de las disposiciones referidas a su contenido, destacamos las prevenciones de las fracciones X y XI del artículo 423 de la Ley, que ordenan, respectivamente, que en dicho Reglamento deben establecerse “Las disposiciones disciplinarias y procedimientos para su aplicación” y “Las demás normas necesarias y convenientes, de acuerdo con la naturaleza de cada empresa o establecimiento, para conseguir la mayor seguridad y regularidad en el desarrollo del trabajo”. En el clausulado que derive de estas disposiciones legales, podrían estipularse las medidas de prevención contra el acoso, así como las bases para la atención a las víctimas del acoso y a los acosadores y los mecanismos de corrección del medio psicosocial existente en el centro de trabajo.

Otra posibilidad para el establecimiento de medidas de prevención contra el acoso en el trabajo, la constituye la creación de una comisión mixta encargada exclusivamente del análisis y las consecuencias del acoso en el trabajo tanto para los trabajadores como para la empresa, y de la elaboración de un programa de prevención con su respectivo reglamento en el cual se comprendan no sólo acciones de prevención sino también mecanismos de atención a las víctimas del acoso y de corrección del medio psicosocial que prive en el centro de trabajo, generador de un “entorno de trabajo destructivo”.

En virtud de que las comisiones mixtas estipuladas en el contrato colectivo y en el contrato ley tienen como objetivo el de facilitar el cumplimiento de determinadas funciones sociales y económicas de interés para las partes, sus resoluciones serán ejecutadas por la Junta de Conciliación y Arbitraje en los casos en que las partes convengan en declararlas obligatorias, según lo dispone el artículo 392 de la *Ley Federal del Trabajo*.

Consideramos pertinente hacer mención de que el anterior razonamiento acerca de la fundamentación legal que hemos encontrado para el establecimiento de medidas de prevención contra el acoso en el trabajo, lo consideramos como la solución viable e inmediata ante la falta de regulación específica sobre el tema en la Ley y reglamentos.

## **Protección jurídica frente al acoso en el trabajo**

Es pertinente destacar que en nuestra legislación del trabajo no se cuenta con regulación sobre este tipo de hostigamientos o persecuciones, por lo que la protección jurídica al trabajador debe derivarse de las disposiciones protectoras de la dignidad del trabajador a través de los procedimientos administrativos y jurisdiccionales establecidos en la *Ley Federal del Trabajo* y en lo sustentado hasta ahora por la Suprema Corte de Justicia de la Nación en el acuerdo III/ 2012.

El artículo 3° de la *Ley Federal del Trabajo*, dispone lo siguiente:

*El trabajo es un derecho y un deber sociales. No es artículo de comercio, exige respeto para las libertades y dignidad de quien lo presta y debe efectuarse en condiciones que aseguren la vida, la salud y un nivel económico decoroso para el trabajador y su familia.*

*No podrán establecerse distinciones entre los trabajadores por motivos de raza, sexo, edad, credo religioso, doctrina política o condición social.*

Esta disposición contiene los principios básicos sobre los que descansa la estabilidad en el empleo y sobre los cuales deben establecerse las condiciones de trabajo. De esta disposición deriva la obligación del patrón para garantizar las condiciones óptimas, materiales y de organización, para el desarrollo del trabajo, pues con ellas debe asegurarse la vida y la salud del trabajador, y por otra parte, debe asegurar, mediante una adecuada organización del trabajo, la prevención de conductas hostiles en contra de los trabajadores que puedan ser llevadas a cabo por él mismo, por sus representantes o por otros trabajadores, imponiendo medidas para no acosar a los trabajadores por motivos económicos con reducciones salariales o para evitar la práctica de diferencias por motivos de raza, sexo, edad, credo religioso, doctrina política, condición social o cualquier otra forma que signifique un trato hostil o discriminatorio; igualmente deriva su obligación de garantizar que tales conductas no serán de ninguna manera toleradas.

El artículo 132 de la *Ley Federal del Trabajo*, que define las obligaciones de los patrones, establece los lineamientos para el debido cumplimiento de las condiciones de trabajo, es decir, las condiciones establecidas en la propia *Ley* para salvaguardar la salud y la seguridad de los trabajadores en la empresa y para la fijación de las prestaciones que deben recibir, y no podrán modificarse, salvo con autorización de la Junta de Conciliación y Arbitraje cuando tal modificación la solicite el trabajador en el caso de que el salario no sea remunerador, sea excesiva la jornada de trabajo o concurran circunstancias económicas que la justifiquen, o la solicite el empleador cuando concurran circunstancias económicas que la justifiquen. Destaca en la disposición legal citada el contenido de la fracción VI que prescribe como obligación de los patrones: “*Guardar a los trabajadores la debida consideración, absteniéndose de mal trato de palabra o de obra*”.

La modificación de las condiciones de trabajo, incumpliendo con lo dispuesto en el artículo 132 de la *Ley Federal del Trabajo*, de manera reiterada, omitiendo por ejemplo proporcionar útiles o herramientas para el desempeño del trabajo pero exigiendo el cumplimiento de las obligaciones al trabajador, o reduciendo las prestaciones a que tiene derecho de manera arbitraria, pueden constituir formas de violencia o persecución para que el trabajador abandone su trabajo al verse desvalorizado en su trayectoria laboral.

En una primera aproximación para encontrar la protección que debe darse al trabajador, pueden advertirse las siguientes vías:

Primera. *La vía administrativa*, por la que el trabajador podría solicitar la intervención de la *Inspección del Trabajo*, para que verifique las condiciones en que se realiza el trabajo y el acoso de que es objeto el solicitante, para que si es el caso, se notifique a la instancia correspondiente, de acuerdo con el procedimiento administrativo previsto en el Título Tercero del *Reglamento General para la Inspección y Aplicación de Sanciones por Violaciones a la Legislación Laboral*, y se apliquen al empleador las sanciones establecidas en Título Dieciséis de la *Ley Federal del Trabajo*, y se le obligue además a dar cumplimiento a las disposiciones legales aplicables al caso concreto para garantizar al trabajador el respeto a su vida, a su dignidad, a su salud, a su seguridad en el desarrollo de su trabajo y a las condiciones de trabajo establecidas en la *Ley* y las convenidas en el contrato de trabajo, debiendo además, mantenerse una vigilancia estricta y permanente por parte de la *Inspección del Trabajo*.

Segunda. *La vía jurisdiccional laboral ordinaria*, por la que el trabajador podría acudir ante la Junta de Conciliación y Arbitraje, en demanda de la restitución de las condiciones de trabajo violentadas y que se han traducido en acoso, en cualquiera de sus formas: “*bossing*” o “*mobbing*”, por tratarse de un conflicto de naturaleza jurídica, cuya resolución establecería la obligación del patrón de otorgar la garantía al trabajador del cumplimiento de condiciones de trabajo que salvaguarden su vida, su dignidad, su salud, extendiendo estas garantías a la protección que debe otorgarle frente al acoso de sus representantes u otros trabajadores, sin perjuicio de las sanciones a que se haga acreedor el patrón, de acuerdo con lo dispuesto en el Título Dieciséis de la *Ley Federal del Trabajo*, y ordenando la intervención que corresponda a la *Inspección del Trabajo*.

Tercera. *La vía jurisdiccional laboral ordinaria*, por la que el trabajador puede acudir ante la Junta de Conciliación y Arbitraje demandando la rescisión de la relación o del contrato de trabajo, sin responsabilidad para él, invocando alguna de las causales previstas en el artículo 51 de la *Ley Federal del Trabajo*, reclamando además, las indemnizaciones y demás prestaciones que le correspondan.

Cuarta. *La vía jurisdiccional laboral ordinaria*, ejercitando ante la Junta de Conciliación y Arbitraje la acción correspondiente por enfermedad profesional, demandando la indemnización que resulte de la evaluación de la enfermedad derivada de fatiga industrial manifestada en alguna forma de neurosis, como producto del hostigamiento o persecución de que ha sido objeto, atendiendo al criterio de que se considera enfermedad profesional, de acuerdo con el artículo 475 del *Ley Federal del Trabajo*, “*todo estado patológico derivado de la acción continuada de una causa que tenga su origen o motivo en el trabajo o en el medio en que el trabajador se vea obligado a prestar sus servicios*”; y si la causa de la persecución deriva del trabajo en



virtud de los propósitos del empleador o de otros trabajadores, que en el caso tienen que ver con su posición en la empresa, el trabajador deberá probar la relación de causa y efecto que existe entre la enfermedad y el trabajo que desempeña; la causa estará constituida por la persecución que es motivada a su vez por la posición del trabajador, como puede ser su jerarquía en la organización, su antigüedad, sus derechos escalafonarios, etcétera, que motiven en el empleador el deseo de deshacerse del trabajador sin cubrir sus prestaciones o no reconocerle sus derechos de ascenso y promoción, o en el caso de otros trabajadores, el deseo de desplazarlo para ocupar su lugar, todo lo cual deriva del trabajo que desempeña, por lo que existe una relación de causalidad entre la enfermedad y el trabajo.

## Conclusiones

Con esta propuesta se ha querido destacar que aun cuando el legislador todavía no ha creado una regulación específica en torno al acoso en el trabajo, eso no significa que exista un vacío total, puesto que el carácter tutelar de la *Ley Federal del Trabajo*, permite una revisión de los procedimientos y de las prescripciones establecidas en ella, para poder dar al trabajador la protección jurídica que permita prevenir y sancionar las conductas de hostigamiento y persecución que se traducen en acoso, así como otorgar las indemnizaciones que reparen en alguna medida el daño ocasionado.

## Referencias bibliográficas

- Bermúdez Cisneros, Miguel. *Derecho del trabajo*. Oxford University Press, México, 2000.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*.
- Dávalos, José. *Derecho del trabajo I*. 8a. edición, Porrúa, México, 1998.
- Diccionario del español usual en México*, dirigido por Luis Fernando Lara, El Colegio de México, México, 1996.
- Edreira, María José. “Fenomenología del acoso moral”, en LOGOS. *Anales del Seminario de Metafísica*, 2003, N° 36, 131-151. [www.desastres.org/pdf/acosomoral.pdf](http://www.desastres.org/pdf/acosomoral.pdf)
- Kahale Carrillo, Djamil Tony. “El acoso moral en el trabajo («mobbing»): Delimitación y herramientas jurídicas para combatirlo”, *Gaceta Laboral*, enero-abril, vol. 13, número 001, 2007, Universidad del Zulia, Venezuela, [redalyc/pdf/336/33613105.pdf](http://redalyc/pdf/336/33613105.pdf).
- Kurczyn Villalobos, Patricia. *Acoso sexual y discriminación por maternidad en el trabajo*. UNAM-Instituto de Investigaciones Jurídicas, México, 2004.
- Ley Federal del Trabajo*
- Velázquez, Manuel. “La respuesta jurídico legal ante el acoso moral en el trabajo o ‘mobbing’”, [ccoortvasaludlaboral.iespana.es/mobingjuridico.htm](http://ccoortvasaludlaboral.iespana.es/mobingjuridico.htm)



# FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL: ANÁLISIS DE LA PRIMERA ENCUESTA NACIONAL DE TRABAJO, EMPLEO, CONDICIONES Y MEDIOAMBIENTE LABORAL

MARCOS ALBERTO · ADELA CONTRERAS · CECILIA CORNELIO  
BRIAN COVARO · JOHANNA GERKE<sup>1</sup>

## Resumen

Dentro de la Estrategia Argentina de la Salud y la Seguridad en el Trabajo, se encuentra en curso un diagnóstico sobre la situación de los factores de riesgo psicosocial en nuestro país. Este incluye el análisis de los resultados de la Primer Encuesta Nacional de Condiciones de Empleo, de Trabajo y Salud realizada en el año 2009 a partir de indicadores específicos de dichos factores de riesgo. Estos han sido agrupados conceptualmente en dos categorías: “Factores relacionados con la organización del trabajo” (FROT) y “Factores relacionados con violencia en el trabajo” (FRVT). De una muestra representativa de la mitad de los/as trabajadores/as registrados/as en relación de dependencia en empresas privadas de Argentina de todas las actividades económicas excepto las primarias, 4 de cada 10 trabajadores/as está expuesto/a al menos a un factor de riesgo vinculado con la organización del trabajo (FROT). Mientras que al menos 3 de cada 10 trabajadores/as están expuestos/as a factores de riesgo vinculados con la violencia en el trabajo (FRVT). Ambos grupos de expuestos/as presentan peores indicadores de salud que el resto de los/as trabajadores/as, expresados tanto en accidentes de trabajo como enfermedades profesionales y visitas al médico por problemas vinculados con el trabajo. Los/as trabajadores/as expuestos/as a ambos grupos de factores de riesgo a la vez exhibieron mayor cantidad de eventos negativos en su salud. Del análisis del modo en que se combinan las distintas exposiciones, su distribución de acuerdo a las actividades económicas, tamaño de las empresas y calificación de los/as trabajadores/as se concluye que, tanto los FROT como FRVT, se encuentran en todos los estratos estudiados –si bien en diferente intensidad y efecto–, impactando en la salud de los/as trabajadores/as.

**Palabras clave:** Trabajo · Factores de riesgo psicosocial en el trabajo · Violencia laboral · Salud.

---

1. Área de Investigaciones en Salud Laboral. Superintendencia de Riesgos del Trabajo. Alberto, Marcos: [malberto@srt.gob.ar](mailto:malberto@srt.gob.ar); Adela Contreras: [acontreras@srt.gob.ar](mailto:acontreras@srt.gob.ar); Cecilia Cornelio: [ccornelio@srt.gob.ar](mailto:ccornelio@srt.gob.ar); Brian Covaro: [bcovaro@srt.gob.ar](mailto:bcovaro@srt.gob.ar); Johana Gerke: [jgerke@srt.gob.ar](mailto:jgerke@srt.gob.ar)

## Abstract

As part of the “Argentine Strategy of Health and Safety at Work” it is carried away a diagnosis of psychosocial risk factors in our country. It includes the analysis of the results of the First National Survey of Conditions of Employment, Labour and Health – 2009 with specific indicators of such risk factors. These have been grouped conceptually in two categories: “Factors related to work organization” (FROT) and “Factors related to workplace violence” (FRVT). From a representative sample that included half the registered workers in private companies in Argentina (of all economic activities except the primaries), 4 out of 10 workers are exposed to at least one risk factor linked to the organization of work (FROT). Whereas that, at least 3 out of 10 workers are exposed to risk factors associated with violence in the workplace (FRVT). Both exposed groups have worse health indicators than other workers, expressed in work accidents and occupational diseases and doctor visits due to work related problems. In addition, workers exposed simultaneously to both risk factors groups exhibited more negative health events. In the analysis of the combination of exposures, their distribution according to economic activities, size of companies and workers’ skills; it is evident that both, FROT and FRVT, appeared in all cases. Although they have different intensity and effect, they impact in worker’s health.

**Keywords:** Labor · Psychosocial risk factors at work · Workplace Violence · Health.

## Resumo

Dentro da Estratégia Argentina de Saúde e Seguridade no Trabalho, está em andamento um diagnóstico sobre a situação dos fatores de risco psicossocial no nosso país. Este, inclui a análise dos resultados da Primeira Pesquisa Nacional de Condições de Emprego, de Trabalho e Saúde realizado no ano de 2009 em base aos índices específicos de tais fatores de risco. Estes, foram agrupados conceitualmente em duas categorias: “Fatores relacionados com a Organização do trabalho” (FROT) e “Fatores relacionados com a Violência no local de Trabalho” (FRVT). De uma amostra projetada, representativa da metade dos trabalhadores/ras registrados em Relação de Dependencia em empresas privadas na Argentina de todas as atividades económicas, com excessão das primárias, 4 de cada 10 trabalhadores estão expostos ao menos a um fator de risco vinculado com a organização do trabalho (FROT). Enquanto que, ao menos 3 de cada 10 trabalhadores estão expostos a fatores de risco vinculados com a violência no trabalho (FRVT). Ambos grupos de expostos apresentam piores índices de saúde que o resto dos trabalhadores, expressados tanto em accidentes de trabalho como em doenças profissionais e consultas ao médico. Os trabalhadores expostos a ambos grupos de fatores de risco, a sua vez, apresentam maior quantidade de episodios negativos na sua saúde. Da análise do modo pelo qual se combinam as diferentes exposições, sua distribuição de acordo as atividades económicas, tamanho das empresas e qualificação dos trabalhadores, se conclui que, tanto os (FROT) como (FRVT) se encontram em todos os âmbitos estudados, se bem que, em diferente intensidade e efeito, impactando na saúde dos trabalhadores.

**Palavras chave:** Trabalho · Fatores de risco psicossocial no trabalho · Violência no local de trabalho · Saúde.

## Introducción

La Estrategia Argentina de Salud y Seguridad en el Trabajo (EASyST) incluye, entre sus objetivos, el estudio de factores de riesgo psicosocial y patologías asociadas. A partir de los resultados de la Primer Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo, Condiciones y Medio Ambiente Laboral y Salud, se pretendió establecer su magnitud, reflejando la perspectiva de los/as trabajadores/as. En este trabajo hacemos hincapié en el subgrupo de estos factores de riesgo que tienen que ver con la exposición a violencia en el trabajo.

## Metodología

Durante el año 2009 la Superintendencia de Riesgos del Trabajo (SRT), junto con la Subsecretaría de Programación Técnica y Estudios Laborales del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTEySS), con asesoramiento técnico de la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS) y del Centro de Investigaciones en Salud Laboral de la Universidad Pompeu Fabra de Barcelona (CISAL), efectuaron la **Primera Encuesta Nacional de Trabajo, Empleo, Condiciones y Medioambiente Laboral y Salud**.

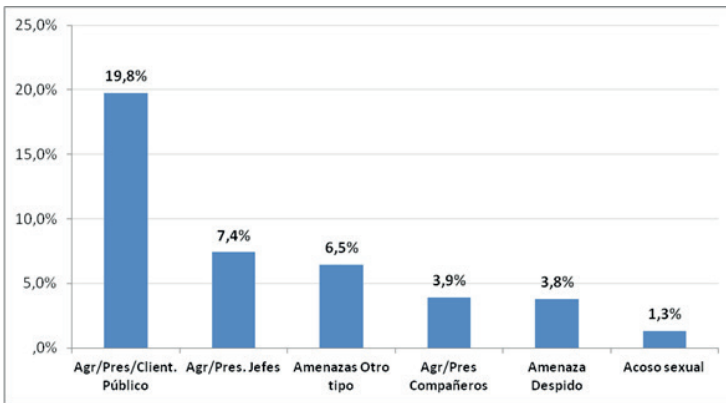
Los/as trabajadores/as encuestados/as fueron seleccionados/as aleatoriamente por medio de un muestreo polietápico estratificado por cuotas. La muestra quedó conformada por 7.195 trabajadores y trabajadoras, representativos de un universo de 3.432.653 ocupados, en 1.516 empresas privadas registradas en la Seguridad Social, ubicadas en todo el país (ocho conglomerados urbanos) dividiendo las provincias en 6 regiones. Se relevaron todos los sectores registrados a la Seguridad Social de actividades económicas, excepto el sector primario y estatal.

Para analizar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, se seleccionaron preguntas del cuestionario de la Encuesta con criterio teórico. Estos factores de riesgo fueron agrupados conceptualmente en dos categorías de factores de riesgo: vinculados con la organización del trabajo y, por otro lado, derivados de las relaciones interpersonales en el trabajo. Se considera que estas son la arena donde pueden desarrollarse situaciones de violencia. Se decidió utilizar el término “**violencia en el trabajo**” para hablar de este fenómeno en su sentido amplio, incluyendo situaciones de violencia ejercida por sujetos ajenos al establecimiento, pero que no son ajenos al proceso de trabajo que allí se desarrolla (específicamente en el sector servicios, por ejemplo alumnos, clientes, pacientes, etc.). Se incluyeron situaciones de agresión física y también de presión y amenazas.

## Resultados<sup>2</sup>

A partir del análisis de los datos, 3 de cada 10 trabajadores/as sufrieron situaciones de violencia en el trabajo. Tal como se expresa en el gráfico 1, el factor que más se repitió fue la “agresión del público/clientes/alumnos/pacientes” (que supera ampliamente al siguiente: “agresión de superiores”).

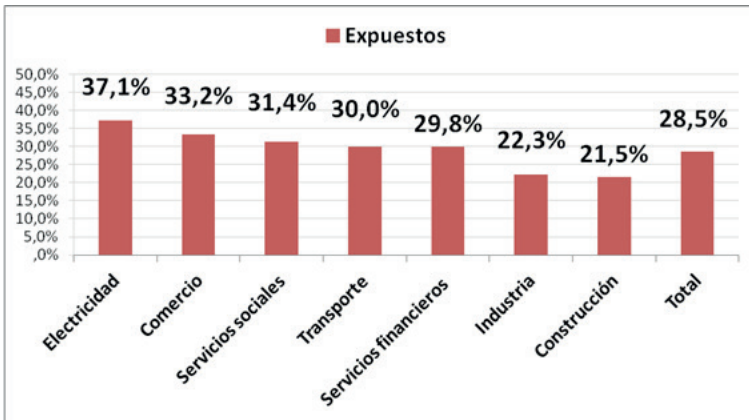
**Gráfico 1.** Distribución de frecuencia de trabajadores/as expuestos/as a FRVT según cada variable



Respecto de la actividad de los/as trabajadores/as que sufrieron al menos uno de los tipos de episodios agresivos, amenazantes o apremiantes, la mayor frecuencia relativa se manifiesta en la actividad de suministro de Electricidad, gas y agua (gráfico 2). Concentraciones similares, en tanto se aproximan al tercio de trabajadores/as, se verifican en Comercio, gastronomía y hotelería; Servicios profesionales, sociales, y comunales; Transporte, almacenamiento y comunicaciones y Servicios financieros donde, durante algún o algunos tramos del proceso de trabajo, hay tareas de atención al público. De manera esperable, las actividades donde aparece menos este tipo de violencia son aquellas donde hay menos trabajo con público (Industria y Construcción). Al respecto, cabe mencionar que estas dos últimas aparecen liderando los grupos de expuestos/as en los factores de riesgo derivados de la organización del trabajo, los cuales completan la caracterización de estos factores de riesgo.

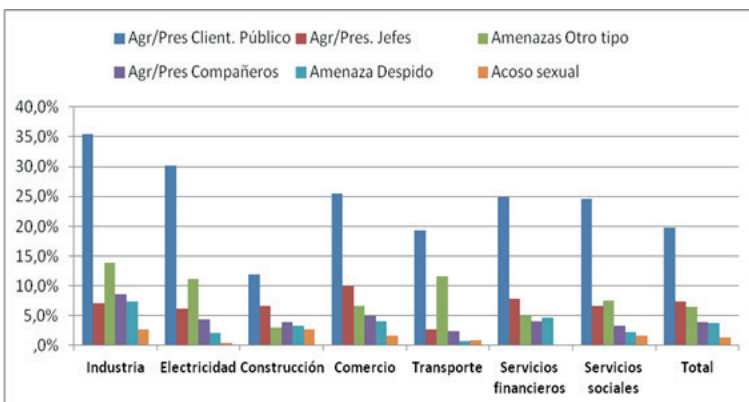
2. En todos los casos de asociación presentados a continuación, se trabajó en un nivel de significación de 0,05%.

**Gráfico 2.** Distribución de frecuencia de expuestos/as a FRVT por rama de actividad (CIUU a 1 dígito)



Desglosando los tipos de episodios por actividad (gráfico N° 3) en todas ellas se percibe que la “agresión del público/pacientes/alumnos/clientes” es el hecho de violencia más frecuente, mayormente en Electricidad, gas y agua. Con valores más bajos, los problemas surgidos en las relaciones con los estratos superiores se presentan con mayor frecuencia en Comercio, gastronomía y hotelería. Finalmente, en Transporte, almacenamiento y comunicaciones se observa un mayor peso de amenazas en general (exceptuando despido) en relación con la media.

**Gráfico 3.** Distribución frecuencias de exposición a cada variable según rama de actividad (CIUU 1 dígito)

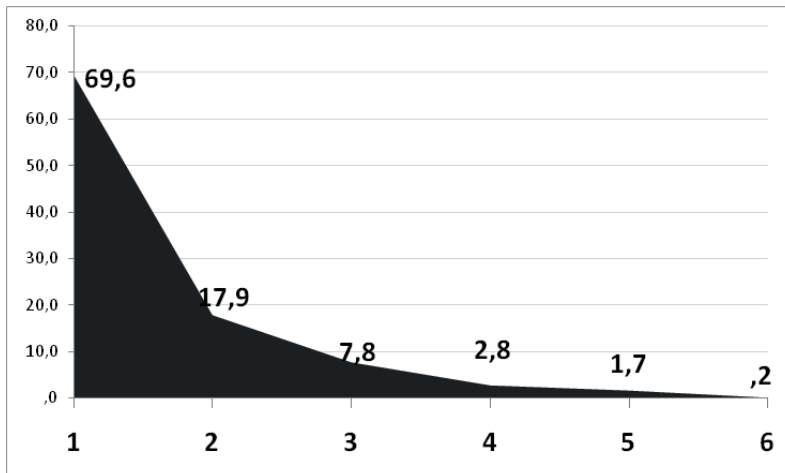


Con relación a la distribución de estos indicadores de violencia en el trabajo, teniendo en cuenta la calificación de los/as trabajadores/as, puede decirse que, manteniendo la preeminencia de la población total, la “agresión del público/clientes/pacientes/alumnos”, se altera nítidamente en los profesionales quienes manifestaron con mayor frecuencia ser partícipes de esta situación, acercándose al 40%.

Analizando la intervención de la variable “Tamaño de la empresa”, en un escenario predominante de agresión de actores externos al plantel de la misma en todos los intervalos, son de señalar dos elementos: “amenazas de tipo general” y la “agresión/presión de jefes” lideran estos cortes en las empresas grandes, de más de 500 trabajadores/as.

Cada variable de las consideradas puede superponerse con otras, dando en su acumulación un incremento en la gravedad. Esta sumatoria se despliega del siguiente modo para la población que declaró haber estado expuesto a violencia en el trabajo:

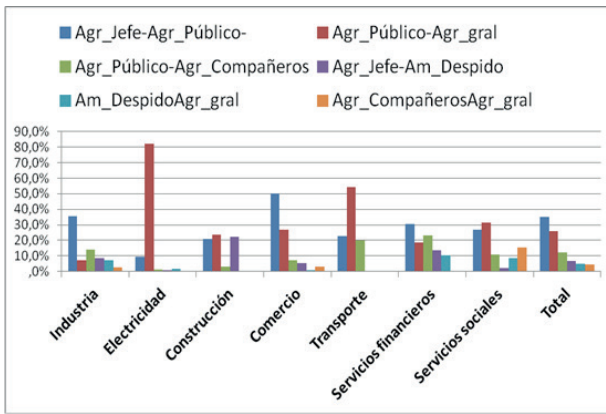
**Gráfico 4.** “Acumulación de variables” por cada caso de expuestos/as a FRVT (28,5%)



Al analizar el conjunto de trabajadores/as que respondieron por dos tipos de factores (gráfico N° 5), un 35% de ellos atravesaron situaciones de “agresión de sus jefes” combinadas con “agresión del público/clientes/pacientes/alumnos”, mientras que un cuarto padeció este último tipo en combinación con “amenaza en general”.

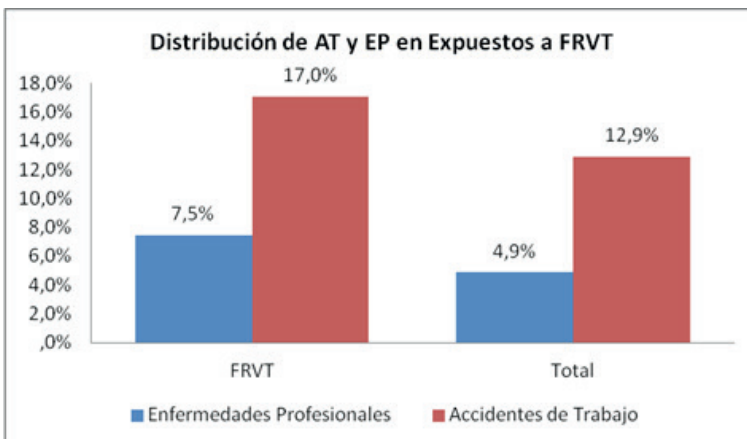


**Gráfico 5.** Distribución de frecuencias de las principales combinaciones de las variables FRVT por rama de actividad



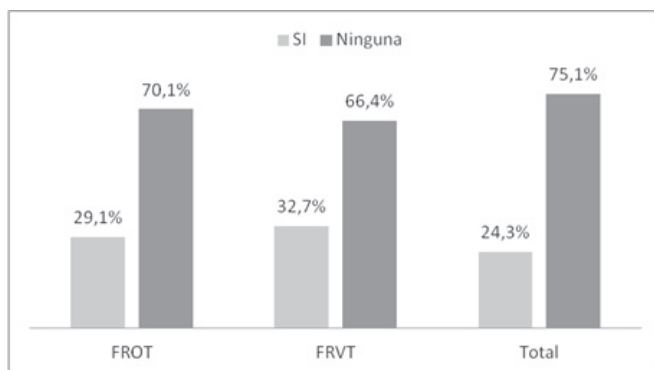
Los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales que los/as encuestados/as refirieron haber tenido son un indicador potente para caracterizar posibles efectos en la salud. Partiendo de la distribución de estos factores de riesgo psicosocial en el conjunto de la población encuestada, se buscó analizar la incidencia de los mismos en dos grupos: los que tuvieron accidentes o enfermedades profesionales y los que no. Como se observa en el gráfico 6, el grupo de expuestos/as a estos factores de riesgo presenta valores considerablemente más elevados de estos eventos en la salud que la población general.

**Gráfico 6.** Distribución de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales en el grupo de expuestos/as a factores de riesgo vinculados con la violencia en el trabajo



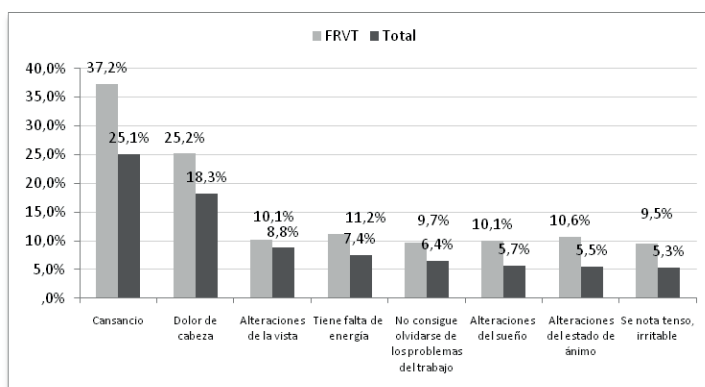
Otra forma de observar el impacto en la salud de estos factores, es la cantidad de visitas al médico que los/as trabajadores/as han hecho por cuestiones que ellos perciben como vinculadas al trabajo

**Gráfico 7.** Frecuencias de visitas al médico, al menos una vez en el último año por motivos vinculados con el trabajo, según grupo de exposición (FROT y FRVT)



A partir de la evidencia científica, se definió un grupo de signos y síntomas que pueden ser asociados al trabajo. Consultados los/as trabajadores/as sobre la presencia de estos, las respuestas también siguieron un ordenamiento donde se verifican mayores alteraciones en los dos grupos, conforme puede observarse en gráfico 8.

**Gráfico 8.** Frecuencia de signos y síntomas referidos según grupo de exposición (FROT y FRVT)



## Conclusiones

El presente trabajo forma parte –dentro de la EASyST– de un diagnóstico de situación respecto de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo en nuestro país. En este segmento se analizaron variables y se construyeron indicadores de estos riesgos específicos a partir de la Primer Encuesta de Empleo, Trabajo, Condiciones y Medio Ambiente Laboral y Salud. Dentro de este tipo de riesgos se los analizó considerando dos ejes: los factores de riesgo derivados de la organización del trabajo (FROT) y de la violencia en el trabajo (FRVT). Para esta presentación se trabajó específicamente sobre estos últimos.

Alrededor de 3 de cada 10 trabajadores/as ha estado expuesto a situaciones de violencia en el trabajo. La mayoría de estas son situaciones de agresión del “público/ clientes/ alumnos/ pacientes”. Al profundizar el análisis, considerando la actividad económica, una gran parte se ubica en los servicios: “Electricidad, gas y agua” por un lado y “Comercio, gastronomía y hotelería” por el otro. En ambos se manifiesta una relación estrecha con la atención al público, factor prevalente de violencia en el trabajo. Este tipo de situaciones violentas están fuertemente relacionadas con la gestión de la organización del proceso de trabajo por parte del empleador. La diagramación del modo en que se vinculan los/as trabajadores/as con el público es potestad del empleador, pudiendo modificarse con el objetivo de reducir los riesgos.

Analizando la calificación de los/as trabajadores/as, entre los/as expuestos/as predominan los profesionales. Al observar el tamaño de las empresas, en las grandes se expresa la violencia principalmente en amenazas generalizadas y problemas de agresión de estratos superiores.

Finalmente, existe una asociación entre la pertenencia al grupo de expuestos/as y la posibilidad de haber sufrido distintos padecimientos en la salud. Se analizaron en este trabajo accidentes de trabajo y enfermedades profesionales relacionadas con los factores relacionados con violencia en el trabajo por ser indicadores potentes en este sentido. Si se amplía el abanico hacia otros eventos en la salud, la distribución de los/as expuestos/as a estos factores responde al mismo patrón.

## Referencias bibliográficas

- Botella M, Doménech M, Ibáñez T, Iñiguez L, Pujal M, Pujol J. (2000) *Psicología social*, Barcelona, Universitat Oberta de Catalunya.
- Bustos Villar, Eduardo, Caputo, Marcelo, Aranda Coria, Silvia, Messoulam, Nadia (2011) “Hostigamiento psicológico/moral laboral: construcción de un inventario” en *Revista Medicina Social*. Vol. 6 N° 4, octubre-diciembre de 2011.

- Coriat, Benjamin (1982) *El taller y el cronómetro. Ensayo sobre el taylorismo, el fordismo y la producción en masa*, Madrid, Siglo XXI.
- Comisión Europea (2000) *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo –¿la “sal de la vida” o “el beso de muerte”?* Luxemburgo, Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Decreto N° 1278/00 <http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/65000-699/99/65620/norma.htm> (Visitado el 21/08/2012).
- Decreto N° 491/97 <http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/40000-44999/43703/norma.htm> (Visitado el 21/08/2012).
- Decreto N° 658/96 <http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/35000-39999/37572/texact.htm> (Visitado el 21/08/2012).
- Dejours, Christophe (1990) *Trabajo y desgaste mental*, Buenos Aires, Ceil- Humanitas.
- Giraudó, E. y Neffa, J.C. (1990) *Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT), Programa Interdisciplinario de Investigaciones sobre Tecnología, Trabajo y Empleo (PROIETTE)*. Área de Estudios e Investigación en Investigación en Ciencias Sociales del Trabajo (SECYT) (s/d).
- Identificación y evaluación de riesgos psicosociales. Manual de la versión media del método PSQ CAT 21 COPSOQ (Cuestionario psicosocial de Copenhague) adaptado* (s/d).
- Kalimo et al (1988) *Los factores psicosociales en el trabajo*. Organización Mundial de la Salud.
- <http://books.google.com.ar/books?id=ULZJAQAACAAJ&dq=Kalimo+%22Los+factores+psicosociales+en+el+trabajo%22&source=bl&ots=j-qsUzcwkD&sig=kKmFgFnI7ELPd-ebvplluBAjNqI&hl=en&sa=X&ei=bo8zUJCyNebo0QGlu4H4D-w&ved=0CCwQ6AEwAA> (Visitado el 21/08/2012).
- Karazek, R. (1998) “El modelo de demandas-control: enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y desarrollo de comportamientos activos”, en *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*, 3a. ed., Madrid. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e-8884060961ca/?vgnnextoid=5f5b4cf5a69a5110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&vgnnextchannel=9f164a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>
- Laurell, A. (2000) *Para la investigación sobre la salud de los trabajadores*. Buenos Aires, Serie Paltex, Salud y Sociedad.
- Levi L (1991) Work, worker and wellbeing. An overview. En: AA.VV. *A healthier work environment. Basic concepts and methods of measurement. Proceedings of an international meeting*, Stockholm 27-30 May 1991.
- Mc Lean, A. (1979) *Work stress*, Addison-Wesley, Masachussets.
- Moncada, S., Llorens C., Sánchez E. *Factores psicosociales: la importancia de la organización del trabajo para la salud de las personas*, (S/d).
- Moncada,S., Serrano, C., Kristensen, T., Martínez, S. *NTP 703: El método COPSOQ (ISTAs21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales*. Disponible en: [www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/.../NTP/.../ntp\\_703.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/.../NTP/.../ntp_703.pdf) (Visitado por última vez 10/08/2012)



- Neffa, J. C. (1988) *¿Qué son las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva*. Buenos Aires, Área de Estudios e Investigaciones Laborales de la SECYT, CEIL.
- OIT, OMS (1986) *Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. República Democrática Alemana: Organización Internacional del Trabajo.
- OIT (2003) *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla*. Organización Internacional del Trabajo. [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/—ed\\_protect/—protrav/—safework/documents/normativeinstrument/wcms\\_112578.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/—ed_protect/—protrav/—safework/documents/normativeinstrument/wcms_112578.pdf) (Visitado el 24/08/2012).
- Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral. *Trabajo digno sin violencia laboral. En defensa de los derechos y la salud de las personas que trabajan*. Programa de Apoyo a la Formación Sindical. Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. [http://www.trabajo.gov.ar/difusion/oavl/100120\\_violencialaboral.pdf](http://www.trabajo.gov.ar/difusion/oavl/100120_violencialaboral.pdf) (Visitado el 21/08/2012).
- OIT (1985) *Remuneración por rendimiento*, Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo.
- Pando Moreno, M., Carrión, M. y Arellano Pérez, G. (2006). *Los factores psicosociales en el trabajo*. En *Factores Psicosociales*, 68- 85. México: Universidad de Guadalajara. [http://www.rialnetportal.org/documentos/rial/sso\\_peru/Documentos%20oportados%20por%20los%20participantes/Factores%20Psicosociales%20y%20Salud%20Mental%20en%20el%20Trabajo.pdf](http://www.rialnetportal.org/documentos/rial/sso_peru/Documentos%20oportados%20por%20los%20participantes/Factores%20Psicosociales%20y%20Salud%20Mental%20en%20el%20Trabajo.pdf) (Visitado el 21/08/2012).
- Preciado Serrano, L., Aranda, C. y Pando Moreno, M. (2006) *Estrés Laboral y síndrome de burnout*. En , 125-139. México: Universidad de Guadalajara.
- Rodríguez, Carlos (2009) *Los convenios de la OIT sobre seguridad y salud en el trabajo: una oportunidad para mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo*. Buenos Aires, Oficina de la OIT en Argentina. Centro Internacional de Formación de la OIT.
- Vèzina, M, Vinet, A., Brisson, Ch. y Bernard, P, (1989) *Piecework, repetitive work and medicine use in the clothing industry*. Department of Industrial Relations and Department of Social Preventive Medicine, Laval University, Québec, Canadá Soc. Sci Med. Vol 28.
- Villalobos, G. (2004) *Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa*. <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/14/Pagina%20197.PDF> (Visitado el 23/05/2013)
- Como ya se mencionó el análisis de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo –del cual forma parte este informe–, incluye el análisis de los factores de riesgo derivados de la organización del trabajo. En esta oportunidad solo nos referimos a los factores vinculados con “violencia en el trabajo” El informe completo se encuentra disponible en [www.srt.gov.ar/Publicaciones](http://www.srt.gov.ar/Publicaciones)



# UNIFORME Y SISTEMÁTICO: HOSTIGAMIENTO LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

MÓNICA G. ARANCIBIA<sup>1</sup>

## Resumen

Durante los últimos años se ha instalado en el lenguaje corriente del mundo laboral una nueva forma de representación de ciertas condiciones de trabajo a las que se somete a un trabajador o trabajadora: la del hostigamiento psicológico. Este es un trabajo exploratorio y descriptivo de un caso de hostigamiento en el ámbito educativo. Se parte de la premisa de que facilitar el acceso a la información, y conocer el modo de operar de quienes ejercen el poder en situaciones de acoso, contribuyen a evitar la manipulación y la consecuente distorsión del convenio contractual laboral, cuyos derechos y obligaciones esperan ser reconocidos, respetados y defendidos por los actores involucrados. Se desprende de esta línea de trabajo que el avasallamiento de derechos, y el ocultamiento de información legal que lo impida, cooperan con la prolongación de cualquier situación de hostigamiento o acoso. Esto provoca sistemáticamente un desgaste físico y mental de consecuencias desafortunadas a quienes ejercen la profesión docente.

**Palabras claves:** Gestión institucional · Hostigamiento psicológico · Acceso a la información.

## Abstract

In the last few years it has been seen in the everyday workplace language a new way of representation of certain working conditions to which a worker is subjected to: psychological harassment. This is an exploratory and descriptive study about a case of harassment in education. It starts from the premise that when bringing access to information and learning about the modus operandi of those who exercise power in bullying situations, contributes to prevent tampering and the subsequent distorsion of the labour contract agreement in which the rights and obligations are expected to be recognized, respected and upheld by the parties involved. It follows from this line of work that the subjugation of rights and legal information are hidden. This situation cooperates to keep up with any harassment or

---

<sup>1</sup> Programa de Posgrados en Políticas y Administración de la Educación, Universidad de Tres de Febrero. Toda comunicación relacionada a este artículo debe ser enviada al correo electrónico: [aranmg@gmail.com](mailto:aranmg@gmail.com)

bullying circumstances. Unfortunately, all this causes and leads to systematic physical and mental wornout to the ones who exercise the teaching profession.

**Keywords:** Institutional Management · Psychological harassment · Access to information.

## Resumo

Nos últimos anos, foi instalado no local de trabalho a linguagem comum de uma nova forma de representação de determinadas condições de trabalho que se submete a um trabalhador: o assédio moral. Este é um estudo exploratório e descritivo de um caso de assédio na educação. Ele parte da premissa de que facilitar o acesso à informação, e aprender o modus operandi de quem exerce o poder em situações de bullying, ajudam a evitar a adulteração e conseqüente distorção do contrato de trabalho, os direitos e obrigações que se espera seren reconhecidos, respeitados e defendidos pelos atores envolvidos. Decorre desta linha de trabalho que a subjugação de direitos e o ocultamento de informações legais que o impedem, cooperam com a extensão de qualquer tipo de assédio ou situação de bullying. Isto provoca sistematicamente un desgaste físico e mental con consecuencias desafortunadas a quem exerce a profissao docente.

**Palavras-chave:** Gestão Institucional · Assédio moral · Acesso à informação.

## Hipótesis

Facilitar el acceso a la información y al modo de operar de quienes realizan prácticas de acoso, permite actuar sobre los factores organizacionales que favorecen estas conductas, para prevenir y proteger las condiciones dignas de trabajo.

## Objetivos del estudio

El propósito es recalcar el papel de los actores generadores de políticas públicas que deben observar y atender el carácter multidimensional del campo de las relaciones laborales. Subrayar el papel del sindicato como generador de políticas en resguardo de los derechos y condiciones dignas del trabajo, subrayando su dimensión colectiva para enfrentar estas prácticas. Por último, reflexionar acerca de las consecuencias que el maltrato y estado de terror psicológico ocasionan en una persona.

## Procedimientos metodológicos utilizados

¿Cómo se vive la experiencia de ser hostigado psicológicamente en una institución educativa de gestión privada?

Este trabajo es una investigación cualitativa (Gialdino, I. Vasilachis de, 2006<sup>1</sup>), descriptiva y diacrónica. El abordaje se hizo desde un paradigma



interpretativo. Surge de la exploración de datos y documentación aportada a partir de la experiencia interna de una informante.

Se efectuó un relevamiento de fuentes secundarias, como publicaciones digitales, páginas web y revistas. Se focalizó sobre las consecuencias que vive una docente víctima de acoso en el orden físico, personal, laboral y familiar después de haber sufrido hostigamiento en su lugar de trabajo, y las consecuencias que la falta de información le ocasionaron.

## Dimensiones de análisis

Para desbrozar la magnitud que entraña para una persona este fenómeno, se parte señalando las siguientes dimensiones:

- a) Antecedentes del acoso u hostigamiento laboral como figura representativa de maltrato, y de las características que lo definen.
- b) El entorno y cultura propia del trabajo docente.
- c) Inclusión del tema en las políticas laborales que afiancen un marco legal que informe, prevenga y/o sancione este tipo de conductas que atentan contra la dignidad del trabajador.

## Introducción

La temática del *mobbing*, cuyo significado al español se traduce como *hostigamiento psicológico* y también como *acoso laboral*, con algunos leves matices semánticos diferenciadores entre ambos términos, se ha convertido en una cuestión central en estudios sobre las relaciones sociales en el trabajo. Para el análisis se tomará la definición de *mobbing* de Heinz Leymann junto a los aportes desde el psicoanálisis de Lñaqui Piñuel y Zabala (2001) y la contribución de Christophe Dejours (2001) desde una visión social.

Si bien los conflictos interpersonales en el trabajo no son algo nuevo, sí lo es la dimensión social que adquieren en el contexto socioeconómico, político y jurídico actual. Estas formas perversas de gestión institucional, podrían naturalizarse si no se las identifica y se acciona considerándolas como una condición inmoral de socavamiento impuesta al trabajador/a, que impacta negativamente en su salud y socava sus derechos.

## Antecedentes

¿Cuáles son los antecedentes de este comportamiento organizacional distorsionado?

Se registran antecedentes de este comportamiento en el estudio del etólogo Konrad Lorenz en los años 90, quien *observó el fenómeno que se*

*producía entre animales comprobando que en ciertas ocasiones, un grupo de animales de la misma especie atacaban a otro animal de la misma especie hasta que este se iba o lo mataban.*

*El fenómeno se denominó to mob que se define como atacar con violencia y de ahí su derivación a mobbing.* Heinz Leymann acuñó una definición en los años 90 acerca de lo que es *mobbing*, que será la que se considera en este trabajo:

Terror psíquico o mobbing en la vida laboral significa comunicación hostil e inmoral que es dirigida de manera sistemática por una o varias personas principalmente hacia un individuo. Estas acciones tienen lugar con frecuencia (casi todos los días) y durante un largo período (por lo menos durante seis meses) y, debido a esta frecuencia y duración, ocasionan un considerable sufrimiento psíquico, psicosomático y social. La situación psicosocial ocasiona estados patológicos psiquiátricos y/o psicosomáticos.

Ciertas pautas dan indicios de que el ámbito laboral contemporáneo posibilita lo que Michel Foucault (1997) menciona como lugares donde se fijan aristas que dan lugar a que se liberen conductas y formas perversas de relaciones humanas. Es en estos ámbitos que se abonan condiciones fértiles para la vigilancia y el disciplinamiento. Garantizar los derechos del trabajador dando a conocer las herramientas que permiten una defensa contra esta forma de violencia, es fundamental dentro de las acciones concretas que pueden llevar a cabo los referentes políticos involucrados.

*La precariedad de ciertos ámbitos laborales somete al individuo a condiciones de supervivencia que atentan contra su salud. Se produce lo que Dejours (1997) nombra como ideología defensiva de la vergüenza, una forma de negar la enfermedad ignorando los síntomas.*

Así, este estado ocasiona una reacción emocional a nivel cognitivo, fisiológico, motor y emocional que se manifiesta en una ansiedad concreta, una especie de muerte simbólica de valores y representaciones que hacen sufrir la situación como una situación dilemática.

Por otro lado, tal circunstancia se patentiza en formas de enfermedad física y psíquica, y encauza el cuadro hacia niveles de estrés y angustia, entendiendo como tales lo que Sierra y Ortega (2003) definen como el resultado de la incapacidad del individuo frente a las demandas del ambiente para el primero, y como una forma de amenaza a la existencia del individuo, a sus valores morales y a su integridad tanto física como psicológica, en el caso de la angustia.

Habría que reflexionar si acaso a estas modalidades de trabajo no le sigue una configuración de las organizaciones donde aspectos de violencia social se manifiestan en la violencia laboral.



## Entrenados para matar

La operatividad de la figura hostigadora, sea que actúe en la sombra o por mandato superior, es tanto más eficiente cuanto más se realice en forma sistemática y planificada. El hostigamiento debe ser repetido para que la persona elegida vaya perdiendo resistencia. Y cuantas más conductas de hostigamiento vaya sufriendo un trabajador, más grave será la sintomatología como consecuencia del constante estado de alerta y angustia al que es sometido.

Una conducta es considerada hostigamiento, si es reiterada, habitual, frecuente, y busca obtener un efecto sobre el individuo. Para la organización o el individuo que ejecuta el acoso, las víctimas son personas que por alguna razón resultan amenazantes. Por eso el agresor busca por todos los medios hacerla trastabillar, quitarlo de en medio.

El acoso es una forma de violencia laboral, es un crimen perfecto, advierte Piñuel y Zabala (2001); en tanto no sea identificable y deje huella, no puede tener castigo jurídico. Esta clase de gestión formaría parte de un engranaje en la aplicación de un sistema represivo, lugar de anclaje de fabulaciones, vínculos de connivencia y acciones de corrupción. Sobre la base de un plan organizado y puesto en marcha, se aspira a la eliminación institucional de los elementos perturbadores del orden que se espera imponer.

Se deja libre el camino a una forma de flexibilización laboral que coloca al trabajador en el lugar de prisionero, cuando no esclavo, de la organización. Se erige la Institución en un panóptico, un lugar de experimentación sobre los hombres (Foucault, 1997). Es por esto que desde los ámbitos laborales se profundiza la demanda de acciones preventivas de resolución de conflictos.

En Argentina se visibilizó esta cuestión, y hay un Proyecto de ley, el N° 98/01, propuesto por la senadora Beatriz Raijer, y la ley 13.168 y modificatorias sobre Violencia Laboral en la Provincia de Buenos Aires. El respaldo jurídico permite el resguardo de los derechos, darlo a conocer y legitimarlo forma parte de la responsabilidad y compromiso de los representantes de los trabajadores.

## Del Ser a la Nada: el ninguneo como forma de hostigamiento psicológico

“El ninguneo es una operación que consiste en hacer de Alguien, Ninguno. La nada de pronto se individualiza, se hace cuerpo y ojos, se hace Ninguno”.

Así describe Octavo Paz en su magnífica obra *El laberinto de la soledad* a esa acción premeditada no solo de ignorar al otro, sino de cosificarlo,

reducirlo a la nada. Focalizo en este concepto ya que sentirse ninguneada responde a la pregunta de cómo es la condición de alguien sometido a un modelo autoritario de gestión.

## El testimonio de Martina

“¿Cuándo me di cuenta de que algo raro pasaba? ... cuando me sentí impotente frente a la injusticia. Porque estaba siendo tratada con injusticia y no entendía por qué. Todo comenzó con la asunción de una nueva gestión institucional. Se sabe que en los colegios privados la estabilidad laboral a veces no es tal. Yo era una docente que no tenía problemas, trabajaba cumpliendo mi tarea y además disfrutaba de enseñar. Sin embargo un día frente a una simple consulta respecto de mi imposibilidad de asistir a una reunión de personal un día sábado, el directivo de turno respondió: “Profesora, a mí también me ha pasado de estar en desacuerdo con las políticas de una escuela y me he ido. A veces uno no responde al perfil de la Institución, y tiene la forma de no padecerlo y usted debería ir pensando en eso”. De inmediato comprendí que eso más que una aclaración, era una amenaza. Quedé perpleja. Peligraba mi estabilidad laboral. Más tarde comprendí que peligraba yo. Al paso de los días, murmuraciones, prohibiciones absurdas (a tomar agua en clase, a permitir una foto grupal de los alumnos para un proyecto de otra área, por ejemplo), apariciones intempestivas de control abusivo del horario de ingreso y egreso del aula. El director o la vicedirectora, o el secretario, se ocultaban espionando mi desempeño; se implicaba a preceptores, alumnos/as. Impedían el encuentro con colegas, tomaban represalias contra quienes dialogaban conmigo. Había reuniones no previstas con padres aleccionados –a veces haciéndolos acreedores al beneficio de alguna beca para sus hijos– para que me atacaran sin razones y con el apoyo incondicional de la dirección. Venían inspectoras que (por amistad con los directivos) me llamaban para decirme que por qué no renunciaba, que evitara problemas, que no me convenía llevarme mal, porque al final, me iban a echar y no conseguiría nada en ningún lado. Había calumnias, desprestigio, murmuración. Dijeron que “olía a alcohol”, cuando el mismo era por el gel para desinfectar las manos del cual hacía uso diariamente. Instaron a un alumno a que cumpliera su amenaza de esperarme y golpearme fuera del establecimiento, debido a una sanción por mala conducta de mi parte, y yo no lo sabía, pero era un chico con antecedentes penales por homicidio. Si me sucedía algo, sería un caso más de violencia escolar, lo cierto era que había sido instado maliciosamente por una directora. Era todo tan absurdo... era desesperante. Me sentía en un campo de concentración. Por más de tres años, viví así. Sobreviví, mejor dicho. Y me enfermé. ¿Sabés? La sensación que continúa a la de perplejidad, es la de absoluta soledad, se siente que nadie te puede ayudar, porque nadie

entiende qué te pasa; nadie sabe decirte cuál es la causa de todo el mal. Como cuando te enfermás y nadie da con el diagnóstico. Y probás de todo, y no te curás. Pasó mucho hasta que supe de qué se trataba, ¡y sentí un alivio tan grande cuando encontré información...! Como si la culpa que sentía desapareciera frente a la posibilidad de que eso tuviera un nombre... ¡Al fin lo que vivía tenía nombre! ¿Cómo podría sintetizar todo el calvario que esto significó para mí? ¡Si hubiera sabido sobre el tema! me dí cuenta de que era tanto un problema médico como jurídico. Cuando lo supe y pude actuar, comenzó mi recuperación. Había maneras de defenderme. Contando lo que me pasaba para dejar en evidencia el maltrato, por ejemplo, o buscando asesoramiento jurídico”.

## Ruptura y experimentación

Lidia Fernández (2000) opina que “un organizador institucional es un aspecto del campo –en general variable– que se comporta como constante o eje y alrededor del cual se nuclea y organiza el sentido que adquieren el resto de los aspectos o variables institucionales”.

La sospecha puede erigirse en un único organizador institucional. La aplicación de esta modalidad apunta a desestabilizar al sujeto, hacerle sentir que hay *algo* de lo cual es culpable. Y se extiende al resto del personal, creando un clima de duda y miedo.

La identidad de la profesión docente está caracterizada por la transmisión de valores a las distintas generaciones, y al ejercicio de la actividad con una fuerte apuesta al sacrificio. De esas condiciones se valen quienes obran para perjudicar a estos actores que por la índole misma de su trabajo son altamente sensibles y empáticos.

## La salud vulnerada

Lidia M. R. Garrido Cordobera (2011) define a la salud no como la ausencia de enfermedad, sino como “un estado de bienestar físico y psíquico” y agrega “lo consideramos además como un bien social tanto individual como colectivo.”

Se considera a la salud como un derecho ordenador de la vida social, y que integra los Derechos Humanos Básicos, como parte de los objetivos de las Naciones Unidas.

Desde esta posición respecto del concepto de salud, se individualiza aún más claramente la precariedad de herramientas existente para enfrentar un fenómeno en alza como es el hostigamiento o acoso laboral.

## Conclusión

Los factores psicosociales que se perciben en un caso de hostigamiento psicológico son cualificados por el tiempo de exposición al hostigamiento, al tiempo de trabajo, a las exigencias emocionales, a una autonomía insuficiente. También a la mala calidad de las relaciones sociales con la jerarquía, a los conflictos de valores y a la inestabilidad laboral. Un trabajador o trabajadora tiene el derecho de realizar su trabajo en un ambiente sano.

Si bien es cierto que el hostigamiento psicológico en el trabajo no es problemática exclusiva de la profesión docente, por el foco sensible que representa para la sociedad esta actividad, es que es imperioso que se intervenga para que estas situaciones no se repitan ni multipliquen.

Queda como deuda y apertura para nuevas investigaciones, el relevamiento estadístico de la incidencia del acoso laboral en la salud de los trabajadores docentes de los diversos niveles de la educación y ámbitos geográficos del país, y del impacto que esto produciría en el sistema de salud.

Instalar en agenda la divulgación de las políticas públicas de protección de los derechos del trabajador, y de los instrumentos nacionales e internacionales que los refrendan, es la innovación que están esperando quienes no conciben que estas conductas, propias de tiempos nefastos para los derechos humanos, sigan vigentes.

La innovación podría ser redescubrir la ética como forma de gestión, la cual nos interpela a no permanecer en la dimensión anodina de la distracción complaciente, o la violenta indiferencia.

## Referencias bibliográficas

- Dejours, C. (2001) *Trabajo y desgaste mental. Una contribución a la psicopatología del trabajo*. Trabajo y Sociedad Ceil-Piette Conicet - Lumen Humanitas, Buenos Aires-México, 31-39.
- Fernández, L. M (2000)). Los conceptos de organizador y núcleo dramático en el análisis institucional, o acerca del abordaje del objeto institución, en *Congreso Internacional de educación 1995: "Educación, crisis y utopías", Tomo II: Las propuestas de la Didáctica y la Pedagogía*. Buenos Aires, Universidad de Buenos Aires, Facultad de Filosofía y Letras Departamento de Ciencias de la Educación. Instituto de Investigaciones en Ciencias de la Educación y Aique.
- Foucault, Michel (1997) *Vigilar y castigar, el nacimiento de la prisión*. Siglo XXI, Madrid, 59, 204-205.
- Garrido Cordobera, Lidia M. R. (2011). *Virtualidades de la Salud como Derecho Humano, en Salud y Conciencia Pública. Seminario Problemáticas de los Daños en la Sociedad Actual*, Instituto de Investigaciones Jurídicas y sociales Ambrosio L. Gioja. Fundación Sanatorio Güemes, 3.



- Paz, O. (2000) *El laberinto de la soledad*, Fondo de Cultura Económica, México, 48-49.
- Piñuel y Zabala, I (2001) *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*, Sal Terrae, Santander, 84-87.
- Sierra, J. C., Ortega, V., Ihab, Z. (2003). *Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar* Revista Mal-estar e Sujetividade, marco, año/vol.3, número 001 Universidade de Fortaleza, Fortaleza, Brasil, 10-59.
- Declaración Universal de Derechos Humanos (Naciones Unidas, 1948), Constitución de la OIT (1919), Constitución de la Organización Mundial de la Salud (OMS), (1948), Tratados internacionales reconocidos por la Constitución Nacional (1994).

## Links

- Gialdino, I. Vasilachis de, Recuperado el 21 de mayo de 2013 del sitio web <http://es.scribd.com/doc/73698941/IRENE-VASILACHIS-DE-GIALDINO-Metodos-Cualitativos-I-Los-problemas-teorico-epistemologicos>
- Leymann Memorial Web Site <http://www.mobbingportal.com/leymannmain.html>
- Para leyes internacionales de derecho laboral *Salud y vida en el trabajo, un derecho fundamental*. OIT. 2009 Recuperado 18 de mayo 2013 [http://www.ilo.org/legacy/english/protection/safework/worldday/products09/booklet\\_09-es.pdf](http://www.ilo.org/legacy/english/protection/safework/worldday/products09/booklet_09-es.pdf)





# ALGUNAS REFLEXIONES SOBRE PRODUCCIONES DE ACOSO LABORAL Y VIOLENCIA PSICOLÓGICA EN CONTEXTOS ORGANIZACIONALES

ESP. MARÍA VELIA ARTIGAS<sup>1</sup> · DRA. LILIANA EDITH FERRARI<sup>2</sup>

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad exponer resultados preliminares provenientes del trabajo de campo cualitativo, que aporta datos para el desarrollo de una tesis doctoral titulada: “Las organizaciones abusivas: cómo el poder y la comunicación producen acoso laboral y violencia psicológica”, que es dirigida por la Dra. Liliana E. Ferrari. La metodología utilizada consiste en la aplicación de la técnica de grupos focales y la utilización de análisis del contenido del discurso. Se presentan entonces, reflexiones resultantes de un grupo focal que se realizó con ocho profesionales, trabajadores en relación de dependencia, en diferentes reparticiones del estado en el Partido de General Pueyrredón, ciudad de Mar del Plata, acompañado de los aspectos conceptuales que guían nuestro trabajo de investigación con los aportes teóricos existentes al respecto sobre la temática estudiada. Para concluir, se exponen algunas de las categorías emergentes extraídas del análisis del discurso del grupo de profesionales estatales como resultado del estudio para reflexionar al respecto.

**Palabras clave:** Trabajadores profesionales · Organización · Violencia laboral.

## SOME THOUGHTS ON WORKPLACE HARASSMENT AND PSYCHOLOGICAL VIOLENCE IN ORGANIZATIONAL CONTEXTS

### Abstract

The aim of this paper is to present the preliminary findings obtained from qualitative fieldwork, and which provides data for the development of a PhD dissertation entitled

---

1. Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires. Facultad de Ingeniería, Universidad Nacional de Mar del Plata. Domicilio postal: XX de Septiembre Nº 2680 PB “E” Mar del Plata CP 7600. Correo electrónico: [mvertigas@hotmail.com](mailto:mvertigas@hotmail.com)

2. Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires. Correo electrónico: [fermani@arnet.com.ar](mailto:fermani@arnet.com.ar)

“Abusive Organizations: How Abuse of Power and Communication May Lead to Workplace Harassment and Psychological Violence”, which is chaired by Liliانا E. Ferrari. The applied methodology includes the use of the focus group technique and speech content analysis. Conclusions drawn from a focus group made up of eight professionals working for different public agencies of Mar del Plata city, General Pueyrredón district, will be presented. The conceptual aspects that guide our research work, together with the existing relevant theoretical contributions regarding the topic under consideration, will also be described. To sum up, some emerging categories deriving from the discourse analysis of the public professional group from the study conducted will be displayed to be reflected on.

**Key terms:** Professional workers · Organization · Workplace violence.

## ALGUMAS REFLEXÕES SOBRE PRODUÇÕES DE ACOSSO NO LUGAR DE TRABALHO E VIOLÊNCIA PSICOLÓGICA EM CONTEXTOS ORGANIZACIONAIS

### Resumo

O presente trabalho de pesquisa tem como objetivo apresentar os resultados preliminares provenientes do trabalho de campo qualitativo, que fornece dados para o desenvolvimento de uma tese de doutorado intitulada: “As organizações abusivas: como é que o poder e a comunicação produzem acoso no lugar de trabalho e violência psicológica”, dirigida pela Dra. Liliانا E. Ferrari. A metodologia utilizada consiste na aplicação da técnica de grupos focais e a utilização da análise do conteúdo do discurso. São apresentadas as reflexões resultantes de um grupo focal constituído por oito profissionais, trabalhadores registrados em diferentes repartições do estado no Partido de General Pueyrredón, cidade de Mar del Plata, acompanhadas dos aspectos conceituais que norteiam o nosso trabalho de pesquisa, com as contribuições teóricas existentes a respeito da temática estudada. Para concluir, apresentam-se algumas das categorias emergentes extraídas da análise do discurso do grupo de profissionais estatais como resultado do estudo para refletir nisso.

**Palavras-chave:** Trabalhadores profissionais · Organização · Violência no trabalho.

### Introducción y antecedentes

El tema elegido como campo de investigación para la elaboración de una tesis doctoral es el fenómeno definido como ‘acoso laboral’ (*mobbing*), que se ha integrado al conjunto de temas abarcados en un primer momento por el Proyecto UBACYT/08: “Riesgos psicosociales de los trabajadores. Efectos subjetivos e intersubjetivos de la precarización laboral”, y que luego se ha incorporado al actual Proyecto UBACyT /11 “Poder, afiliación

y efectividad en contextos de violencia laboral”. Ambos proyectos bajo la dirección de la Dra. Graciela L. Filippi.

Son fundamentales los aportes que ya existen respecto del acoso: a) los que explican su genealogía (Lorenz, 1960); b) los que exponen diferencias dadas por las causas que lo originan (Leyman, 1996); c) o sobre las tipologías del fenómeno (Hirigoyen, 2001); d) las investigaciones que explican sus consecuencias a nivel individual, en las víctimas; e) las que estudian sobre tipología del acosador (Piñuel, & Zabala, 2003); f) o sobre las causas de su emergencia en organizaciones (Filippi, 2005 y Ferrari, 2011). Como se ha expuesto tanto a nivel nacional como internacional existen muy valiosos desarrollos teóricos en torno al presente tópico, sin embargo en los mismos no han sido contempladas de modo simultáneo dos variables organizacionales que, desde nuestro punto de vista, inciden en la emergencia del fenómeno del acoso laboral y de la violencia psicológica: el sistema de comunicación y el sistema de poder de las organizaciones de trabajo.

A continuación presentamos algunas reflexiones y preguntas guía en que se basa nuestro trabajo, con el objeto de profundizar el estudio conjunto de estas dos variables en relación al acoso laboral. Para tal propósito se analizan los datos empíricos resultantes de la aplicación de métodos mixtos: tanto cualitativos como cuantitativos.

Existen investigaciones que, en sus análisis, incluyen el ambiente en el que se da el acoso laboral (Harvey, Heames, Richey & Leonard, 2006; Magalhaes & Rimoli, 2006), otras estudian las asociaciones directas entre los sistemas de comunicación informal y situaciones de acoso (Hutchinson, Vickers, Jackson & Wilkes, 2006), así como otras líneas de investigación se centran en las situaciones de acoso laboral y situaciones de lucha de poder por largos períodos (Margaretha & Hallberg, 2007).

## **Dos variables organizacionales: poder y comunicación**

El trabajo puede tener una influencia positiva sobre la salud de un individuo –satisfacer necesidades de supervivencia, contribuir al desarrollo de capacidades intelectuales, dar identidad al sujeto, posibilitar la autorrealización, entre muchos otros–, pero también puede influir de modo negativo –accidentes laborales, enfermedades profesionales, sentimientos de deshumanización y alienación–: es evidente que, sin salud, el trabajo puede llegar a ser muy difícil e incluso imposible (Pérez Bilbao, 2004).

Cada organización genera diferentes tipos de riesgos y tiene una cultura organizacional propia que la distingue e identifica, reflejada en las actitudes de los empleados, sus creencias acerca de la organización, sus valores comunes y conductas dominantes sobre lo que está aceptado o no a nivel organizacional. La violencia en el lugar de trabajo ya no es un

fenómeno episódico, sino un problema enraizado en factores más amplios, de orden social, organizativo y cultural a causa de ello se obstaculizan las condiciones para el trabajo. La OIT designa al *mobbing* como la nueva plaga laboral del siglo XXI, por ello promueve la incorporación de legislación al respecto en todo el mundo. El impacto del fenómeno no sólo termina con la salud del personal, sino que aniquila las relaciones interpersonales en los lugares de trabajo (Organización Mundial del trabajo, 2004).

Al intentar dar respuesta al problema del acoso y la violencia laboral en el trabajo encontramos que, dentro de la dinámica organizacional, existen elementos importantes a considerar, como por ejemplo, la comunicación: ésta representa una parte fundamental en la construcción y la dinámica de la organización, pudiendo impactar de modo positivo en las relaciones entre los miembros de las organizaciones y/o de modo negativo<sup>3</sup>.

Es precisamente en este escenario con un mundo cambiante, donde se puede ver la responsabilidad de la comunicación al momento de ofrecer un mecanismo que permite al hombre su existencia, en la medida en que le facilita el reconocimiento de su propia transformación permanente y la construcción de una visión, compartida con sus semejantes, sobre ese proceso de cambio. No es otro el papel de la comunicación. Por ello, establecer relaciones entre los patrones comunicacionales y la emergencia de la violencia psicológica en el trabajo se presenta como fundamental.

En la actualidad es creciente la importancia que se le otorga a la comunicación. Para toda organización es fundamental contar con los datos y la información necesaria para que cada trabajador pueda desarrollar su tarea y agilizar la toma de decisiones. ¿Pero qué ocurre cuando mejorar los sistemas de comunicación no asegura que exista una comunicación efectiva, sino por el contrario, afecta de modo negativo a los sujetos aportando incertidumbre e inseguridad, factores por demás perjudiciales no sólo para los sujetos que trabajan sino también para las organizaciones que ellos conforman?. En relación al acoso laboral, la comunicación puede significar uno de los elementos a considerar, debido a su incidencia en el establecimiento de vínculos entre los sujetos dentro de una organización.

Otra variable que adquiere relieve es el papel del poder dentro de la organización. Es oportuno, a partir de su análisis, reconocer cuáles son sus implicancias en el fenómeno del acoso. Resulta interesante relevar el rol que desempeña el poder y la autoridad en las organizaciones donde existen situaciones de acoso laboral.

Se entiende el poder como la imposición de la voluntad de un sujeto sobre otro, es decir, el ejercicio del control, de la autoridad o de la influencia

---

3. Krieger, explica los efectos de las barreras comunicacionales tales como el rumor, y cómo impactan en la producción de conflictos en las organizaciones. Estos conflictos traen malestar y confusión entre los miembros impidiendo el buen desarrollo de la tarea.

de un sujeto sobre otro (Mintzberg, 1998). Una persona o grupo con poder, pueden generar una dependencia en otro miembro o grupo, valiéndose de una competencia técnica propia, de la administración de un recurso, o del conocimiento de una debilidad del otro. Siguiendo la idea del autor, el poder no se posee sino que se ejerce, y no sólo es un privilegio de los dominantes sino que, desde la lucha por el poder mismo, los que no lo tienen se apoyan precisamente en él para su ejercicio.

También los resultados obtenidos a partir de la aplicación de una técnica específica que mide factores de riesgos psicosociales (VAL-MOB - Deitinger, 2007; Ferrari, 2009) y el trabajo de campo realizado por parte del grupo de investigación ya mencionado, permiten arribar a la conclusión de que existe una diferencia entre el grupo gerencial y el operativo, estando el último más expuesto a ser víctima de descalificación que el gerencial.

Por otra parte, en cuanto a la proclividad a recibir maltrato, se repite la prioridad del grupo de técnicos por sobre el de gerentes. Es decir, la oportunidad de recibir descalificación se atenúa a medida que la posición en el organigrama se ubica en mejores condiciones en relación con el poder sobre las prácticas laborales de otros trabajadores (Ferrari, 2011).

## Metodología y primeros avances en el campo

El objetivo principal de la tesis es identificar, describir y comprender factores y procesos intervinientes en la emergencia del fenómeno de acoso laboral y violencia psicológica en el lugar de trabajo. Para tal fin se diseñó un abordaje metodológico de tipo cuanti-cualitativo, que utiliza *focus-group*, entrevistas en profundidad a informantes clave y un macrocuestionario conformado por diferentes escalas que recaban datos sobre clima (Ferrari, 2005-2007), condiciones y medio ambiente de trabajo (Ferrari, 2005-2007), situaciones de acoso laboral y síntomas psicossomáticos con escalas del VAL-MOB que evalúa riesgos de *mobbing* en contextos organizacionales (Deitinger, 2007), versión revisada y adaptada por Ferrari (2009), y escalas construidas ad-hoc para relevar aspectos ligados al poder y la comunicación organizacional y su vinculación con las situaciones de violencia laboral.

Se han realizado cuatro grupos focales que reúnen a las personas según sean profesionales o no profesionales, de organizaciones públicas o privadas. Para esta presentación, se muestran algunos avances del análisis discursivo de un *focus-group*, cuyo elemento común para la agrupación es “ser profesionales en relación de dependencia de organismos públicos”. El grupo está compuesto por ocho sujetos desconocidos entre sí, más dos observadores participantes y un coordinador.

Esta técnica permite trabajar con tópicos seleccionados y prefijados con antelación según los objetivos de la investigación. Aporta la posibilidad del

tratamiento y análisis de lo producido por el grupo como un discurso único y singular en cuanto a su configuración de sentido. De los posibles análisis (Ibáñez, 1979) informacional, estructural y social-hermenéutico<sup>4</sup>, en este caso sólo se toman algunas categorías relevadas y se analiza la dimensión estructural.

En la práctica, la interacción entre los participantes, permitió el desarrollo del grupo focal, obteniéndose una producción discursiva, que posibilitó un análisis cualitativo tomando las expresiones individuales de los participantes como un discurso único del cual surgen las categorías que se exponen a continuación.

### **Categorías emergentes**

Del análisis emergen categorías en torno a: la competencia, el conocimiento legitimado por la trayectoria o antigüedad en el cargo contra la inexperience de profesionales recién recibidos, contradicciones en el ejercicio de su rol profesional, trabajos con otros profesionales y no profesionales, desconocimiento de la organización y reconocimiento, vulnerabilidad y situaciones de violencia para profesionales.

### **Trabajo con profesionales - Trabajo con no profesionales**

Este grupo de apariencia heterónomo con gran rapidez encontró puntos de anclaje y ello hizo que desde el primer momento se entusiasmaran por participar. Surge el tema de las ventajas de la comunicación entre profesionales y las dificultades del desconocimiento y el desacuerdo cuando no hay un discurso común. Como si el grupo comenzara poniendo ésa dificultad propia de su acontecer afuera y señalando que allí son todos profesionales como si este hecho les confirmara la posibilidad de consenso. Se trataría de supuesto básico de homogeneidad proporcionada por la formación. Algunos de sus dichos en relación a ello:

4. Ibáñez, expone que el objetivo primordial del uso estructural es conocer el código o conjunto de reglas relacionales que ordenan un texto cualquiera. El autor explica, que el discurso social es siempre la expresión de un sistema de relaciones que hay que deducir a partir de dos movimientos analíticos: por un lado, la disección del texto en unidades mínimas de significado y por otro lado, la búsqueda del sistema de relaciones que confieran unidad al texto en función de las posiciones y oposiciones entre las unidades que lo componen y a partir de las cuales cobran sentido. Y sobre el uso social hermenéutico expone que su importancia reside en conocer cómo se inscribe el texto en el contexto social e histórico donde los sujetos expresan sus propias posiciones en el entramado de relaciones sociales. Por lo antes mencionado se podría decir que el uso social hermenéutico es el único que tiene en cuenta aspectos discursivos que le permiten conocer cómo construye la realidad social un individuo o grupo objeto de análisis. Ya que existe, tal como señala el autor una preocupación por lo contextual y lo social, que se concreta en una determinada forma de interpretar el discurso.

“(…) yo trabajaba en la parte de atención al público y ahí había una mezcla, gente mayor con ciclo básico, había otros que estábamos estudiando para graduarnos, había gente que había venido de ferrocarriles. Porque lo que pasa también mucho del Estado son traslados. Así como ahora AFIP absorbió gente de la AFJP, a su vez absorbió gente de ferrocarriles, de no sé.... Entonces está el rencor de saber cuanto ganas vos, pero ¡Yo estudie y vos no estudiaste nada!”

## **Conocimiento basado en el saber - Conocimiento basado en la antigüedad**

Otra categoría que se complementa y suma al antagonismo, la posible competencia entre empleados profesionales que saben y otros que tienen antigüedad en el cargo.

Se ven cuestiones vinculadas a la competencia, se intentan llevar a opositos la trayectoria, la antigüedad, la juventud y la inexperiencia, como pares antinómicos irreconciliables. Ello hace eco en otras palabras que relatan una experiencia durante una residencia hospitalaria:

“(…) todos estábamos ahí para aprender y todos salíamos de la facultad... y bueno queríamos lo mismo” (...) “Pero ahora que yo trabajo por ejemplo en salud mental ... hay más competencia, viste, ahora se va el jefe, entonces ahora están rasgándose las vestimentas de quién va a ser el jefe, y eso hace que por ahí se olviden de lo otro...”

El texto se va completando con estos dichos y el grupo coincide en que el tema de la competencia es uno de los que impactan negativamente en el bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo. El grupo describe al clima laboral como algo que no se puede evitar, algo que hay que controlar, que hay que manejar.

## **Reconocimiento - Desconocimiento de las organizaciones**

“(…) Era algo tan terrible, que cuando yo llegaba al ascensor y transitaba el pasillo para entrar, algo me subía y me bajaba por el estómago, que me decía no quiero, no quiero, la necesidad me llevaba a que yo tuviera que hacer eso, porque era de descomponerme del malestar que yo tenía, de lo mal que lo pasaba ahí adentro. Y era una cosa que al punto de decir bueno, no lo aguanto más! Porque era terrible, no era mal carácter, era mala persona, que hay diferencia entre... uno soporta el

mal carácter, pero cuando el otro es mala persona, es muy difícil. Pero ella no podía firmar necesitaba la firma mía...Y al punto de la frustración, que yo dije, bueno... Un día, ya nos mandaba a hacerle café y ese café se lo servíamos con el resto del anterior, viste?”

Aparece otra estructura discursiva, después de un relato de una mujer que comenta un episodio de acoso laboral en sus inicios como profesional, surgen palabras como frustración, malestar, desolación, sensaciones físicas que repercutían en dolores de estómago, llantos en la puerta y dificultades para ingresar al trabajo. Se comenta que se terminó la situación de acoso relatada con una renuncia y un despido, al unísono. El discurso del grupo se despersonaliza, se dicen cosas como ‘hay gente desaprovechada’, ‘no se tiene posibilidad de crecer’, ‘en las organizaciones no se dan cuenta que hay gente valiosa’. Se retoma la cuestión de la competencia por el saber y el poder en pagarle a un profesional su firma. Se pueden ver las relaciones entre el padecimiento por la situación de maltrato y cómo el grupo comienza a construir ideas sobre ése acontecer en las organizaciones.

Del análisis del discurso tomamos una primera categoría en que aparece una división estructural entre exogrupo y endogrupo, los profesionales y los no profesionales, un segundo dato está dado por las polaridades y características que posicionan antagonismo al núcleo de conflicto entre los que saben y los que tienen antigüedad en el cargo, los que pueden firmar y los que no, los que maltratan y los que necesitan hacer experiencia y por último aparece una tercera dimensión estructural dada por las relaciones que reconocen y dan lugar a pequeñas *violencias psi* (Ferrari, 2009) a veces sin llegar al acoso pero proporcionando los elementos para su emergencia.

## Conclusión final

Como se dijo hemos hecho foco sólo en un análisis estructural lo cual no permite pensar al discurso ligado a sus contextos sociales, sino intentando entender su lógica y el ordenamiento que combina y da sentido a las palabras en el texto. Se han expuesto tres núcleos estructurales que pueden dar cuenta de un mapa de emergencia de conflictos, que sin llegar a ser acciones de acoso laboral forman de una trama de contenido de malestar que podría favorecer su emergencia futura.

Se toman estas reflexiones como partes de un trabajo preliminar que pone en evidencia tensiones y diferencias en grupos de trabajadores y que demanda proseguir su tratamiento y estudio en el trabajo de campo, para pensar, cómo las conductas y acciones derivadas del ejercicio de poder y la autoridad de algunos miembros de la organización actúan como facilitadoras para la emergencia del acoso o la violencia psicológica en los lugares de trabajo.





Finalmente, se ha comenzado la comunicación con la presentación del marco teórico, se ha expuesto el objetivo general de la investigación, la propuesta metodológica y una descripción de las escalas que se usan para recolectar los datos y algunas primeras reflexiones en torno al análisis sobre el que se está trabajando.

## Referencias bibliográficas

- Ferrari, L.; Filippi, G.; Cebey, M. C. (2009). Aproximación discursiva a los factores Psicosociales de la violencia laboral. Proyecto UBACyT P015, "Riesgos psicosociales de los trabajadores. Efectos subjetivos e intersubjetivos de la precarización laboral". Instituto de Investigaciones. Memorias Facultad de Psicología UBA.
- Ferrari, L.; Filippi, G. & Trotta, M. F. (2011). ¿Moderadores o condicionantes estructurales del campo organizacional de emergencia del maltrato? Tomo I, 117-123. XVIII Anuario de Investigaciones. Instituto de Investigaciones, Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires.
- Filippi, G. (2005). "Los protagonistas del mobbing: Características psicológicas del acosado y del acosador", ponencia en el Seminario organizado por la Comisión Tripartita Comisión Tripartita de igualdad de trato y oportunidades entre varones y mujeres en el mundo laboral y la OIT.
- Harvey, M. G., Heames, J. T., Richey, R. G., & Leonard, N. (2006): "Bullying: From the Playground to the Boardroom", en *Journal of Leadership and Organizational Studies*, N° 12, 1-11.
- Hirigoyen, M. F. (2001). El acoso moral en el trabajo. Barcelona, Editorial Paidós.
- Hutchinson, M., Vickers, M., Jackson, D., & Wilkes, L. (2006): "Workplace bullying in nursing: towards a more critical organisational perspective", en *Nursing Inquiry*, N° 13, 118-126.
- Ibañez, J. (1979). Más allá de la Sociología. El grupo de discusión: técnicas y crítica. Madrid. Editorial siglo XXI.
- Kinicki, A. y Kreitner, R. (2003). Comportamiento Organizacional. México, Mc Graw Hill, 254-259.
- Krieger, M. (2001). Sociología de las organizaciones. Una introducción al comportamiento. Buenos Aires, Prentice Hall.
- Lee, M. (1999): "The Lie of Power: Empowerment as Impotence", en *Relations Human*, N° 52, 225-262.
- Leymann, H. (1996): "The content and development of mobbing at work", en *Rev. European Journal of Work and Organizational Psychology*, N° 2.
- Magalhaes, L. A. & Rimoli, A. O. (2006): "Workplace mobbing: a multidimensional psychosocial syndrome", en *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, N° 22, 76.
- Margaretha, S. T. R. A. & Hallberg, L. R. M. (2007): "The origin of workplace bullying: experiences from the perspective of bully victims in the public service sector", en *Journal of Nursing Management*, N° 15, 332-341.

- Mintzberg, H. (1998). El poder en la organización. Barcelona, Ariel, 5.
- Perez Bilbao, J. (2004). "Condiciones de trabajo y sicopatología laboral", Boletín de estudios económicos Vol. LYX N°183. Bilbao, La comercial Universidad de Deusto.
- Piñuel, I. y Zabala (2003). Mobbing, la lenta y silenciosa alternativa al despido. Cátedra de Psicología del trabajo y las organizaciones. Madrid, Universidad de Alcalá.



# PROCESOS Y PRÁCTICAS DE ESTIGMATIZACIÓN EN EL ACOSO LABORAL COMO REPRESALIA

MARÍA MATILDE BALDUZZI<sup>1</sup>

## Resumen

Los actos de violencia que se incluyen bajo la denominación de *acoso laboral* constituyen violaciones a los derechos humanos y civiles. Estas acciones y los procesos en que se sostienen requieren ser estudiados en su complejidad, considerando las distintas dimensiones –social, política, institucional, intersubjetiva, subjetiva– en el cruce de las cuales se constituyen y perpetúan. Se abordará, en este trabajo, una de las formas que asume el acoso laboral, aquella que se designa habitualmente con el término inglés *whistleblowing*, que puede ser traducido al español como acoso laboral con fines de represalia. Se trata de un conjunto de comportamientos abusivos, de agresión y hostigamiento, que surgen luego de la denuncia de un miembro de la organización que exige que se respeten normas legales y principios éticos. El denunciante de hechos de corrupción o de acciones deshonestas es objeto de actos agresivos que cumplen funciones de venganza o represalia y están destinadas a lograr su silencio y exclusión. A partir de sus denuncias, se vuelve víctima de prácticas que han sido ampliamente documentadas en las investigaciones sobre acoso laboral: cambio de tareas, extensión arbitraria de la jornada laboral, aislamiento, rechazo de la comunicación, descalificación, desacreditación profesional, burlas, amenazas y difamaciones, con graves consecuencias para él, su entorno y la organización. Esta forma de acoso laboral, que tiene características específicas, requiere del etiquetado y la estigmatización como paso previo al hostigamiento y la exclusión del denunciante. En este trabajo se describen estas características distintivas con referencia a los procesos psicosociales en que se sostienen, particularmente los de estigmatización, y se hacen algunas consideraciones a partir de la teoría social crítica de Honneth.

**Palabras clave:** Procesos de estigmatización · Etiquetado · Acoso laboral como represalia.

---

1. Núcleo de Estudios Educativos y Sociales - Facultad de Ciencias Humanas - Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires. Fugl 1730, Tandil, Provincia de Buenos Aires, Argentina. Correo electrónico: [matzi09@yahoo.com.ar](mailto:matzi09@yahoo.com.ar)

## Abstract

The violence included under the name of workplace bullying are human and civil rights violations. These actions and the processes that need to be studied are held in its complexity, considering the different dimensions – social, political, institutional, inter-subjective, opinion – at the crossroads of which are formed and perpetuated. To be addressed in this work, one of the forms assumed by workplace bullying, one that is commonly referred to whistleblowing English word that can be translated into Spanish as harassment for the purposes of retaliation. This is a set of abusive behavior, aggression and harassment, arising after a complaint from a member of the organization that requires legal and ethical principles are respected. The complainant acts of corruption or dishonesty is subject to aggressive acts that perform revenge or retaliation and are designed to achieve their silence and exclusion. From their reports, becomes victim of practices that have been widely documented in research on workplace bullying: task shifting, arbitrary extension of working hours, isolation, rejection of communication, disqualification, professional disparagement, ridicule, threats and defamation, with serious consequences for himself, his environment and the organization. This form of harassment, which has specific characteristics, requires labeling and stigmatization as a prior harassment and exclusion of the complainant step. These distinctive characteristics are described with reference to the psychosocial processes that are sustained, particularly stigmatized in this work, and some considerations are made based on critical social theory of Honneth.

**Key words:** Stigma process · Labeling · Whistleblowing.

## Resumo

A violência incluiu sob o nome de assédio moral no trabalho são humanos e violações dos direitos civis. Essas ações e os processos que precisam ser estudados são mantidos em sua complexidade, considerando as dimensões –social, política, institucional, são formados inter-subjetiva, a opinião –, no cruzamento das quais e perpetuada diferente. Para ser abordado neste trabalho, uma das formas assumidas por assédio moral no trabalho, que é comumente chamado de denúncia de irregularidades Inglês palavra que pode ser traduzida em espanhol como assédio para fins de retaliação. Este é um conjunto de comportamentos abusivos, agressão e assédio, surgido após uma queixa de um membro da organização que requer princípios legais e éticos sejam respeitados. Os atos denúncia de corrupção ou desonestidade está sujeito a atos agressivos que realizam vingança ou retaliação e são projetados para atingir o seu silêncio e da exclusão. De seus relatos, torna-se vítima de práticas que têm sido amplamente documentados em pesquisas sobre assédio moral no trabalho: o revezamento de tarefas, de extensão arbitrária do horário de trabalho, isolamento, rejeição de comunicação, desqualificação profissional, depreciação, ridicularização, ameaças e difamação, com graves consequências para si mesmo, seu ambiente e da organização. Esta forma de assédio, que tem características específicas, exige a rotulagem e estigmatização como um assédio antes e exclusão da etapa queixoso. Essas características distintivas são descritos com referência aos processos psicossociais que são sustentados, sobretudo estigmatizados neste trabalho, e algumas considerações são feitas com base na teoria social crítica de Honneth.

**Palavras-chave:** Processos de estigmatização · Rotulagem · Denúncia.

## Introducción

Los actos de violencia que se incluyen bajo la denominación de acoso *laboral* constituyen violaciones a los derechos humanos y civiles. Por este motivo y por las consecuencias nocivas que producen en los sujetos y en la organización, requieren ser prevenidos, para lo cual es necesario entenderlos en su complejidad, considerando las distintas dimensiones –sociopolítica, institucional, intersubjetiva, subjetiva– en el cruce de las cuales se constituyen y perpetúan.

Se abordará, en este trabajo, una de las formas que asume el acoso laboral, la que se designa habitualmente con el término inglés *whistleblowing*, que puede ser traducido al español como acoso laboral con fines de represalia. Se trata de una forma de violencia laboral que surge como reacción de individuos o grupos que ejercen el poder en una organización contra aquellos que han denunciado irregularidades, prácticas ilegales o deshonestas, o corrupción institucional. Esta forma de acoso laboral tiene características específicas: surge a partir de las denuncias y como consecuencia de ellas, apela a la estigmatización como paso previo al hostigamiento y la exclusión del denunciante, y se apoya en procesos de resignificación semántica. Se producen, conjuntamente, reacciones de negación, encubrimiento y culpabilización de la víctima, destinadas a proteger a la organización y asegurar la impunidad de los agresores.

Por sus características y por su reiteración y cotidianeidad, estos actos de violencia tienen efectos devastadores sobre la salud física y psíquica de las víctimas, y afectan, asimismo, el clima laboral y la productividad en la organización.

En este trabajo se abordará esta problemática con especial referencia a los procesos y las prácticas de estigmatización de las que se vuelve objeto el denunciante de hechos de corrupción.

## El acoso laboral como represalia en contextos de anomia y corrupción

La traducción literal de la palabra *whistleblowing* es “hacer sonar el silbato”. Con esta expresión de carácter metafórico se alude al efecto que produce en la organización la difusión de actos que hasta ese momento permanecían ocultos, o bien constituían esa clase de “secretos a voces” que se transmiten en conversaciones informales, a media voz y, por lo general, en los pasillos de la organización, pero que nadie se atreve a exponer públicamente.

Lo que se denuncia y difunde son actos ilegales o deshonestos que infringen los reglamentos de la organización o las prácticas profesionales acep-

tadas y reguladas por normas escritas, y que ponen en riesgo la salud o la seguridad de los trabajadores o de la población en general, e ignoran los derechos que a estos les asisten, establecidos en la constitución y en las leyes, o en los estatutos y reglamentos derivados. Con palabras de Hirigoyen:

“Literalmente, un whistleblower es el que hace sonar la campana de alarma o se va de la lengua. Por eso se convierte en víctima de represalias. Considera su deber alertar a la opinión pública acerca de las malversaciones, los actos de corrupción o las violaciones a la ley en los grandes servicios públicos donde trabaja o acerca de aquellas acciones de sus compañeros de trabajo que representan un peligro sustancial y específico relativo a la salud pública o a la seguridad” (Hirigoyen, 2008: 73).

Al denunciar y exponer públicamente estos actos, el sujeto se vuelve víctima de acciones de violencia cuyo objetivo es la venganza y la exclusión, real o simbólica, y su neutralización como sujeto político. Se lo hace objeto de un deliberado y persistente maltrato – frecuentemente de carácter verbal y psicológico– que tiene como propósito su desmoralización, su destrucción psicológica e, incluso, el abandono de la organización.

Se incluyen entre estas acciones el cambio de tareas, la extensión arbitraria de la jornada laboral, el aislamiento, el rechazo de la comunicación, la desacreditación profesional, las burlas, amenazas y difamaciones. Son frecuentes los intentos de desacreditar a la víctima afectando su reputación personal o laboral: “se la calumnia o ridiculiza, se hacen correr rumores, se le atribuye una enfermedad mental” (Sivak, 2009). Aunque algunos de estos actos constituyen formas sutiles de hostigamiento que pueden parecer irrelevantes a un observador, debido a su persistencia y repetición cotidiana, socaban la autoconfianza de la víctima y pueden llegar a afectar su estado de salud física y/o psíquica. El objetivo de estas acciones es intimidar y escarmentar al denunciante, acallararlo, obligarlo a desdecirse y, si es necesario, provocar su alejamiento de la organización.

Cuando se trata de organizaciones estatales y los miembros son, por lo tanto, funcionarios públicos, el sujeto con sus denuncias ha puesto al descubierto situaciones de anomia y prácticas de corrupción.

En toda organización existen normas y pautas de comportamiento que definen lo aceptable y lo inaceptable, lo permitido y lo prohibido, lo legítimo y lo ilegítimo. Un enunciado constituye una norma si la desviación de la conducta respecto a él es seguida por algún tipo de sanción. Cuando las metas culturales, cuyo logro permite alcanzar reconocimiento y prestigio, adquieren para los sujetos o los grupos mayor importancia que las normas que establecen los modos legítimos de llegar a ellas, nos encontramos ante un estado que Robert Merton definió como “anomia” (Merton, 1965). Si las desviaciones no son sancionadas –legal o socialmente– la situación de anomia se instala.

El concepto de corrupción, aunque tiene rasgos en común con el de anomia, permite centrar el análisis en los fenómenos y procesos que se registran en el ámbito de lo público. Corrupción es “el equivalente en el Estado de lo que en la sociedad civil se nombra como anomia” (Benbenaste, Etchezahar y Del Río 2008)

En la acepción corriente se relaciona la corrupción con malversaciones de fondos públicos y con actos de soborno o peculado. Sin embargo, el concepto de corrupción tiene un alcance más amplio. Puede entenderse que constituyen actos de corrupción todas aquellas acciones que persigan la obtención ilegítima de beneficios a partir de la gestión pública. En este sentido, resulta pertinente la definición de Benbenaste, quien entiende que la corrupción es “una forma de autoritarismo caracterizada por el uso de lo público para intereses particularistas” (Benbenaste y Delfino, 2005: 320). Esta definición permite incluir prácticas que generalmente no se consideran cuando se utiliza el término en su acepción restringida y que constituyen, sin duda, actos de corrupción: transgresión de las normas escritas, superposición de cargos desempeñados en dos o más organismos oficiales, sobresueldos, retribución por tareas que no se realizan, acciones prebendarias o clientelares, uso ilegítimo de información privilegiada, nepotismo y “amiguismo”, entre otros.

En todos estos casos existen condiciones previas de abuso de poder que hacen posible estos actos ilegítimos, ya que es la posición privilegiada que ocupan algunos sujetos y grupos en la organización o en el sistema social más amplio, la que les permite utilizar en su beneficio personal el poder público que les ha sido conferido para representar y defender los derechos de todos. En este sentido, es oportuna la definición de Sayed y Bruce, quienes entienden por corrupción “el mal uso o el abuso del poder público para beneficio personal y privado” (Sayed y Bruce, 1998: 9).

Algunos investigadores han indicado que no se trata solamente de la realización de actos concretos y efectivos sino también de desentenderse, ignorar o dejar pasar ciertas acciones, es decir, de lo que se conoce como omisión. Así, Estévez entiende por corrupción “toda acción u omisión de un actor, que confunda lo público con lo privado, a los efectos de obtener algún beneficio personal” (Estévez, 2005: 47).

La denuncia de tales conductas, en lugar de derivar en una corrección y un retorno a condiciones de legalidad, frecuentemente convierte al denunciante en whistleblower, es decir, se vuelve objeto de acciones de represalia. Como lo ha expresado Hirigoyen: “la víctima es estigmatizada: se dice que el trato con ella es difícil, que tiene mal carácter o que está loca” (Hirigoyen, en Scialpi, 2001). Esta estigmatización hace del denunciante un paria; al arrojarlo a un status inferior, se lo ignora, se lo desprecia y su discurso pierde valor de enunciación. Se lo anula así como sujeto político, lo que permite a los acosadores perpetuar el sistema de corrupción instaurado y continuar beneficiándose de sus privilegios.

El etiquetamiento estigmatizante constituye un mecanismo habitual que se pone en juego para lograr la exclusión del denunciante y asegurar la impunidad de los sujetos corruptos. Más que de actos aislados se trata de un proceso que sigue una serie de fases, las que han sido descritas en el campo de la Psicología Social.

## **Reconocimiento o desprecio. Procesos de estigmatización**

El concepto de estigma hace referencia a “un atributo profundamente desacreditador” (Goffman, 2010: 15) que pone al sujeto en la situación de estar “inhabilitado para una plena aceptación social” (Goffman, 2010: 9).

En el estudio que ha sido considerado pionero en este tema, el autor citado plantea que los griegos utilizaban el término *estigma* para aludir a signos corporales –cortes, marcas, quemaduras en el cuerpo– que revelaban algo denigrante para la condición social del individuo: su condición de esclavo, criminal o traidor (Goffman, 2010). Sin embargo, no sólo las marcas en el cuerpo pueden provocar el rechazo social. Goffman distinguía tres tipos de estigma: los motivados en “defectos físicos”, los originados en “defectos del carácter”, y los “tribales”, es decir, aquellos provocados por la pertenencia a un grupo. El estigma remite, entonces, a cualquier rasgo que diferencie al sujeto de los demás, ya se trate de su apariencia, del padecimiento de alguna discapacidad o de su pertenencia a una etnia o grupo minoritario. En todos los casos, el individuo estigmatizado es incluido en una categoría social que lo desacredita, que lo devalúa ante los ojos de los demás.

Esta condición de “diferente” por ser portador de una marca o señal, lo hace objeto de estereotipos, es decir, se lo adscribe a una categoría social y se le adjudican características que se suponen homogéneas a todos los individuos que se incluyen en ella. A partir de su condición de diferente y de su adscripción a un grupo relegado, el sujeto se vuelve blanco de prejuicios y de formas más o menos directas o sutiles de discriminación.

Estas personas se ven privadas así del necesario reconocimiento que se requiere para una plena inserción social. Como lo ha expresado Goffman, lo que caracteriza la situación vital del sujeto estigmatizado “(...) Está referido a lo que a menudo, aunque vagamente, se denomina ‘aceptación’. Las personas que tienen trato con él no logran brindarle el respeto y la consideración que los aspectos no contaminados de su identidad social habían hecho prever y que él había previsto recibir (Goffman, 2010: 21).

La privación de reconocimiento y las actitudes de desprecio, permiten conceptualizar estos fenómenos y procesos desde los referentes de la teoría social crítica. A partir de la filosofía de Hegel y de la psicología social de George Mead, Honneth (2009) ofrece una interpretación de situacio-



nes frecuentes en la sociedad contemporánea: situaciones que pueden caracterizarse como *desprecio*. En la Psicología Social de Mead, Honneth encuentra una base empírica de las tesis de Hegel: en primer lugar la premisa según la cual la constitución de subjetividad presupone el reconocimiento intersubjetivo; en segundo lugar, la tesis que afirma la existencia de distintas formas de reconocimiento en la sociedad que se distinguen por el grado de autonomía que permiten; finalmente, la tesis de una lucha por el reconocimiento en los distintos estadios de la socialización. Honneth ha diferenciado tres esferas o formas de reconocimiento: la del amor, que incluye la amistad, la del derecho, y la de la eticidad. Para conceptualizar la primera de estas esferas, Honneth se basa en los aportes del psicoanálisis acerca de la constitución subjetiva a partir de la experiencia intersubjetiva. En lo que respecta a la segunda y tercera esfera, Honneth hace referencia al paso de las sociedades tradicionales a las sociedades modernas para identificar dos formas de respeto: la que es producto del reconocimiento recíproco de los individuos como sujetos de derecho, y la vinculada al honor o status. Esta última, se refiere al reconocimiento como valoración social y se asocia a la idea de respeto derivado de la contribución del sujeto al conjunto, es decir, por su desempeño, basado en una comunidad de valores compartidos.

Honneth opone a estas formas de reconocimiento, tres formas de des-reconocimiento o desprecio: los malos tratos y la violencia que amenazan la integridad física; la privación de derechos y la exclusión; y la humillación y ofensa a la dignidad.

La contracara del reconocimiento es, entonces, el desprecio, que, como hemos visto, se apoya frecuentemente en procesos de estigmatización.

A partir del rechazo percibido en la interacción social cotidiana, el sujeto estigmatizado tiende a aislarse, lo que frecuentemente produce efectos negativos adicionales: “Carente de la saludable realimentación (feed-back) del intercambio social cotidiano con los demás, la persona que se aísla puede volverse desconfiada, depresiva, hostil, ansiosa y aturdida” (Goffman, 2010: 26). En términos de Honneth, se ve afectada su autoconfianza, su autorrespeto y su autoestima.

Se genera, de este modo, una frontera social que deja al sujeto en situación de exclusión.

La estigmatización, sin embargo, no constituye un acto sino más bien un proceso que supone un conjunto de acciones sucesivas. En primer lugar, hay una identificación de una diferencia o marca que afecta a un individuo, es decir, una rotulación o etiquetado. Se produce luego, la asociación de los sujetos etiquetados con características negativas en función de las creencias o representaciones sociales prevalecientes. Conjuntamente con esta desacreditación se considera a estos sujetos como pertenecientes un grupo diferente, en relación a los cuales se establece una frontera que

suele expresarse con la distinción de “ellos” y “nosotros”. Esto conduce, en los sujetos estigmatizados, a una pérdida de estatus y a responder con reacciones defensivas –miedo, ansiedad, vergüenza– que frecuentemente refuerzan el proceso. Lo que prevalece en el sujeto estigmatizado es la inseguridad relativa al status en las interacciones sociales: hasta que el contacto no ha sido realizado, el sujeto no puede estar seguro de cuál será la actitud de la persona que acaban de conocer, si será de rechazo o de aceptación, ya que “sabe en su fuero interno que los demás pueden definirlo en función de su estigma” (Goffman, 2010: 28). Esta sensación de incertidumbre, de no saber qué piensan realmente los otros de él, y la cautela asumida para evitar cualquier comportamiento que pueda ser interpretado en función de su estigma, suele conducir al sujeto a un retraimiento defensivo (Goffman, 2010: 31).

Se ha destacado que intervienen, en este proceso, dimensiones sociales estructurales que remiten a asimetrías de poder sin las cuales no funcionaría o no tendría las consecuencias negativas que tiene para los sujetos afectados (López, Laviana y Fernández, 2008).

Esta relación de estigmatización y poder resulta útil para entender cómo funcionan los mecanismos de hostigamiento y exclusión de los que es víctima el denunciante de prácticas de corrupción.

En contextos de corrupción institucional los atributos esperables en un miembro de la organización, es decir aquellos que lo harían obtener un lugar de reconocimiento en ese contexto restringido, son aquellos que avalan las prácticas corruptas: no cuestionar, no generar conflicto, ignorar las acciones ilegítimas –en el lenguaje popular: “hacer la vista gorda”– o avalarlas de modo directo o indirecto. El whistleblower, en cambio, pasa a concentrar en sí los atributos negativos al oponerse a estas pautas implícitas y pretender que se respeten los derechos formalmente reconocidos en normas escritas para todos los ciudadanos, basadas en valores éticos más amplios, históricamente construidos. Se hace así objeto de prácticas de estigmatización y acciones de desprecio y hostigamiento.

En este sentido, cabe señalar, en el acoso laboral con fines de represalia, una característica distintiva: los sujetos no se vuelven víctimas de estigmatización a causa de la posesión de rasgos que los diferencian de los demás. Es decir, el whistleblower no ha sido marginado u hostigado por un mecanismo de rechazo a la alteridad, no ha sufrido actos de segregación o violencia motivados en diferencias de género, edad, etnia, creencias religiosas, orientación sexual u otras. La estigmatización se sostiene en diferencias construidas a posteriori de sus denuncias y como consecuencia de ellas. Puede afirmarse, entonces, que el acoso no surge en estos casos, de estereotipos y prejuicios. Estos aparecen luego de que el sujeto ha afectado los intereses de otros individuos o grupos en la organización y el sistema de prebendas y privilegios ilegítimos que constituyen un estado

de corrupción en organizaciones públicas. A partir de las denuncias, la estigmatización sigue un proceso identificable: los victimarios remiten a características del sujeto –su “temperamento”, su “carácter”, su “personalidad”, su “paranoia”, o cualquier otra atribución interna<sup>2</sup> que permita situar el problema en el denunciante– el origen del conflicto. Al mismo tiempo, se ponen en juego mecanismos de negación y encubrimiento destinados a preservar el prestigio de la organización.

## **Relaciones de poder y prácticas de estigmatización y desprecio en el acoso laboral como represalia**

Como se ha expresado anteriormente, el whistleblowing o acoso laboral como represalia es una forma de violencia laboral que surge como reacción de individuos o grupos que ejercen el poder o que tienen una situación privilegiada en las relaciones de poder, contra aquellos que han denunciado irregularidades, prácticas ilegales o de corrupción institucional.

Las relaciones de poder, resultan relevantes para comprender estos procesos. Ya sea que los sujetos involucrados se ubiquen en distintos niveles jerárquicos dentro de la organización o en un mismo nivel, existe un vínculo asimétrico, una relación dominador-dominado. Sin embargo, estas relaciones de poder no deben ser entendidas solo como la posibilidad de imponer la voluntad propia dentro de una relación social, sino, tal como lo ha entendido Foucault, como una estructura reticular, un poder no situado ni instalado sino circulante en los vínculos sociales. En este sentido, resulta oportuno remitirse a Benbenaste, quien entiende el poder como una forma de vínculo: “A diferencia de Max Weber y la forma tradicional de concebirlo, nosotros consideramos que el Poder es un tipo de vínculo; un vínculo entre quien porta la representación de un ‘polo (o función) estructurante’ y quien lo hace en el ‘polo (función) estructurado’. Ambas representaciones son suplementarias” (Benbenaste, citado por Guralnik, 2013).

Benbenaste distingue, asimismo, entre “vínculo autoridad” y “vínculo autoritario”, basando esta diferenciación en la intervención y características de las mediaciones simbólicas en la relación social. En el vínculo autoridad, “quien ocupa la posición de estructurante lo hace confirmando o ampliando su experiencia de ser responsable, mientras que quien ocupa la posición de estructurable lo hace mejorando su aptitud para la tarea, además de la vivencia, de ambos, de formarse en el respeto” (Benbenaste en Guralnik, 2013). Por el contrario, en el vínculo autoritario hay un déficit de mediaciones simbólicas y el vínculo “desconoce o degrada las posibilida-

---

2. La Psicología Social Cognitiva llama “atribuciones internas” a las explicaciones de sentido común que interpretan el comportamiento observado en un sujeto como producto de una disposición personal.

des conceptuales o de información, normas, leyes o reglas históricamente construidas sin, en cambio, sustituirlas o proponer otras que redunden en una mejora para las posibilidades simbolizantes entre los sujetos” (Benbenaste en Guralnik, 2013). En situaciones de corrupción institucional, las normas son ignoradas por el grupo que se siente perjudicado o constreñido por ellas. Al mismo tiempo, la vía institucional, es decir, el procedimiento instituido para modificar las normas, establecido y pautado por reglamentos y estatutos, no se ve como una alternativa viable para lograr cambios, por el contrario, es significada como lenta, tediosa, complicada, “burocrática”. La transgresión se presenta entonces, como un camino rápido y expeditivo, “pragmático”, para alcanzar aquello a lo que el grupo aspira, o para corregir una situación que siente que lo perjudica.

Es la degradación de las mediaciones simbólicas en las que se sostiene un sistema democrático, las que permiten y mantienen la corrupción en una organización y avalan prácticas de violencia hacia quienes las denuncian.

Es frecuente que coexistan en la organización dos sistemas, uno basado en el marco normativo explícito –que pauta y regula acciones, procesos y procedimientos a través de normas escritas– y otro implícito pero operante y efectivo: el sistema de corrupción. El líder de un sistema corrupto juega un doble juego: la aparente conservación y funcionamiento del sistema normativo explícito –que se aplica rigurosamente a “los otros”– y el mantenimiento del subsistema paralelo de acciones, complicidades y acuerdos tácitos en que sostiene su poder y los beneficios de que goza su propio grupo cuyos miembros se ubican por encima de las normas, manipulándolas a su arbitrio. Generalmente hay una adhesión retórica al primer sistema y un funcionamiento efectivo del segundo. El discurso oficial, retórico, exhibe una adhesión incondicional a la legalidad y suele apelar a referencias a la “democracia”, a la “unidad”, y a la defensa de la organización por encima de los intereses particulares; el otro discurso opera subrepticamente transmitiendo mensajes directos o indirectos, apoyando el hostigamiento a los whistleblowers, y a través de la mentira, la negación, la banalización de las acciones hostiles, las interpretaciones distorsionadas y el encubrimiento a través de una red de complicidades. Es frecuente, en uno y otro plano discursivo, la alusión a supuestos ataques, amenazas o conspiraciones del “afuera”, de las que el denunciante sería cómplice y que tendrían por objetivo destruir la organización, sus logros o su prestigio. El que denuncia, cuestiona, o simplemente resiste la cooptación queda ubicado, de este modo, en el lugar del conspirador. Estas operaciones discursivas apuntan a neutralizar los controles propios del sistema democrático asegurando la perpetuación del sistema corrupto y el mantenimiento del poder y los privilegios de sus beneficiarios. Este doble discurso genera en el conjunto de los miembros de la organización una sensación de malestar generalizado ocasionado por la sensación de convivir en un entorno cargado de hipocresía.

Las prácticas de violencia hacia el denunciante, por otra parte, convalidan y afianzan el sistema corrupto, ya que, una vez logrado el objetivo de socavar su confianza y destruirlo psicológicamente, se obtiene una ratificación, una nueva y arbitraria apropiación de prerrogativas, fundadas en la discrecionalidad e impunidad que quienes ejercen el poder y en los sujetos, grupos, clanes o camarillas que se benefician de estas prácticas.

Existe en las acciones de violencia laboral, el propósito de castigar al denunciante y disciplinarlo, ya que su comportamiento resulta amenazante para personas o grupos con poder en la organización, pero este objetivo de disciplinamiento se extiende al conjunto de los miembros ya que se trata no sólo de amedrentar y escarmentar al denunciante sino, además, de transmitir un mensaje sobre las posibles consecuencias de hablar de aquello que debe permanecer silenciado. En este sentido, resulta legítimo hablar de “reificación” en el sentido de un comportamiento que “quebranta nuestros principios morales o éticos en tanto otros sujetos no son tratados de acuerdo con sus cualidades humanas, sino como objetos insensibles, inertes, es decir, como cosas” (Honneth, 2012: 17). Aludiendo a la reificación en el nivel del accionar social, Honneth expresa que el sujeto deja de participar activamente en su entorno, siendo situado en el lugar de un observador neutral a quien los acontecimientos no lo afectan. Generar estas actitudes de “indolencia” o desafectación emocional es fundamental en las situaciones de corrupción, ya que de esta pasividad de los miembros de la organización depende su instalación y perpetuación. En este sentido, pueden explicarse las conductas de omisión frecuentes entre los miembros de la organización que se ubican como espectadores que presencian los hechos, sin involucrarse. No es infrecuente que los miembros de la organización, aún aquellos que inicialmente apoyaron al denunciante, finalmente opten por el silencio. Ya sea que su comportamiento se explique en el temor, en la complicidad con el sistema de corrupción o en la prevención de involucrarse en situaciones que conocen parcialmente, los sujetos optan por callar. Esta actitud puede entenderse, asimismo, como una forma de aceptación resignada generada por la violencia que se ha instalado en la organización, actitud que en los estudios sobre “mobbing” ha sido caracterizada como “indefensión aprendida” y que protege a los sujetos de los ataques a que se expondrían si cuestionaran el sistema corrupto.

Otra hipótesis explicativa de este fenómeno es la necesidad de los sujetos de preservar su propia imagen a través de la defensa de la imagen de la organización. La identidad social derivada de la pertenencia a la organización resulta afectada por las denuncias del whistleblower. Ignorar las denuncias o restarles importancia, negar la existencia de hechos de corrupción, mirar para otro lado, negar o retirar el apoyo al denunciante, constituyen, entonces, modalidades de defensa colectiva cuyo objetivo es mantener una identidad social construida a partir de la pertenencia a la organización.

Por otra parte, como ya lo había notado Goffman, quienes se vinculan con el sujeto estigmatizado se vuelven potencialmente desacreditables. Goffman hablaba de una especie de contagio que sufre el que se relaciona con el estigmatizado, ya sea por vínculos de parentesco o amistad (el amigo del ciego, el hijo del presidiario, etc.). Esa relación con el estigmatizado “hace que en algunos aspectos el resto de la sociedad más amplia considere a ambos como una sola persona” (Goffman, 2010: 46), por lo que el sujeto inicialmente no estigmatizado puede pasar a compartir parte del descrédito que sufre el sujeto estigmatizado. Se trata de una forma de contagio imaginario que, no obstante su falacia, produce efectos sobre los sujetos: “la tendencia del estigma a difundirse desde el individuo estigmatizado hacia sus relaciones más cercanas explica por qué dichas relaciones tienden a evitarse o, en caso de existir, a no perdurar” (Goffman, 2010: 47). Estas actitudes aíslan al sujeto agravando sus padecimientos. En el caso de los whistleblowers son actos que se suman a la violencia sufrida.

## Consideraciones finales

La teoría social crítica de Honneth ofrece elementos conceptuales que permiten, en el caso del acoso laboral como represalia, superar el círculo perverso que caracteriza a este fenómeno: denuncia-violencia-ratificación del sistema de corrupción.

La resistencia y la posibilidad de convertir una relación dominador-dominado en conflicto, resultan claves en esta superación. Tal como lo entiende Honneth, los sentimientos de desprecio y las sensaciones de injusticia pueden impulsar a la resistencia y al conflicto. En este proceso es necesario que los sujetos víctimas del desprecio y la violencia salgan de su aislamiento. Según lo entiende el autor mencionado, el progreso moral es posible en la medida en que las “experiencias individuales de desprecio se interpretan como vivencias-clave típicas de todo un grupo, de forma que pueden entrar como motivos rectores de la acción en la exigencia colectiva de relaciones ampliadas de reconocimiento” (Honneth, 2010: 27). Estas manifestaciones encuentran sustrato empírico en la creación de asociaciones y grupos de reflexión por parte de víctimas de acoso laboral, en varios países. En el hecho de compartir sus experiencias con otros que han sufrido situaciones similares, en la organización de un accionar conjunto para lograr reivindicaciones, en la difusión a través de los medios de comunicación de las situaciones padecidas, y mediante la obtención de la promulgación de leyes protectoras, las víctimas han logrado, luego de mucho padecimiento, el reconocimiento que les fuera negado.

## Referencias bibliográficas

- Benbenaste Narciso, y Delfino, Gisela (2005): El concepto de corrupción, sus formas de vigencia en la sociedad contemporánea. En *Cahiers de Psychologie Politique*, n° 6, junio de 2005, <http://odel.irevues.inist.fr/cahierspsychologiepolitique>.
- Benbenaste N., Etchezahar E. y Del Río M. (2008): Psicología de la anomia. En *Anuario de Investigaciones*, Facultad de Psicología, UBA. Volumen XV.
- Estévez, A. (2005): Reflexiones teóricas sobre la corrupción: sus dimensiones política, económica y social. *Revista Venezolana de Gerencia*. Vol. 10, n° 29. Venezuela.
- Goffman, E. (2010): *Estigma. La identidad deteriorada*. Buenos Aires, Amorrortu.
- Guralnik, Gabriel (2013): Una teoría psicosocial del poder. En *Intersecciones Psi*. Revista electrónica de la Facultad de Psicología de la UBA. Año 3, n° 8, setiembre/noviembre de 2013.
- Hirigoyen, Marie-France (2008): *El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*. Buenos Aires, Paidós.
- Honneth, Axel (2009). *Crítica del agravio moral. Patologías de la sociedad contemporánea*. Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica.
- Honneth, Axel (2012): *Reificación. Un estudio en la teoría del reconocimiento*. Madrid, Katz.
- López, Marcelino; Laviana, Margarita, Fernández, Luis (2008): La lucha contra el estigma y la discriminación en salud mental. Una estrategia compleja basada en la información disponible. En *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*. v. 28 N° 1, Madrid.
- Merton, R. (1965): *Teoría y estructura social*. México, Fondo de Cultura Económica.
- Sayed T. y Bruce, D. (1998): Police corruption: Towards a working definition. En *African Security Review*, Volúmen 7, N° 1.
- Scialpi, D. (2001): La violencia en la gestión de personal de la administración pública como condición necesaria para la corrupción. Publicación digital. Disponible en [www.acosomoral.org](http://www.acosomoral.org)





# ACOSO SINDICAL A LOS INMIGRANTES EN SITUACIÓN IRREGULAR

RICARDO BARONA BETANCOURT<sup>1</sup>

## Resumen

Cuando las normas nacionales o las autoridades judiciales o administrativas de cada país, no protegen el derecho de asociación sindical de los inmigrantes en situación irregular o lo violan permanentemente, la gran ventaja de este derecho es: a) La protección internacional, así: la Declaración Universal de los Derechos Humanos; el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos; el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; la Declaración Americana de Derechos y Deberes del Hombre; la Carta Internacional Americana de Garantías Sociales; la Convención Americana sobre Derechos Humanos; el Protocolo de San Salvador; los Convenios 87, 98 y 151 de la OIT. b) Acudir a diferentes entidades internacionales, así: El Comité de Libertad Sindical de la OIT; al Comité de Derechos Humanos del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; el Comité de Protección de los Derechos de Todos los Trabajadores Migratorios; y a la Comisión y Corte Interamericana de Derechos Humanos.

**Palabras claves:** Acoso Sindical. Inmigrante en situación irregular. Derechos Humanos. Asociación Sindical.

## Abstract

When national rules or judicial or administrative authorities of each country, not protect the right to organize the illegal immigrants violate or permanently, the great advantage of this right is: a) The international protection, as well: the Declaration universal Human Rights, the International Covenant on Civil and Political Rights, the International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights, the American Declaration of Rights and Duties

---

1. Docente de Pregrado y Especialización en Derecho Laboral de la Universidad Externado de Colombia. Investigador del Centro de Investigaciones Laborales de la Universidad Externado de Colombia. Miembro del Comité Editorial de la Revista Médico - Legal de la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación (SCARE). Miembro del Comité de Redacción de la Revista Internacional y Comparada Relaciones Laborales y Derecho de Empleo de ADAPT University Press y el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México. Abogado de la Universidad Externado de Colombia. Especialista en Derecho Laboral y Relaciones Industriales de la Universidad Externado de Colombia. Especialista en Seguridad Social de la Universidad Externado de Colombia. Magister en Derechos Humanos, Estado de Derecho y Democracia en Iberoamerica de la Universidad de Alcalá (España). Candidato a Magister en Derecho del Trabajo de la Universidad Externado de Colombia.

of Man, the Inter-American Charter of Social Guarantees, the American Convention on Human Rights, the Protocol of San Salvador; Conventions 87, 98 and 151 of the ILO. b) Attend various international entities, as follows: The Committee on Freedom of Association, the Human Rights Committee of the International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights, the Committee on the Protection of the Rights of All Migrant Workers, and the Commission and Court of Human Rights.

**Keywords:** Harassment Association · Illegal immigrant · Human Rights · Union Association.

## Resumo

Quando as regras nacionais ou as autoridades judiciais ou administrativas de cada país, e não proteger o direito de associação de imigrantes ilegais violem ou permanentemente, a grande vantagem desta lei é: a) A proteção internacional, bem como: Declaração Universal dos Direitos Humanos, o Pacto Internacional sobre Direitos Civis e Políticos, o Pacto Internacional sobre Direitos Econômicos, Sociais e Culturais, a Declaração Americana dos Direitos e Deveres do Homem, a Carta Americana de Garantias Sociais, a Convenção Americana sobre Direitos Humanos, o Protocolo de San Salvador; Convenções 87, 98 e 151 da OIT. b) Participar de diversas entidades internacionais, como segue: O Comitê de Liberdade Sindical da OIT, o Comitê do Pacto Internacional sobre Direitos Econômicos, Sociais e Culturais, o Comitê para a Proteção dos Direitos de Todos os Trabalhadores Migrantes de Direitos Humanos, eo Comissão e Corte Interamericana de Direitos Humanos.

**Palavras-chave:** Assédio Associação · Imigrante ilegal · Direitos Humanos · Associação Comercial.

## Introducción

En primer lugar, es necesario analizar concepto de inmigrante irregular en el seno de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), así:

Inicialmente, a quienes entraban o trabajaban en un país sin una autorización legal se les calificaba de ilegales, clandestinos, indocumentados o personas en situación irregular. Migrantes ilegales era antes una categoría residual, pero la palabra ilegal tiene hoy una connotación normativa y se la relaciona con la idea de delincuencia. De ahí que, en 1994, la Conferencia Internacional sobre la Población y el Desarrollo recomendó el término indocumentado. Este término es, sin embargo, incompleto porque no abarca a los migrantes que entran legalmente en el país de destino con un pasaporte de turista, y que violan luego sus condiciones de entrada al ocupar un puesto de trabajo. Por otra parte, los migrantes que cruzan la frontera de un país a otro conducidos por traficantes pueden tener documentos falsos. Esto último dio lugar a la organización de un Simposio internacional sobre la migración en Bangkok, en abril de 1999, el cual recomendó el empleo

del término irregular. En conclusión, en materia de migración, las irregularidades pueden manifestarse en diferentes puntos: la salida, el tránsito, la entrada y el regreso; y pueden ser cometidas por el propio migrante o ir contra él<sup>2</sup>.

Adicionalmente, en la práctica se observa que los inmigrantes en situación irregular no gozan del derecho de asociación sindical por las normas nacionales o las autoridades judiciales o administrativas de cada país, no se le protege este derecho o se lo violan permanentemente; es decir, existe acoso sindical a los inmigrantes en situación irregular. Por tal razón, se hace necesario analizar esta situación e indicar las posibilidades de los inmigrantes para hacer efectivo el derecho de asociación sindical.

## **1. Protección Internacional del Derecho de Asociación Sindical del Inmigrante en situación Irregular**

En primer lugar, el Convenio 87 de la OIT<sup>3</sup> ha establecido que los trabajadores y los empleadores, sin ninguna distinción y sin autorización previa, tienen el derecho de constituir las organizaciones que estimen convenientes, así como el de afiliarse a estas organizaciones, con la sola condición de observar los estatutos de las mismas<sup>4</sup>.

En segundo lugar, el Convenio 98 de la OIT<sup>5</sup> ha reconocido que los trabajadores están protegidos contra todo acto de discriminación tendiente a menoscabar la libertad sindical en relación con su empleo, como por ejemplo: a) Sujetar el empleo de un trabajador a la condición de que no se afilie a un sindicato o a la de dejar de ser miembro de un sindicato. b) Despedir a un trabajador o perjudicarlo en cualquier otra forma a causa de su afiliación sindical o de su participación en actividades sindicales fuera de las horas de trabajo o, con el consentimiento del empleador, durante las horas de trabajo<sup>6</sup>.

En tercer lugar el Convenio 154 de la OIT permite que el empleador y los sindicatos puedan negociar colectivamente sobre lo siguiente: a) Fijar las condiciones de trabajo y empleo. b) Regular las relaciones entre empleadores y trabajadores<sup>7</sup>.

---

2. Conferencia Internacional del Trabajo número 92, reunión 2004 de la OIT, Informe VI "En busca de un compromiso.

3. Adoptado por la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo el 9 de julio de 1948 (Aprobado por Colombia mediante la ley 26 de 1976).

4. Artículo 2 del Convenio 87 de la OIT.

5. Adoptado por la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo el 9 de julio de 1948 (Aprobado por Colombia mediante la ley 27 de 1976).

6. Artículo 1 del Convenio 98 de la OIT.

7. Artículo 3 del Convenio 154 de la OIT.

En cuarto lugar, la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas<sup>8</sup> ha reconocido que toda persona tiene derecho a fundar sindicatos y a sindicarse para la defensa de sus intereses<sup>9</sup>.

En quinto lugar, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales<sup>10</sup> ha manifestado que los Estados se comprometen a garantizar el derecho de toda persona a fundar sindicatos y a afiliarse al de su elección, con sujeción únicamente a los estatutos de la organización correspondiente, para promover y proteger sus intereses económicos y sociales<sup>11</sup>.

En sexto lugar, la Convención Americana de Derechos Humanos<sup>12</sup>, ha indicado que todas las personas tienen derecho a asociarse libremente con fines ideológicos, religiosos, políticos, económicos, laborales, sociales, culturales, deportivos o de cualquiera otra índole<sup>13</sup>.

En séptimo lugar, el Protocolo de San Salvador<sup>14</sup>, determinó que los Estados deben garantizar el derecho de los trabajadores a organizar sindicatos y a afiliarse al de su elección, para la protección y promoción de sus intereses<sup>15</sup>.

Finalmente, la convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares, indico que los Estados deben reconocer los siguientes derechos a los trabajadores migratorios y sus familiares: a) Participar en las reuniones y actividades de los sindicatos, con miras a proteger sus intereses económicos, sociales, culturales y de otra índole, con sujeción solamente a las normas de la organización pertinente. b) Afiliarse libremente a cualquier sindicato, con sujeción solamente a las normas de la organización pertinente. c) Solicitar ayuda y asistencia de cualquier sindicato o de cualquiera de las asociaciones citadas<sup>16</sup>.

---

8. Adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 10 de Diciembre de 1948.

9. Artículo 23 numeral 4 del la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas.

10. Adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 16 de Diciembre de 1966.

11. Artículo 8 Declaración Universal de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas.

12. Suscrita en San José de Costa Rica el 22 de noviembre de 1969, en la Conferencia Especializada Interamericana sobre Derechos Humanos.

13. Artículo 16 Convención Americana de Derechos Humanos.

14. Adoptado por la Asamblea General de la Organización de Estados Americanas el 17 de noviembre de 1988

15. Artículo 8 del Protocolo de San Salvador.

16. Artículo 26 de la convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares.



## **2. Protección organismos internacionales en materia de Libertad sindical del inmigrante irregular**

### **2.1. Informe 327, caso 2121, párrafo 561 del comité de libertad sindical de la OIT**

En relación con la denegación de los derechos de sindicación de los trabajadores extranjeros en situación irregular, el Comité ha indicado que todos los trabajadores, con la única excepción de los que se desempeñan en las fuerzas armadas y la policía, están amparados por el Convenio 87 de la OIT, en consecuencia, los Gobiernos deben aplicar el convenio de la referencia a los inmigrantes en situación irregular.

### **2.2. Comité de Protección de los Derechos de Todos los Trabajadores Migratorios de las Naciones Unidas**

El Comité ha indicado que los inmigrantes en situación irregular gozan del derecho de asociación sindical consagrado en el Convenio 87 de la OIT, es decir, todos los trabajadores migratorios sean regulares o irregulares tienen el derecho a la libertad de asociación y a organizarse colectivamente<sup>17</sup>.

### **2.3. Corte Interamericana de Derechos Humanos**

La Corte Interamericana ha protegido a los inmigrantes en situación irregular, así: a) Aunque los derechos laborales han sido enmarcados dentro de los derechos económicos, sociales y culturales, en realidad forman parte de un todo indisoluble de los derechos humanos, no jerarquizados, ya que son inherentes a la dignidad humana. b) El problema de la discriminación aparece en materia laboral cuando los migrantes indocumentados tienen diversas desventajas, tales como: pago de salarios bajos, pocas o nulas prestaciones sociales o gastos en salud, imposibilidad de organización sindical, y constante amenaza de despido o denuncia ante las autoridades migratorias. c) El principio de no discriminación se aplica a todos los derechos y libertades, al amparo del derecho interno y del derecho internacional. d) Los Derechos Humanos no dependen de la nacionalidad de la persona, del territorio donde se encuentre o de su estatus jurídico porque los porta en sí misma, entonces, sostener lo contrario sería tanto como negar la dignidad humana<sup>18</sup>.

---

17. Numeral 25 del Informe del Comité de Protección de los Derechos de Todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares de la ONU del año 2012.

18. Opinión Consultiva N. 18 de 2003 de la Corte Interamericana de Derechos Humanos.

## Conclusiones

- a) El derecho de asociación sindical de los inmigrantes en situación irregular está garantizado en la Declaración Universal de los Derechos Humanos; en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos; en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; en la Convención Americana sobre Derechos Humanos; en el Protocolo de San Salvador; en los Convenios 87 y 98 de la Organización Internacional del Trabajo; y en la Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de los Trabajadores Migratorios.
- b) Cuando existe acoso sindical a los inmigrantes en situación irregular, estos pueden acudir a instancias internacionales, así: El Comité de Libertad Sindical de la OIT; al Comité de Derechos Humanos del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; el Comité de Protección de los Derechos de Todos los Trabajadores Migratorios; y a la Comisión y Corte Interamericana de Derechos Humanos.
- c) Los trabajadores migrantes en situación irregular pueden ejercer la libertad sindical, la huelga y la negociación colectiva; en caso contrario se considera que estamos en la presencia de acoso sindical.

## Referencias bibliográficas

- Silva Romero, M. (2006). Derribando los obstáculos del derecho laboral, Ponencia Métodos y Formas de Contratación Colectiva a aplicarse en Colombia frente a las nuevas realidades, Ponencia para el seminario Homenaje de la CUT a los abogados laboristas de Colombia, Bogotá.
- Camacho Henríquez, G. (1973). *Derecho del Trabajo*, ABC, Bogotá.
- Afanador Núñez, F. (1999). *Derecho Colectivo del Trabajo*, Legis, 3a. ed., Bogotá.
- Guerrero Figueroa, G. (1999). *Derecho Colectivo del Trabajo*. Leyer, 7a. ed., Bogotá.
- Lafont, F. (1993). *Tratado de Derecho Laboral Individual*, Ciencia y Derecho, Bogotá.
- Campos Rivera, D. (1997). *Derecho Laboral Colombiano*, 6a. ed., Temis, Bogotá.
- Younes Moreno, D. (2005). *Derecho Administrativo Laboral*, octava edición, Temis, Bogotá.
- Cabanellas, G. (1959). *Derecho Sindical y Corporativo*, Bibliografía Argentina, Buenos Aires.
- Krotoschin, E. (1957). *Cuestiones Fundamentales del Derecho del Trabajo*, Perrot, Buenos Aires.
- De la Cueva, M. (1972). *El Nuevo Derecho Mexicano del Trabajo*, Tomo II, 5a. ed., Porrúa, Ciudad de México.



# LA INTOLERANCIA SOCIAL Y EL ACOSO LABORAL EN EL MEDIOAMBIENTE DE TRABAJO

MARGARIDA BARRETO<sup>1</sup>

## Resumen

1. Introducción. 2. La intolerancia social más allá del trabajo. 3. Los reflejos de la intolerancia en la vida laboral y los nuevos discursos de formación y afirmación de la identidad individual y fragmentación del colectivo. 3.1. La intolerancia en las relaciones de trabajo y el acoso laboral: dos caras de la misma moneda. 4. Conclusión.

**Palabras claves:** Intolerancia social; acoso laboral; relaciones sociales de trabajo

## Abstract

1. Introduction. 2. The social intolerance beyond work. 3. Reflections of intolerance in the workplace and new discourses of formation and affirmation of individual identity and fragmentation of the collective. 3.1. Intolerance in labor relations and work harassment: two sides of the same coin. 4. Conclusion.

**Key words:** social intolerance; moral work at harassment; social relations of work

## Resumo

1. Introdução. 2. A intolerância social para além do trabalho. 3. Os reflexos da intolerância na vida laboral e os novos discursos de formação e afirmação da identidade individual e fragmentação do coletivo. 3.1. A intolerância nas relações de trabalho e o assédio laboral: duas faces da mesma moeda. 4. Conclusão.

**Palavras-chaves:** Intolerância social; assédio laboral; relações sociais de trabalho.

---

<sup>1</sup> Médica del Trabajo. Doctora en Psicología Social - Pontificia Universidad Católica de Sao Paulo - Brasil. Vice-coordinadora del Núcleo de Estudios Psicosociales de la Dialéctica Exclusión/Inclusión Social - NEXIN/PUC/SP. Correo electrónico: [guidabarreto@ig.com.br](mailto:guidabarreto@ig.com.br)



## 1. Introducción

Tal vez muchos consideren una cuestión innecesaria, hablar en intolerancia social si estamos ponderando las manifestaciones de violencia y asedio moral en el medioambiente de trabajo. De cierto modo, es comprensible. Con todo, la intolerancia social no para de crecer en las diversas naciones, muchas veces bajo el manto del odio, una pasión triste, que niega la humanidad del otro, disminuyéndolo, descalificándolo o persiguiendo. Para algunos autores, la intolerancia está en el inicio del odio (Granta, 2011; Wiesel, 2000). Para otros, la intolerancia tiene raíces biológicas, instintivas, manifestándose como marcas del territorio y reacciones emocionales superficiales, como vemos en los animales no racionales (Hobbes, 2009; Kotakowski, 2009). Con todo, entre los hombres, la intolerancia tiene raíces más complejas, siendo una construcción histórica y un producto cultural. A lo largo de la historia, tenemos ejemplos variados de rechazo al otro, siendo el más conocido la intolerancia a las ideas de Sócrates que culmina con un evento histórico: su muerte.

La muerte de Sócrates inaugura la ética moderna, por establecer un viraje en la historia mundial, señalando cambios en las actitudes humanas frente a la moral y la ética. Siglos después, la desconfianza en relación a las mujeres y consecuente doctrina de persecución y caza de brujas, dejan la marca de la intolerancia en la edad media. Si retrocedemos algunos pedacitos temporales del siglo pasado, constataremos que Hitler, por ejemplo, persiguió judíos, negros, gays y comunistas en nombre de la raza pura. Esgrimiendo esa creencia, hizo aniquilar millones de personas. Si miramos lo que está por tras de ese núcleo de intolerancia, encontraremos una matriz étnica-racial que valoriza las diferencias biológicas entre los seres humanos y afirma la superioridad de unos sobre otros. En este sentido, nada es más característico de los movimientos totalitarios que la rapidez con que los actos de violencia son olvidados, convertidos en banalidad y hasta naturalizados (Arendt, 1993), constatación que debemos hacer en los días actuales, en que las viejas formas continúan presentes en nuevas configuraciones, en nuevas manifestaciones, ora explícitas ora sutiles, en escalas diversas, sea por las xenofobias, miedo al extranjero, odio religioso y cultural.

## 2. La intolerancia social mas allá del trabajo

La intolerancia puede ser conceptualizada como la expresión de una voluntad de asegurar la cohesión de aquello que es considerado como salido de Sí, idéntico a Sí, que destruye todo lo que se opone a esa preeminencia absoluta. No se trata, jamás, de un mero accidente de trayecto: existe una



lógica de la intolerancia en nuestras sociedades. Ella sirve a los intereses que se juzgan amenazados (Heritier, 2000). Prestamente, se separan en grupos distintos, concebidos como desiguales. Hecha la conexión, son rechazados socialmente en la más ultrajante ironía de nuestra época, o sea, los más pobres, los negros, los más viejos, los enfermos del trabajo, los críticos, los dirigentes combativos, los que no se someten a las prácticas ilícitas y todos los que puedan amenazar el “status quo” en vigor, son considerados no confiables y por eso, indeseables.

La intolerancia posibilita y permite actitudes y comportamientos que perjudican grupos y personas tanto en los otros continentes como en nuestros países. Ejemplo, las agresiones perpetradas contra homosexuales, negros, judíos, los sin techo e inmigrantes bolivianos en las calles de los grandes centros urbanos, originando un ciclo de terror, que silencioso avanza entre los jóvenes brasileiros ante la omisión sistemática de las autoridades (Dias, 2013). Otro ejemplo se refiere a lo “políticamente correcto” americano que nace de una necesidad de tolerancia a todas las diferencias y, no en tanto, en la medida en que asume una forma ritualista de lenguaje cotidiano se torna una modalidad de fundamentalismo (Eco, 2000).

¿Sería políticamente correcto ser tolerantes ante los actos que discriminan, maltratan, ignoran y excluyen al otro, sea socialmente o en el mundo del trabajo? Y contrariamente ¿debemos ser tolerantes delante de actos de intolerancia religiosa, racial-étnica, violencia de género cuando practicados socialmente? Cualquiera sea la base de la intolerancia –fundamentalismos, integristas, racismo– son construcciones teóricas y en consecuencia, implican en la existencia de una doctrina de sustentación, mismo cuando estamos delante de prácticas que explotan el odio a las diferencias.

En Brasil, por ejemplo, es práctica común reducir los habitantes del nordeste al status de perezosos, vagabundos, incapaces, analfabetos. Módelico es lo que todavía ocurre con el ex presidente, oriundo del medio obrero, en que el preconcepto es visible y audible. Lo mismo puede ocurrir con las mujeres latinas en países del continente europeo, cuando van en busca de empleo: son vistas como prostitutas, livianas, por ser simpáticas, comunicativas y de fácil expresión verbal. Eco (2000) recuerda que en Italia, adonde llegan muchos albaneses, si algunos de los que entraron en el país, en estos últimos años se volvieron ladrones o prostitutas, se deduce que todos los albaneses son ladrones y prostitutas. Y así ha sido la intransigencia en relación a las opiniones, actitudes, creencias, modo de ser que reprobamos o juzgamos falsos.

La intolerancia reprime por medio de la coacción o de la fuerza, las ideas que reprueba, en la medida en que otra convicción, puede volverse contra las mías. Ejemplar es la historia de Martín Lutero en el siglo XVI, fervoroso monje agustino que se rebela contra la Iglesia Católica, sien-

do posteriormente excomulgado. Luego, imponer al otro sus creencias y convicciones, dependerá de disponer de poder y tener autoridad en este poder. No es difícil constatar que en nuestros países, en la contemporaneidad, la intolerancia se manifiesta en diferentes espacios sociales, sea vía prácticas discriminatorias y racistas, prejuicios, humillaciones o actos de agresión moral que se extienden a pueblos y personas de determinadas regiones y religiones. En cuanto a la intolerancia laboral, no causa extrañeza al analizar y constatar que en todos los continentes y en especial en nuestra América, desde Méjico a la Argentina, son las grandes empresas que generan los peores empleos, imponiendo un nuevo tipo de política corporativa (Klein, 2008) que selecciona y excluye los trabajadores, según la raza-etnia, la clase social, la edad, el sexo, la opción partidaria, entre otras dimensiones, como si los trabajadores(as) no tuviesen identidad, deseos y rostros de verdad.

Si pensamos en el desempleo de los jóvenes y "sus efectos cicatriz, son especialmente frecuentes en tres regiones: las economías desarrolladas y la Unión Europea, Oriente Medio y África del Norte. En estas regiones, las tasas de desempleo juvenil llevan aumentando desde 2008" segundo la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2013). Situación semejante y causas diferentes viven los mas jóvenes en nuestros países, en la medida en que persiste la pobreza y donde la marca dominante en nuestra región es la baja penetración de bienes públicos de calidad (Monteiro & Rocha, 2013) ya sea en las favelas o en los barrios periféricos de los grandes centros urbanos. Esto significa escolaridad de baja calidad frente a una alta tasa de desempleo en 13,6 disputadas por cerca de 106 millones de jóvenes que viven en nuestro continente. La falta de perspectiva ante un mundo del trabajo globalizado en constante cambio y, que exige múltiples competencias, puede determinar el apareamiento de una generación sin confianza en el futuro, insegura, con miedos, sin empleo o con empleo de baja remuneración. Es paradójal el discurso dominante y su insistente llamado hacia el consumo eufórico y desenfrenado, en sociedad sin empleos o con ofertas de baja remuneración.

En Brasil, por ejemplo, la discriminación racial es tan severa cuando el prejuicio en sí, a pesar de las innumerables campañas por igualdad. Tener acceso a la educación y, por lo tanto, al mercado de trabajo constituye serio obstáculo para negros y pardos, los cuales representan, según el Instituto Brasileiro de Geografía y Estadística (IBGE,) 51,1% de la población brasilera. Son los pobres, negros y pardos los que mas son objeto de variados actos de intolerancia ya sea social o laboral. Sonaría extraño oír las historias sobre jóvenes ejecutivos que a camino del trabajo oyeron acusaciones disparatadas. Sin embargo, si fuese un hombre de chancletas, negro, que se dirige al estacionamiento, será fácilmente confundido como un ladrón de su propio auto. Y si fuese joven y negro, corriendo en dirección al último ómnibus que va hacia su barrio, será parado por policías, registrado y

cuestionado. Si estuviese en manifestación luchando por derechos, tiene posibilidades de ser detenido, llevado para la Unidad de la Policía Pacificadora (UPP) e incluso ser asesinado, como aconteció recientemente con el trabajador Amarildo, auxiliar de albañil, habitante de favela y acusado de involucramiento con drogas. Son hechos que suceden repetidamente.

De manera paradójica, la solidaridad con las familias de jóvenes de clase media y alta en sus momentos de dolor, sea en tragedias de clubes nocturnos o en protestas de calle, contrastan con la irrelevancia del cantor asesinado en pleno palco o del habitante de favela masacrado a cada día, en la puerta del bar o en la esquina de su casa. Son historias cuyo trazo común es el de ser pobres y negros. Son ejemplos de la intolerancia social en cuanto instrumento de control y declaración del poder en las relaciones sociales. Reafirma la autoridad del Estado y el deber de consentir (Boltanski y Chiapello, 2009; Wiesel, 2000) en ser controlado, coaccionado y vigilado, constituyendo la forma más extrema de violencia de Uno contra Todos.

Si vamos al ámbito internacional, tendremos como hecho reciente, la denuncia de la invasión de privacidad y control exhaustivo de los internautas vía Xkeyscore y otros sistemas para obtener interceptación "en tiempo real" de sus actividades. Ironía de estos tiempos perturbados: los Estados Unidos, que durante tantos años se presentaron como defensores de la libertad y de los derechos humanos, sufren impotentes, la humillación de ver un joven ciudadano –Snowden– sentirse más seguro en Rusia que en su territorio y que habla en "actuar por una decisión común" (Spinoza, 1986).

Ya sean los Estados, sus representantes legales o empresas, al controlar las relaciones por las diferencias de clase, religiosas, políticas, étnico-raciales y sexuales, según intereses específicos y particulares, ellos niegan toda la riqueza vehiculada por el lenguaje. Cuando se censura la palabra y cuando el verbo es impedido el hombre deja de ser libre (Vigotski, 2001). De este modo, basta que el diálogo fracase para el odio aparecer en todo su esplendor. Recordemos que, en realidad, el totalitarismo no impide hablar y sí obliga a hablar!

Igualmente, cuando la intolerancia se torna imperativo categórico, la violencia toma el lugar del lenguaje, desembocando en humillaciones, discriminaciones, descalificaciones, indiferencia y negación del otro en cuanto SER de derechos. Lo que es peor: el espíritu colonial, interiorizado en muchos de nosotros y que a lo largo de los siglos impuso la sujeción a nuestros países, en la actualidad se torna visible que el imperio ya no tolera límites –ni legal, ni moral, ni territorial. Todas las leyes pueden ser transgredidas, toda soberanía violada; todo derecho humano, ignorado; toda paz, indeseada. Por lo tanto, la intolerancia puede presentarse en actos violentos, directa o indirecta, explícita o mismo sutil, que se agravan en la medida que se repiten, intensifican y perpetúan! Y en este sentido, tolerar un mal es tan grave como el acto de cometerlo (Canto-Sperber et al., 2000).

La intolerancia al otro se muestra como eslabones de una cadena, donde un anillo se prende a otro, sustentando el flujo y reflujo de esas prácticas que nos devastan. Preguntamos: ¿debemos olvidar la intolerancia social? La respuesta sería NO, una vez que la "intolerancia política se torna étnica, enseguida religiosa o viceversa" (Soyinka, 2000) y en consecuencia, no tienen en cuenta la diversidad en la medida que todos nosotros somos diferentes uno de otro. Somos reconocidos por nuestro modo de andar la vida y actuar, por el comportamiento moral y valores asumidos, por nuestros gestos y actitudes, por nuestra profesión y personalidad, formación religiosa y opción política, color de la piel, clase social a la que pertenecemos y relaciones de género, entre otras tantas dimensiones. Cuando no reconocemos el otro como igual en derechos y al mismo tiempo diferente de nosotros, vemos este Otro como lo de afuera, lo que posibilita tratarlo con desprecio e indiferencia. Aquí, lo que está en juego, como recuerda Paul Ricœur (2000), es nada menos que la relación a ser establecida entre el individuo y el colectivo, lo universal y lo histórico, en la lucha incesante y cotidiana contra la intolerancia.

### **3. Los reflejos de la intolerancia en las relaciones laborales y los nuevos discursos.**

Al final del siglo XX, motivado por la reestructuración productiva pos fordista, testimoniamos cambios y acontecimientos cuyo ápice está contenido en las prácticas de intolerancia, modeladoras de nuevas posturas, conductas y valores. Es estimulada la competición entre los pares y se fija la indiferencia al sufrimiento del otro, revelando que las nuevas formas de organizar y administrar el trabajo propician la atomización del individuo (Castro, 2012; Gareth, 2009), su aislamiento y el consecuente resquebrajamiento de los lazos de camaradería y ruptura del espíritu colectivo. Ya no se tolera la amistad entre pares en el mundo del trabajo. Al suprimir la libertad de la ayuda mutua, del sentido de comunidad, la empresa instituyó el mito de los colaboradores, de la libre elección, de los emprendedores, de la misión común, de la sustentación y ética corporativa.

Felizmente, el mito contenido en el nuevo discurso se desenmascara cuando el "búho de minerva levanta vuelo al atardecer", mejor dicho, percibimos los actos de intolerancia en su plenitud, en el propio proceso, revelando que la palabra y el acto se fragmentaron y se distanciaron, no perteneciendo ya a ninguno de los dos lados. Y precisamente por eso, hay una tendencia a clasificar al trabajador en grupos distintos según la capacidad de sobrepasar la meta productiva, someterse a jornadas prolongadas con ritmo intenso y aceptar la precariedad de las condiciones de trabajo. Es exactamente en esa intersección que se muestra de forma más nítida la perversión de los nuevos modelos organizacionales y de las nuevas



formas de administrar el trabajo. Por consiguiente, teniendo como disculpa la "optimización de resultados y ganancias de escala y productividad, se fragmenta la fuerza de trabajo, dividiéndola entre trabajadores periféricos y trabajadores centrales, bajo los cuales se exige la interminable necesidad de adaptaciones" (Ramos & Dutra, 2013) de aceptaciones, consentimientos, entrega total de su tiempo y de sujeciones.

Esto significa que todos deben actuar conforme lo determinado. La desigualdad aquí comprendida está en el campo de la política y del poder, en la medida en que el otro es "desemejante a mí". Si es desigual a mí, no es de extrañar que debo mandar y otro obedecer, según las jerarquías instituidas, pues "sin esto no hay poder" (Arendt, 1994). Esta noción nos remite al surgimiento del Estado-nación y empresa-madre, en los siglos XVI y XVII, cuyo concepto gubernamental abarcaba el "dominio del hombre por el hombre", representado por la burocratización de los sistemas y concepciones religiosas, sea por el castigo o culpación ante la desobediencia de los mandamientos y normas. No obstante, son las diferencias individuales que nos unen a la "indivisible raza humana", aún cuando tendemos a ver el otro que no tiene los mismos atributos que los nuestros, de una forma negativa, considerándolos, con cierta frecuencia, inferiores a nosotros.

Volvamos a los jóvenes. Según previsión de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2013) en cada 100 jóvenes, 12,6% no tendrán empleo en los próximos años; la tasa de desempleo mas alta está en el Oriente Medio y Norte de África (23,7%). En América Latina y Caribe, el porcentaje de personas que no estudian ni trabajan es de 19,8%, excepto Cuba. Si en Europa el desempleo tiene relación con la crisis de 2008, sobre todo en las naciones pertenecientes a la Zona del Euro, en Brasil, por ejemplo, la mayoría de los jóvenes son pobres, del sexo femenino en especial, estando excluidas del mercado, aquellas que tuvieron hijo muy temprano y no tienen con quien dejar los niños ni cuentan con asistencia pública, lo que constituye un obstáculo para su entrada en el mercado. Esa juventud recibió el nombre de "ni-ni", o sea, ni estudia, ni trabaja. No porque no lo deseen. Si no, porque estos jóvenes pobres, aún teniendo 11 años de escolaridad, están excluidos anticipadamente de las corporaciones que seleccionan cuerpos de buena apariencia, blancos, que sepan hablar dos o mas lenguas y que posean experiencias y muestren competencias.

Para la OIT, "es necesaria una combinación de políticas activas del mercado de trabajo, mejorías en la educación y formación laboral, además de programas especiales de apoyo al inicio de la vida laboral, transición entre escuela y trabajo e iniciativas de emprendimiento juvenil". Tal vez sea un comienzo, pero no la solución! En cuando pensemos al otro como inferior, sea de forma explícita o velada, estamos considerándolo adecuado para la servidumbre, la sujeción, la esclavitud, la humillación, lo que permitirá ser indiferente a su presencia tanto en trabajos precarios, tercerizados o mismo su exclusión social, despido y eliminación. Son procesos en los cua-

les sobresale el desprecio a la vida de aquel distinto a mí, lo que facilita y permite ultrajar la dignidad de los trabajadores y trabajadoras, desvalorizar su persona y violar el derecho de ser dueños de sí mismo.

### **3.1. La intolerancia en las relaciones de trabajo y el asedio laboral: dos caras de la misma moneda**

No sería necesario reafirmar que el trabajo en su conjugación contemporánea, genera diferentes formas y manifestaciones de violencia, lo que resulta en un proceso de subjetivación precario tanto para trabajadores no calificados como para los altamente calificados, que a cada día, disputan los empleos disponibles. Podríamos sostener sin temor a equivocarnos, que el mundo del trabajo moderno carga la marca de su período histórico, caracterizado por mayor explotación y acumulación de riqueza en manos de pocos; más miseria y mayor intolerancia a las manifestaciones de los trabajadores por sus derechos. Menos empleo formal y los que existen, están concentrados en tercerizadas, construcción y trabajo doméstico. El hecho es que vivimos una crisis estructural que tiene repercusiones mas allá del mundo del trabajo, en la medida en que invade y desencaja los valores de la familia actual y los lazos de camaradería, mostrando que la desorganización social de forma directa, desintegra a las personas. De este modo, sería casi redundante decir que los límites del capital vienen acompañados por una concepción que busca extraer ganancia hasta mismo de esas cuestiones vitales para la existencia humana (Saramago, 2007; Morgan, 2009). Así siendo, para comprender los nuevos riesgos que están en el origen de la intolerancia y asedio laboral, es necesario tener en cuenta las tendencias actuales del mundo del trabajo o sea:

- 1) Permanente presión de los empresarios para desreglamentar el trabajo y reducir los derechos de los trabajadores;
- 2) Ampliación de las prácticas flexibles de contratación de la fuerza de trabajo;
- 3) Aumento de los mecanismos de individualización de las relaciones de trabajo lo que lleva a la fragmentación de los lazos afectivos y de solidaridad, tornándolos gaseosos, fluidos, irrelevantes, atomizados e innecesarios;
- 4) Nuevo discurso empresarial: todos los trabajadores fueron transformados en aparceros, emprendedores y colaboradores;
- 5) Aumentos de las tercerizaciones y cuarterizaciones, inaugurando una nueva red de precariedad;
- 6) Aumento de los accidentes, enfermedades, trastornos mentales y muertes en el y del trabajo, en especial el suicidio.

En este contexto, cualquiera que sea el acto de intolerancia sufrido en el ámbito laboral, es la memoria de cada trabajador humillado lo que nos pone en contacto con las historias vividas en el local de trabajo y cuyos trazos, gestos, sutilezas y recuerdos, ellos conservan vívidos. Son recordaciones atravesadas por inseguridad y miedos, aún cuando tenemos en nuestro país, cierta estabilidad social en la oferta de empleos. Entretanto, eso no significa empleos de buena calidad o trabajo decente; no asegura el ascenso profesional, no ofrece perspectivas de estabilidad, las jornadas semanales sobrepasan las 50 horas y la gran oferta de empleo está concentrada en el sector informal y tercerizado.

Dicho esto, pensemos en la causalidad del asedio laboral: está centrada en los nuevos modos de organizar y administrar el trabajo. Como variables importantes, citamos la competición exacerbada; la sobrevalorización de la jerarquía aún en empresas matrices; cuadros nuevos mas calificados que la gerencia que los recibe; prácticas de entrenamiento mal definidas; cultivo de la cultura de la indiferencia e insensibilidad con el sufrimiento ajeno; falta de personal, llevando a la sobrecarga física y mental de los trabajadores, obligando al trabajo suplementario – casi siempre impuesto y no pagado; ambigüedad de roles con indefinición de funciones y responsabilidades; reestructuraciones que tienen como doble objetivo recortar gastos y eliminar a los enfermos y accidentados, descartándolos del medio ambiente del trabajo. Hay autores que entienden ese conjunto de variables como una política de expatriación descuidada y repatriación sin planeamiento (Freitas; Heloani; Barreto, 2008) lo que favorece el surgimiento de un sufrimiento del orden de lo ético-político, lo que muestra que el sufrimiento ético-político es siempre, antes de todo, un sufrimiento del cuerpo, comprometido en el mundo y en las relaciones con los otros (Dejours, 1999).

La intensificación del trabajo asociado al control del tiempo, del ritmo intenso, del estímulo a la competencia, aumento de las responsabilidades individuales y desconfianza mutua, constituyen una constelación nociva a la salud mental. Lo mismo diríamos de la flexibilización de los procesos industriales, de la taylorización de los servicios, de la responsabilidad centrada en los trabajadores, de las evaluaciones individualizadas que fomentaron y sustentan el individualismo, en la medida en que constituyen prácticas de la nueva forma de dominar. Así, la sobrecarga de trabajo y la jornada de trabajo excesiva asociadas a la imposición para sobrepasar las metas abusivas, no es un evento cualquiera, si no que forman una "continuidad operante" con los nuevos modos de control. De este modo, la falta de reconocimiento, la falta de respeto y la intolerancia laboral, obedece a la decisión política de los altos gestores (Agamben, 2009), revelando que la violencia en el trabajo ostenta diferentes formas de precariedad, que afectan la salud mental de los trabajadores y trabajadoras.

Son variables que golpean la percepción de los trabajadores en relación a su exposición a los nuevos riesgos, posibilitando el secuestro de la subjetividad y alineación del proceso de individuación, derivados de la precariedad de las condiciones de trabajo. Trabajar en estas condiciones significa mayor exposición a humillaciones y en consecuencia vulnerabilidad a trastornos o disturbios mentales, en la medida que la sobrecarga de trabajo está en relación directa con los altos índices de estrés, extenuación y desgaste mental.

Significa que el modelo único y global, expresión de la política neoliberal adoptada y las crisis que se repiten a lo largo de la historia del capitalismo, ampliaron el criterio de injusticia social, multiplicando no solo la miseria de las relaciones humanas tanto en el ámbito social como laboral, sino fundamentalmente la miseria globalizada, caracterizando pasajes entre la precariedad social, del trabajo y de la salud. En consecuencia, tenemos la inseguridad social transmitida a través de las inestabilidades del sistema económico internacional y que golpea la esfera interna de las organizaciones (Seligmann Silva, 2013), destruyendo valores individuales, causando incertidumbres en especial entre los jóvenes y mas viejos.

Partiendo del supuesto de que las diversas manifestaciones de violencia laboral tienen su origen institucional u organizacional, estamos reconociendo que todo el colectivo estará expuesto a esos actos que humillan, mismo cuando la práctica se muestra individualizada. Cuando hablamos de violencia laboral estamos refiriéndonos a riesgos no visibles y que deben ser identificados, eliminados, controlados. El abuso de poder crea focos de inestabilidad y tensiones, lo que transforma el lugar de trabajo en un espacio degradado, inseguro y arriesgado. En la medida en que la empresa usa un discurso positivo, histórico y convincente, clamando a todos sus "colaboradores" a cumplir la misión de la empresa como si fuese suya, de alguna manera los afecta e implica sus sentimientos. Éstos, son impresos en las almas de los trabajadores y trabajadoras, ya sea por medio de seducción o de coerción, teniendo con frecuencia como resultado conductas dóciles que resultan del comando versus obediencia.

Si en la actualidad, entró en escena una nueva manera de lidiar con los cuerpos fuera de la norma, rebelados o enfermos, excluyéndolos por no ser productivos, pregunto: ¿qué es eso si no la vida desnuda (Agamben, 2010), expuesta y natural? ¿Si no la simbiosis de la intolerancia a la violencia? ¿Significa que el empleador aseguró y amplió su derecho de humillar, asediar y excluir a los "colaboradores" ahora enfermos? Se ve acá que el análisis de ese fenómeno –asedio laboral– debe ser entendido como un riesgo invisible, inscrito en el área de la organización del trabajo y de los factores psíquico-sociales, causadores y desencadenadores de exclusión, sufrimiento, trastorno y hasta mismo muerte por suicidio. Si el asedio moral es un proceso complejo, debemos evitar conceptos simplistas, inaptos o inadecuados sobre lo que es o no es, en una vana tentativa de dar cuenta de todas las variable generadoras de una constelación de daños morales.



## 4. Conclusión

Se deseamos comprender la singular inquietud causada por las prácticas del asedio organizacional o institucional, debemos pensar en nuevas formas de organizar el trabajo, que no desordene la vida de los trabajadores. Es necesario intervenir sobre los procesos de trabajo que buscan en forma desmedida la productividad y ganancia y elaborar prácticas que restituyan aquello que les fue capturado: la amistad, el respeto, la ayuda mutua, la generosidad, el reconocimiento al saber-hacer, los lazos de camaradería. En la actualidad, ya no podemos volver a las condiciones que perdimos, pero podemos y debemos zambullirnos en las oscuridades del presente (Agamben, 2009), excavar y excavar y crear un nuevo modo de organizar el trabajo, sin medias luces, sin humillaciones, sin autoritarismos, sin abuso de poder y coerciones. Sin máquinas y cámaras que vigilan y controlan. Sin puniciones a los enfermos y por eso, improductivos. Cabe investigar la lógica de los afectos e relaciones humanas en la reestructuración productiva; las presiones que disuelven la sociabilidad interfiriendo en la subjetividad y procesos de subjetivación en el trabajo; la manera como las emociones presentes en el asedio laboral y tenidas por muchos como naturales, innatas e irracionales y, por lo tanto, del campo del fingimiento, son impuestas por condiciones sociales y laborales, teniendo reflejos negativos en el cotidiano del trabajo y extendiéndose al ámbito familiar.

Es necesario desmontar el sufrimiento ético-político como propio y exclusivo del individuo y comprender que en ambientes de elevadas exigencias, predomina la desconfianza y el miedo de despido, el que lleva los trabajadores a acallar las quejas.

El plano está en abierto y la tesis es simple: debemos tener en mente que la realidad es integralmente inteligible, o sea, nuestras emociones son como lentes que nos posibilitan ver lo real e por eso, constituyen una unidad dialéctica entre lo vivido y las condiciones de trabajo, revelándonos que los afectos son acontecimientos en el cuerpo y devienen de encuentros con otros cuerpos, otros seres, en espacios sociales y laborales y con los cuales entramos en relación, que tanto pueden descomponernos como componer (Spinoza, 1992), mostrando la necesidad de medidas preventivas.

Al pensar acciones preventivas, es importante entender precozmente el origen de los conflictos que perduran, el evento centinela que desencadenó el sufrimiento, la falta de condiciones físicas del ambiente de trabajo, la forma irrespetuosa de trato entre todos los segmentos, la política de promoción y evaluaciones, entre otras causas, lo que nos posibilitará tener conciencia de las determinaciones que llevan a los trabajadores a actuar o permanecer pasivos, a enfermar o suicidarse, a trabajar o desistir del empleo. Al implantar medidas preventivas – se debe enfocar tanto la institución cuanto al colectivo, variando desde cursos de sensibilización, acogimiento, apoyo, orientación hasta cambios en la organización del trabajo. Si observa-

mos que poco cambio ha habido, tenemos que repensar las causas, lo que es de la organización del trabajo, o de los modos de administrar.

Por lo tanto, es necesario buscar la causalidad yendo a la raíz de los problemas y a la esencia de la relación capital y trabajo. Excluir esa dimensión es abstraerse de la realidad concreta, pues el asedio laboral debe ser comprendido como un riesgo invisible derivado de los modos de organizar y administrar el trabajo; de las condiciones laborales establecidas y vectores psíquico-sociales asumidos, de la cultura organizacional que induce a reproducir los chismes y rumores por el “oír decir” del sentido común, sin cualquier intolerancia de los gestores a esa nefasta cultura del dice-que-dijeron. Al contrario, el silencio habla del consentimiento de los gestores a esas prácticas. Son esas cuestiones que, en su conjunto, constituyen la esencia del mundo del trabajo y hacen de las empresas parte responsable.

Solo puedo saber sobre las relaciones sociales de trabajo y el medioambiente del trabajo, visitando la empresa y preguntando a los trabajadores y así aprendiendo con ellos a comprender su labor y relaciones establecidas, en la medida en que el trabajo es una actividad socio-histórica, construida y reconstruida en los enfrentamientos cotidianos. De esta manera, la gestión de la competencia y los modos adoptados para la incorporación de la flexibilidad, constituyen mas que un simple gesto enraizado, posible de observación directa y mensuras con fines de evaluación de productividad. Al contrario. Envuelve, lo que fue realizado, lo que no fue hecho, lo que es hecho para no hacer, lo que se gustaría de hacer y lo que debería ser hecho (Boltanski y Chiapello, 2009). Una vez garantido el análisis de los cambios en la organización del trabajo, es necesario reflexionar que en todos los continentes, en especial el nuestro, el asedio laboral ya sea organizaciones o institucional, no tiene su causalidad en las personas que laboran, si no en la forma predatoria con la cual el capitalismo organiza el trabajo, busca la ganancia y expropia la salud y vidas de millares de trabajadores (as)! Tenemos mucho aún por excavar, comprender, reflexionar, proponer y actuar si de hecho queremos transformar.

Y en este sentido, el desmontaje del asedio laboral e intolerancia social que son caras de la misma moneda, exige recuperar la dimensión ontológica, teniendo presente en nuestras reflexiones, que vivimos una crisis ética, ambiental, social, del trabajo y la salud. No decimos que sea fácil, pero estamos seguros que es posible y necesario incluir la dimensión histórica y social en el análisis teórico y en las acciones prácticas. Las actividades del movimiento social y sindical en nuestro país, expresión de las luchas desarrolladas en estos últimos años con relación al asedio moral, nos muestra que el acoso laboral dejó de ser visto como una tontería, algo sin importancia entre dos personas, tomando su debida dimensión de acogimiento individual y combate colectivo.

## Referencias bibliográficas

- Agamben, G. (2009). *O que é contemporâneo? E outros ensaios*. Chapeco-SC: Argos.
- Agamben, G. (2010). *Nudez*. Lisboa: Relógio D'Água Editores.
- Arendt, H. (2009). *A promessa da política*. Rio de Janeiro: DIFEL.
- Arendt, H. (1993) *A dignidade da política: ensaios e conferencias*. Rio de Janeiro: Relume-Dumará.
- Boltanski, L; Chiapelo, È. (2009). *O novo Espírito do Capitalismo*. São Paulo: Editora Martins Fontes.
- Canto-Sperber, M., Wismann, H., Nakamura, Y. (2000). As doutrinas filosóficas In: *A intolerância: Foro Internacional Sobre a Intolerância – UNESCO, 1997*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Castro, F. G. (2012). *Fracasso do projeto de ser: burnout, existência e paradoxos do trabalho*. Rio de Janeiro: Garamond.
- Dejours, C (1999). *A Banalização da Injustiça Social*. Rio de Janeiro: Editora Fundação Getúlio Vargas.
- Dias, A. (2013). A explosão do ódio. Entrevista concedida à Marcio Sampaio Castro. São Paulo: Carta Capital.
- Eco, H. (2000). Definições léxicas. In: *A Intolerância: Foro Internacional Sobre a Intolerância*. UNESCO, 1997. Rio de Janeiro, Bertrand Brasil.
- Freitas; M. E.; Heloani, R.; Barreto, M. (2008). *Assédio Moral no Trabalho*. São Paulo: Cengage.
- Granta, B (2011). *Trabalho*. Rio de Janeiro: Objetiva.
- Héritier, F. (2000). O Eu, o Outro e a Intolerância. In.: *A Intolerância: Foro Internacional Sobre a Intolerância*. UNESCO, 1997. Rio de Janeiro, Bertrand Brasil.
- Hobbes, T. (2009). *Do Corpo. Calculo ou lógica*. Campinas, SP: Editora Unicamp.
- Klein, N. (2008). *Sem Logó. A tirania das marcas em um planeta vendido*. São Paulo: Editora Record.
- Kotakowski, L. (2009). *Pequenas palestras sobre grandes temas. Ensaios sobre a vida cotidiana*. São Paulo: UNESP
- Monteiro, J., Rocha, R.(2013). *Drug Battles and School Achievement: Evidence from Rio de Janeiro's Favelas*. São Paulo: Fundação Getúlio Vargas/Instituto Brasileiro de Economia.
- Morgan, G. (2009). *Imagens da organização*. São Paulo: Editora Atlas.
- Saramago, J. (2007). *Soy un comunista hormonal: conversaciones con Jorge Halperin*. Buenos Aires: Capital intelectual.
- Organização Internacional do Trabalho – (OIT, 2013). *Relatório Tendencias Mundiales del Empleo Juvenil. Una generación en peligro*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo, OIT.
- Disponível em [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-dgreports/-dcomm/documents/publication/wcms\\_212725.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-dgreports/-dcomm/documents/publication/wcms_212725.pdf)

- Oyinka, W. (2000). Intolerância e direitos do homem: o preço do revisionismo. In: A Intolerância: Foro Internacional Sobre a Intolerância. UNESCO, 1997. Rio de Janeiro, Bertrand Brasil.
- Ramos, G.O., Dutra, R. Q. (2013). Tendências desmobilizadoras oriundas da terceirização e da precarização trabalhistas: reflexos na atuação sindical. Apresentado em Congresso da Associação Latino-americano de Advogados Laboralistas (ALAL). Presentado em Congreso de ALAL. Habana. No publicado.
- Ricceur, P. (2000). Etapa atual do pensamento sobre a intolerância. In: A Intolerância: Foro Internacional Sobre a Intolerância. UNESCO, 1997. Rio de Janeiro, Bertrand Brasil.
- Seligmann-Silva, E (2013). A Precarização contemporânea: a saúde mental no trabalho precarizado. In: ALVES Giovani; VIZZACCARO-AMARAL, André Luis; MOTA, Daniel Pestana (org). *Trabalho e Estranhamento: Saúde e Precarização do Homem-que-trabalha*, São Paulo: LTR.
- Soyinka, W (2000). Intolerância e direitos do homem: o preço do revisionismo. In: A Intolerância: Foro Internacional Sobre a Intolerância. UNESCO, 1997. Rio de Janeiro, Bertrand Brasil.
- Spinoza, B. *Tratado Teológico-Político* (1986). Madrid: Alianza.
- Spinoza, B. (1992). *Ética*. Lisboa: Relógio D'Água.
- Vigotski, L. S. (2001). A construção do pensamento e da linguagem. São Paulo: Martins Fontes, Tradução de Paulo Bezerra.
- Wiesel, E. (2000). Prefacio in: A Intolerância: Foro Internacional Sobre a Intolerância. UNESCO, 1997. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.



# EL ACOSO SEXUAL COMO PRÁCTICA SILENCIADA DE PODER EN LAS FUERZAS DE SEGURIDAD

MÓNICA PATRICIA BERSANELLI<sup>1</sup>

## Resumen

En ésta ponencia trato de visibilizar cómo la práctica del acoso sexual en las fuerzas de seguridad está íntimamente vinculada con las prácticas androcéntricas y patriarcales, enmascarada, y transfigurada en asimetrías de poder [que subyace en la sociedad en general], y en ésta situación en particular, la utilización de la jerarquía –lo instituido– que impacta en cada mujer. Dispongo deconstruir las prácticas para propender a la construcción y/ o reconstrucción de un nuevo escenario. En esta deconstrucción, queda a la superficie lo instituyente, que colisiona en instituciones verticalistas. El objetivo general del presente trabajo es el de visibilizar el acoso sexual en las mujeres trabajadoras en la Policía de Santa Cruz como práctica naturalizada y silenciada, gravitadas en indagar el impacto intrasubjetivo de éstas prácticas ilegales en las mujeres para propender a Demandar políticas de reconocimiento y prácticas de igualdad, equidad y respeto en la diversidad en el marco de los Derechos Humanos para todos los/as ciudadanos/as, principalmente para nuestra población objeto. La metodología empleada fue cuali-cuantitativa. Para la recopilación de datos testimoniales, trabajé con mujeres tanto en grupos focales como individuales, llevando un registro de éstas en cuadernos de bitácora y grabaciones, en el período correspondiente desde el mes de marzo del año 2011 al mes de marzo del año 2012 inclusive. Obtengo, de ésta forma, visibilizar este entramado en que las mujeres dentro de las fuerzas de seguridad hoy se encuentran en un territorio de disputas atravesado por tensiones que colisiona en su dignidad y libertad, propongo intervenir de manera transversal en el marco de los derechos humanos y operar de ésta forma en la apropiación de éstos con la finalidad de acceso a los recursos en igualdad de condiciones, fragmentando y extinguiendo las inequidades aún existentes.

**Palabras clave:** Género · Acoso sexual · Desigualdad.

---

1 Profesora, Departamento de Salud Comunitaria, Especializanda en Abordaje Integral de Problemáticas Sociales en el Ámbito Comunitario, Toda correspondencia relacionada con este artículo debe ser enviada a Mónica Patricia Bersanelli, Universidad Nacional de Lanús, 29 de septiembre 3901, CP 1826, Remedios de Escalada, Lanús, Pcia. De Buenos Aires, Argentina.  
Correo electrónico: [pbersanelli@yahoo.com.ar](mailto:pbersanelli@yahoo.com.ar)

## SEXUAL HARASSMENT SILENCED AS PRACTICE OF POWER IN SECURITY FORCES

### Abstract

In this paper I try to visualize how the practice of sexual harassment in the security forces is closely linked to the androcentric and patriarchal practices masked, and transfigured in power asymmetries [ underlying society at large ], and in this situation particular, the use of the hierarchy – the instituted – that impacts every woman. Do I have to deconstruct practices tending to the construction and / or reconstruction of a new stage. This deconstruction is the instituting the surface, colliding in top-down institutions. The overall objective of this work is to make visible the sexual harassment of working women in the Santa Cruz Police naturalized practice and silenced, gravitated to investigate the impact of these intrasubjective illegal practices in women tending to sue for recognition policies and practices of equality, equity and respect for diversity in the context of human rights for all / as citizens / as, primarily for our target population. The methodology used was qualitative and quantitative. For the collection of testimonial data, worked with women in both focus groups and individual, bringing a record of these in logs and recordings, in the corresponding period from March of 2011 to March of 2012 inclusive. I get, in this way, visualize this network in which women within the security forces are now in a territory dispute traversed by tensions collide in their dignity and freedom, I propose to intervene transversely under human rights and operate in this way in the appropriation of these in order to access resources on an equal basis, fragmenting and even extinguishing the existing inequities.

**Key words:** Genre · Sexual harassment · Inequality.

## ASSÉDIO SEXUAL SILENCIADOS, COMO PRÁTICA DO PODER NAS FORÇAS DE SEGURANÇA

### Resumo

Neste trabalho eu tento visualizar como a prática de assédio sexual nas forças de segurança está intimamente ligada às práticas androcêntricas e patriarcais mascarados e transfigurado em assimetrias de poder [ da sociedade subjacente em geral ], e nesta situação em particular, o uso da hierarquia do instituído – que impactos cada mulher. Eu tenho que desconstruir práticas tendentes à construção e / ou reconstrução de uma nova etapa. Esta desconstrução é a instituir a superfície, colidindo em instituições de cima para baixo. O objetivo geral deste trabalho é o de tornar visível o assédio sexual de mulheres que trabalham na prática naturalizada de Polícia de Santa Cruz e silenciada, gravitaram para investigar o impacto destas práticas ilegais internos ao sujeito em mulheres tendem a processar por políticas de reconhecimento e práticas de igualdade, equidade e respeito à diversidade no contexto dos direitos humanos para todos / as cidadãos / as, principalmente para a nossa população-alvo. A metodologia utilizada foi qualitativa e quantitativa.



Para la recolección de datos testimoniales, trabajé con las mujeres en ambos tipos de grupos focales e individual, trayendo un registro de estos en registros y grabaciones, en el período correspondiente a partir de marzo de 2011 a marzo de 2012, inclusive de Recebo, de esta forma, visualizar esta red en que las mujeres en el seno de las fuerzas de seguridad están ahora en una disputa de territorio atravesado por tensiones que chocan en su dignidad y libertad, propongo intervenir de forma transversal en el ámbito de los derechos humanos y operar de esta forma en la apropiación de estos, a fin de acceder a recursos en igualdad de condiciones, fragmentación o incluso extinguir las desigualdades existentes.

**Palabras-clave:** Género · Acoso sexual · La desigualdad.

## Introducción

La policía de la provincia de Santa Cruz data del año 1878, cuando era una colonia pastoril. A lo largo del tiempo pasando por territorio y luego a provincia, fueron modificándose varias veces las normativas legales y en la actualidad se rige por la ley provincial N° 746 [Ley del Personal Policial] cuya sanción es del 14 de marzo de 1972, una ley concebida en un período de ausencia democrática y el espíritu de ésta está basado en un régimen militarizado. Si bien ingresan algunas mujeres en el año 1954 con limitaciones, es en el año 1999 cuando se incorporan masivamente las mujeres a las fuerzas de seguridad, siendo en la actualidad el 21% del padrón activo.

La Secretaría de Estado de Derechos Humanos de la provincia de Santa Cruz, en el año 2006 junto a la Universidad Nacional de la Patagonia Austral y la Jefatura de la Policía, firma un convenio marco por el cual se capacitará en Introducción a Los Derechos Humanos a los oficiales en ascenso. A partir del año 2010 se introdujeron en la planificación problemáticas sociales articuladas a los Derechos Humanos, tales como violencia intrafamiliar, de género, trata de personas con fines de explotación sexual, laboral y tráfico de órganos, abuso sexual infantil, entre otras. Se articuló lo teórico con técnicas psicodramáticas y estudios de caso, lo que permitió un mayor enriquecimiento de teoría y práctica, construyendo un intercambio vincular entre alumnos/as y profesora, emergiendo lo latente: estereotipos de género exacerbados, prejuicios y mitos.

*“te discriminan según los estereotipos de género: si sos rubia, alta, linda y lindo cuerpo, entrás seguro”. (Testimonio de la víctima “N”)*

*“A las cadetes cada 25 días las obligan a realizarse el evatest ¿ a vos te parece? Encima si lo tienen que comprar ellas y les pagan cada cuatro o cinco meses con suerte”. (Testimonio de la víctima “S”)*

De este modo, fue posible observar las prácticas sociales misóginas y delictuales, como el acoso sexual hacia las mujeres, develando relaciones

de poder asimétricas amparados en la jerarquía, mediante el control, la disposición y utilización de sus cuerpos sexuados, conformando conflictos intrasubjetivos entre las mujeres, creando un ambiente hostil que afecta al libre desenvolvimiento profesional de éstas, en clara discriminación.

*“¿A quién le contás?, estás tan loca que pensás que tu compañera le va a decir al jefe...¡no sabés que hacer!”* (Testimonio de la víctima “P”)

*“Y, no te queda otra que hacerte la tonta, callarte la boca, porque ¿Quién te ayuda?”* (Testimonio de la víctima “V”)

A través de las dramatizaciones, se observa que tras el uniforme y la jerarquía esos cuerpos sexuados se manifestaban. En las dinámicas grupales y en el intercambio de roles, lo implícito comenzaba a emerger. Comenzaban los cuerpos a revelar secretos, develando verdades ahogadas, reprimidas, silenciadas.

Parten desde aquí mis inquietudes que se plasmaron en esta investigación.

## Recopilación de datos

Para los testimonios, se trabajó con mujeres tanto en grupos focales como individuales, llevando un registro de éstas en cuadernos de bitácora como grabaciones, en el período correspondiente desde el año 2011 al 2012 inclusive.

Asimismo, se grabaron las dramatizaciones y sobre ellas se trabajó.

Se dividió en tres grandes grupos (total encuestado: 280 mujeres) [30%].

- alumnas de 1º; 2º y 3º año, denominadas “cadetes”, dependientes de la escuela de policía. (edades: de 21 a 23 años)
- Sub – oficiales mujeres. De 24 a 36 años
- Oficiales mujeres.

**Observación:** a partir de trabajar analíticamente con las grabaciones, en un primer momento afloraba la risa en las mujeres que interactuaron y luego cuando se requirió un encuadre objetivo, pudieron –en su mayoría– realizar un análisis del mismo. Existieron significativamente episodios ambivalentes: risa, angustia y llanto. A partir de estos pasajes emocionales intensos, surgieron los relatos vivenciales.

**Emergente:** se había programado exponer en esta ponencia las problemáticas vertidas oralmente. Debido al miedo por el conocimiento de la voz, las víctimas desistieron de la actitud. Amerita informar que a la fecha no existen mujeres comisarias ni comisaría de la Mujer.



## Marco Teórico

Cuando abordamos problemáticas sociales donde se entrecruzan e interponen diferentes situaciones individuales, grupales y colectivas, requieren ser emprendidas por distintas disciplinas, de esta forma resulta imprescindible desarrollar y consolidar un abordaje integral. La integralidad está directamente atravesada por las interdisciplinas tanto en los problemas que se presentan como en la forma de intervenir en ellos para su transformación, y los obstáculos epistemológicos son parte de esta realidad compleja a dilucidar.

Por ello, abordaré la problemática desde la psicología social, la teoría del vínculo, y la categoría de análisis de género, con focalización en una de las tipologías de las violencias como lo es el acoso sexual.

Pichón Rivière plantea desde el comienzo la necesidad de complementar la investigación psicoanalítica con la investigación social, que orienta en una triple dirección: sociodinámica e institucional. Se aproxima al hombre concibiéndolo en una sola dimensión, la humana, pero al mismo tiempo concibe a la persona como una totalidad integrada por tres dimensiones: la mente, el cuerpo y el mundo exterior que integra dialécticamente, así denominamos al sujeto bio, Psico, social.

La teoría del vínculo es la mínima unidad de análisis de la psicología social, siendo el objeto del mismo *el vínculo que un sujeto pueda establecer con otro sujeto, su estructura social y configuración del mundo interno del sujeto* (Rivière, 1985). Su indagación se centra en la interacción, en tanto aprendizaje y conducta. Es, en el encuentro con el otro que me reconozco y desconozco. Por eso nunca existe un tipo único de vínculo sino que las relaciones que el sujeto establece con el mundo son mixtas, en la medida en que siempre emplea en forma simultánea diferentes estructuras vinculares (Rivière, 1985). De esta forma, el SUJETO se inscribe en tanto producido y productor, emergente de una trama de relaciones, forjado en una relación dialéctica entre la necesidad y la satisfacción, y el vínculo como estructura compleja a cuatro vías, que incluye un sujeto, un objeto, su mutua interrelación a través de procesos de comunicación y aprendizaje.

Ahora bien, ¿qué obstáculos observamos en estas modalidades vinculares, en esta escena dramática en la cual la participación de las mujeres en nuevos contextos laborales, colisiona con el nuevo paradigma de inclusión, redistribución participativa y colectiva en ámbitos innovadores que coexisten con prácticas históricamente tradicionales de los hombres?

En este devenir *“el reciclaje de la subordinación se realiza a través no sólo de su circulación desventajosa (particular circuito en que se retroalimenta la discriminación y la desigualdad”* (Fernández, 1993), sino especialmente a través del control de las subjetividades, estableciéndose formas de tutelaje invisibles y eficaces: el secreto las atraviesa: violarlo es auto-

condenarse al ostracismo; aunque se estén jugando sus emociones y sus vidas, disciplinadas a través del cuerpo y convirtiéndolas en meros objetos.

## **El género como categoría de análisis**

*“Ni siquiera mujeres nos dicen, nos llaman ‘brigada’....somos invisibles, somos una cosa que acompaña a ellos, una sombra sin nombre, sólo el que ellos han elegido...”* (Testimonio de la víctima “L”)

El concepto de género, entendemos que es una construcción cultural. Si bien en sus inicios nos referíamos a mujer – varón, asociado a lo “femenino” y lo “masculino”, de alguna manera reforzábamos subliminalmente la concepción binaria, atravesada por la mirada androcéntrica. Hoy, en tanto construcción cultural existen modalidades que enriquecen al concepto primigenio: nos referimos a las comunidades LGTTBI (lesbianas, gay, transgénero; transexuales bisexuales; Intergénero).

Desde el punto de vista teórico, las diferencias de género no deberían implicar desigualdades. Sin embargo, en la realidad ocurre lo inverso: varones y mujeres no tienen las mismas posibilidades de acceder a bienes, recursos, posiciones sociales e igualdad jurídica. Los atributos y roles asignados al varón son más valorizados, tienen mayor prestigio y su poder encubierto justificado a través de prácticas ideológicas, ontológicas, culturales, políticas, económicas, sociales, legales ¿pero legítimas?

## **Las prácticas en las fuerzas de seguridad**

El mejor reflejo de las relaciones de poder y los valores dominantes en una sociedad, son las normas legales que las rigen, y cuando me refiero a legal, implico normas sociales preestablecidas implícitamente y avaladas por instituciones o instancias que poseen la capacidad de mando y / o poder, a las cuales deben atenerse todas las personas que integran un colectivo determinado.

La institución hoy puesta en cuestión – fuerzas de seguridad – cuenta con ese poder para quienes integran ese colectivo cumplan con las disposiciones en las relaciones vinculares asimétricas justificada por la jerarquía y la división sexual del trabajo.

## Cuerpos develados

El acoso sexual en las fuerzas de seguridad la gramática de los cuerpos tiene una significativa incidencia en su constitución como sujetos, el soporte corporal instituye sus identidades e informa sobre los atributos de sus integrantes. Por ende, la “intervención” de los cuerpos por parte de sus perpetradores se inscribe en un dispositivo disciplinario asociado al poder de dominación y la erotización de éste: desde la pertenencia de “ese” cuerpo, al que puedo controlar y apropiarme, subsumirlo, cosificarlo, manipularlo y subordinarlo.

*“Ante el acoso sexual de los superiores, tenés dos caminos: si te ‘animás’ a denunciar, ¿quién te toma la denuncia?: el servicio social de la fuerza que son los/as profesionales que te dicen ‘deja, ya pasó’; ‘mirá que te vas a comer un sumario’; ‘¿y vos porqué lo provocaste?’, ‘sabés que esto queda en la nada, nena’. Te desmoralizás, te sentís culpable, y si vas a un psicólogo/a, ya estás ‘loca’, y aparte todo lo que hablás lo sabe toda la fuerza, decime cómo, ¿ y el secreto profesional?” (Testimonio de la víctima “K”)*

Para que exista acoso sexual deben integrarse tres elementos: un comportamiento de carácter sexual; que no sea deseado y que la víctima lo perciba como un condicionante hostil para su trabajo, convirtiéndolo en algo humillante.

*“Vos ya lo sabés, pero no te queda otra....viene el jefe y te ordena que le arregles el sillón, ya sabés que lo único que quiere es mirarte el c...., es humillante pero sino lo hacés, siempre tiene una excusa para sumariarte o darte más horas” (Testimonio de la víctima “M”)*

*“Yo tengo mi compañero de patrulla que me dice, no te hagas problemas, ya va a pasar, pero cuando puede se hace el p.....y me pone la mano en la pierna ¡a mí me vuelve loca!! Y cómo es varón y tiene más rango, ¿A quién le cuento?” (Testimonio de la víctima “R”)*

*“A mi jefe la vez que le dije que no me toque –porque el desgraciado me tocaba la cola– me mandó de castigo diez días de consigna muerta de frío.” (Testimonio de la víctima “J”)*

Debemos tener presente que el acoso sexual es multidireccional, y en el trabajo es considerado como una de las variables de la violencia de género que se manifiesta en nuestras sociedades, las mujeres en las fuerzas de seguridad lo sufren y lo silencian por la necesidad de conservar el trabajo. Aprisionadas en la ambivalencia entre la plasticidad, la resiliencia y la colisión en su mundo interno, ¿lo denuncia o lo silencio?, la impre-

visibilidad e incertidumbre las atraviesa, impacta en sus subjetividades, fragmentándolas.

Estos predadores sexuales saben perfectamente cuál es su objetivo: en sus lógicas misóginas, consideran a las mujeres objetos intrusivos en un campo que por años fue hábitat de varones, así utilizan modos perversos para denigrarlas, utilizando prácticas delictuales, en un plano de desigualdad y discriminación reforzado por su jerarquía. Estas prácticas mantienen y sostienen un sistema de dominación y silencio opresor en ellas.

*Retomando a Rita Segato: “La dominación sexual tiene también como rasgo conjugar el control no solamente físico sino también moral de la víctima y sus asociados. La reducción moral es un requisito para que la dominación se consume y la sexualidad, en el mundo que conocemos, está impregnada de moralidad” (Segato, 2003).*

*“El otro camino, es ir directamente a jefatura, allí te piden una nota para solicitar una entrevista con el superior explicando el motivo... ya estás lista” (Testimonio de la víctima “G”)*

*“Todo está conjugado para que termine la denuncia en la misma fuerza, luego viene el castigo, que puede ser desde sumariarte por violar el ‘secreto corporativo’, ser hazmerreir de todos, que te digan al pasar ‘buchona’; ‘ortiva’, dejarte papeles en tu escritorio con un dibujo de una persona ahorcada y la leyenda ‘así vas a terminar si seguís hablando’; dejarte de lado, ponerte de consigna y nadie te reemplaza, entonces en vez de cuatro horas te quedás ocho muerta de frío afuera de la casa, o hasta el traslado compulsivo a otra localidad... es humillante y ¡olvidate de ascender! Aunque no te sumarien, ya quedaste ‘marcada’. (Testimonio de la víctima “M”)*

## Subjetividades fragmentadas

Luego de la escucha de estos testimonios, me remito a un concepto de la Dra. Marie France Hirigoyen, “dudar de de la propia salud mental ya es bastante agotador, y si además se agrava con la conducta inconsciente de los colegas y los testigos que se comportan como si no hubiese ocurrido nada o que, por el contrario dan a entender que algo habrás hecho para que te traten así, es insoportable. Es evidente que las personas se descompenzan de un modo u otro.” (Hirigoyen, 2001).

*“La cabeza te explota, ¡no sabés que hacer! si te tomás carpeta es motivo de ‘mancha’ en el legajo. Entonces no te queda otra que ir a tu trabajo, pero vas sin ganas, como si llevaras una mochila y tenés que agachar la cabeza y seguir trabajando, aunque por dentro sientas todo roto”. (Testimonio de la víctima “S”)*

*“Y en tu casa te preguntan, ¿qué te pasa? Y yo digo ‘nada’ tuvimos mucho trabajo, vergüenza me da decirle a mi pareja lo que me está pasando”, tenés que pegarte en la cara una sonrisa para que nadie se dé cuenta, quedás desbastada, te sentís que estás caminando en medio de un terremoto... (Testimonio de la víctima “Y”)*

Es, en este entramado que las mujeres dentro de las fuerzas de seguridad hoy se encuentran en un territorio de disputas atravesado por tensiones que colisiona en su dignidad y libertad, interfiere en su sentir, pensar y hacer, llegando a preguntarse la pérdida del sentido de la profesión que han elegido por convicción y hoy conviven con cotidianidades como la que hemos presentado, preguntándose y preguntándonos ¿hasta cuándo?

## **Conclusión**

*“La propuesta señala que el piso de protección social se presenta como un elemento indispensable para incluir y a la inclusión y a la superación de las desigualdades, y que los pisos de protección nacionales las desigualdades de género deben ser abordadas de manera integral y transversal. Para que se cumpla de forma eficaz este objetivo, debe articularse desde el enfoque del pleno ejercicio de los derechos y sobre un diagnóstico crítico de cuáles son las causas y los factores estructurales de dichas desigualdades y exclusiones sociales, especialmente las derivadas de las relaciones de género.*

*[...] se trata de construir una nueva concepción de inclusión social, más inclusiva e igualitaria, a partir de lo que se tiene para ir ampliando las garantías tanto de manera horizontal (es decir, a más personas) como verticalmente (garantizando más beneficios). El piso de protección social es un punto de partida para construir escenarios más propicios para la inclusión de derechos.” (Torada, Larraiz, Lexarteza, 2012).*

Resulta imperativo operar de manera transversal en el marco de los Derechos Humanos. Incorporar esta mirada implica necesariamente ocuparse de inequidades en la apropiación de los derechos y en acceso a los recursos en igualdad de condiciones, aplicar los tratados, pactos y convenciones internacionales que hemos adherido a partir de 1.994 ratificados por la Argentina para el ejercicio de una ciudadanía plena ampliando y fortaleciendo un sistema democrático participativo, de inclusión igualitaria y colectiva. De ésta forma se fragmentará el discurso único de sesgo patriarcal, androcéntrico misógino y colonialista, otorgando en la práctica concreta y real, la construcción de estos nuevos escenarios para que las mujeres habiten los espacios en las fuerzas en igualdad de condiciones y pleno ejercicio y goce de de derechos y las libertades fundamentales en todas las esferas en que las personas interactúan.

## Referencias bibliográficas

- Berger y Luckmann (1968). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu.
- CEDAW, (1979). [Convención sobre la Eliminación de todas las formas de discriminación de la Mujer] <http://www.un.org> Aprobada por la República Argentina en 1994.
- Consenso de Quito, Ecuador (2007).
- Convención Interamericana de Belem dó Pará, Brasil (1995) <http://www.oas.org> Aprobada por la República Argentina en 1996.
- Convenios OIT y los derechos laborales ratificados por Argentina: N° 100: Convenio sobre igualdad de remuneración (1951); N° 111: Convenio sobre la discriminación en el empleo y ocupación (1958); N° 156: Convenio sobre las/os trabajadoras/es con responsabilidades familiares (1981) y N° 183: Convenio sobre la protección de la maternidad. (2000), Revisa y actualiza el convenio N° 103.
- Cuadernillo de Igualdad de Oportunidades N° 2 (2010).
- DESC [Derechos Económicos, Sociales y Culturales] (1986).
- Derechos laborales de Mujeres y varones; Comisión tripartita de Igualdad de trato y Oportunidades entre mujeres y varones en el mundo laboral (2010).
- Fernández, Ana María (2009). *Las lógicas sexuales: amor, política y violencias*. Buenos Aire: Nueva Visión.
- Fernández, Ana María (1993). *La mujer de la ilusión. Pactos y contratos entre hombres y mujeres*. Buenos Aires: Paidós.
- Hirigoyen, Marie-France (2001). *El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*. Buenos Aires: Paidós.
- Hirigoyen, Marie-France (2000). *El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Paidós.
- Kirchner, Alicia Margarita (2007). *La Bisagra. Políticas sociales en Acción*. Ministerio de Desarrollo Social - Presidencia de la Nación.
- Ley 746. Ley para el personal policial de la Provincia de Santa Cruz (1972).
- Ley 2.450. Procedimiento Administrativo en lo laboral, Pcia de Santa Cruz (1996).
- Ley 20.744. Régimen de contrato de trabajo; (1974) y sus leyes modificatorias.- [ a) *Principios fundamentales del contrato de trabajo*: Art. 10;11;12;17; b) *Normativa antidiscriminatoria*: Art. 17 LCT, coincide esta normativa con la ley general N° 23.592; Art. 172; c) *Normativa de protección*: título 6, denominado "Trabajo de mujeres": Art. 174,175;176; *Protección de la maternidad*: Art. 177 al 179; *situaciones especiales*, Art. 183; *De los accidentes y enfermedades inculpables*, Art. 208; *Prohibición de despido por causa del matrimonio*: Art. 180 al 182].
- Ley 25.212. Pacto federal del Trabajo (2000).
- Ley 26.171. Aprobación del protocolo facultativo de la CEDAW (2006).
- Ley 26.485. Ley de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollan sus relaciones interpersonales (2009).



- Maqueira, Virginia y Sánchez, Cristina (1990). *Violencia y sociedad patriarcal*. Madrid: Pablo Iglesias.
- OIT/ONU MUJERES/PNUD; “Combatiendo la desigualdad desde lo básico”, piso de protección social e igualdad de género (2012).
- Pateman, Carole (1995). *El contrato sexual*. Barcelona: Anthropos.
- Plataforma de acción de la 4a. Conferencia Mundial sobre la Mujer, Beijing (1995).
- Programa de Acción de la Conferencia Internacional sobre la población y el Desarrollo. El Cairo (1994).
- Programa Mundial de la cumbre Mundial sobre el Desarrollo Social. Copenhague. (1995).
- Riviére, Pichón (1985). *Teoría del vínculo*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Segato, Rita (2003). *Las estructuras elementales de la violencia*. Buenos Aires: Universidad Nacional de Quilmes.
- Stromquist, Nelly (2006). *La construcción del género en las políticas públicas*. Galicia: Universidad de la Coruña.
- Torada Mañez, y Larraiz y Lexarteza. (2012). *Combatiendo la desigualdad desde lo básico*. OIT – PNUD – ONU MUJERES.
- 5ta. Conferencia de Población. El Cairo (1994).
- 4ta. Conferencia Mundial sobre la Mujer. Pekín (1995).





# EL MOBBING EN UNA EMPRESA MAQUILADORA COMPETITIVA

Laura Elizabeth Cervantes Benavides<sup>1</sup>

## Resumen

La carrera competitiva que han iniciado las empresas con otras se ha intensificado en la globalización, también ha producido un cambio en las relaciones personales y se han establecido nuevas relaciones del trabajo. Con éstas nuevas relaciones se ha generalizado el fenómeno de *mobbing* en su faceta hostil, invisible y peligrosa que amenaza la competitividad, que las empresas han tratado de alcanzar y mantener. El *mobbing* está afectando el desempeño laboral y su manifestación es el deterioro de la salud psicológica de los trabajadores, pero los primeros efectos se presentan en la organización. En la productividad se traduce en un alto costo económico hasta convertirse en un problema económico y social y con ello de asunto público. En este estudio de caso, se hizo un diagnóstico en una empresa maquiladora de pantalón de mezclilla, del estado de Aguascalientes, México es una empresa competitiva en el mercado internacional, a pesar de esto se identificaron todas las formas de acoso laboral que se ejerce en los trabajadores, en su aspecto económico, patrimonial, psicológico, sexual y físico; profundizando en el aspecto psicológico de exclusión, hostigamiento, bloqueo social, manipulación, coacción, amenaza y agresión. Así como el impacto en las actividades de la empresa y sus consecuencias económicas en el corto y largo plazo.

**Palabras claves:** Competencia · Relaciones de trabajo · Maquiladora.

## ASSÉDIO MORAL EM UMA EMPRESA MAQUILADORA COMPETITIVO

## Resumo

A corrida competitiva que começaram outras empresas se intensificou a globalização também tem levado a uma mudança nas relações pessoais e estabeleceu novas relações de trabalho. Com estas novas relações é generalizado o fenómeno do assédio moral em

---

1. Instituto de Ciencias Sociales y Administración, Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Toda correspondencia relacionada con este artículo debe ser enviada a via Gebbione 2622 cerrada Messina, fraccionamiento Canto de Calabria, Cd. Juárez Chihuahua, México, CP 32540. Correos electrónicos: [lauraeliz55@hotmail.com](mailto:lauraeliz55@hotmail.com) y [laura.cervantes@uacj.mx](mailto:laura.cervantes@uacj.mx)

seu hostil invisível borda, e perigosa que ameaça a competitividade, as empresas têm tentado alcançar e manter. Mobbing está afetando o desempenho no trabalho e sua manifestação é a deterioração da saúde psicológica dos trabalhadores, mas os primeiros efeitos ocorrem na organização. Produtividade se traduz em um alto custo econômico para tornar-se um problema econômico e social e, portanto, de emissão pública. Neste estudo de caso, o diagnóstico foi feito em uma fábrica de jeans da empresa, o estado de Aguascalientes México, é uma empresa competitiva no mercado internacional, apesar deste todas as formas de assédio exercida sobre identificado trabalhadores, o seu aspecto econômico, patrimonial, psicológica, sexual e física, aprofundar o aspecto psicológico de exclusão, assédio, o bloqueio sociais, manipulação, coação, ameaças e agressão. E o impacto sobre as atividades da empresa e as suas consequências econômicas a curto e longo prazo.

**Palavras-chave:** Concorrência · Relações trabalhistas · Maquiladoras.

## MOBBING IN A COMPETITIVE MAQUILADORA COMPANY

### Abstract

The competitive race who have started other businesses has intensified globalization has also led to a change in personal relationships and established new working relationships. With these new relationships is widespread the phenomenon of mobbing in its hostile, invisible, dangerous edge that threatens competitiveness, companies have tried to achieve and maintain. Mobbing is affecting job performance and its manifestation is the deterioration in the psychological health of workers, but the first effects occur in the organization. Productivity translates into a high economic cost to become an economic and social problem and thus of public issue. In this case study, a diagnosis was made in a sweatshop company jeans, the state of Aguascalientes Mexico, is a competitive company in the international market, despite this all forms of harassment exerted on identified workers, their economic, patrimonial, psychological, sexual and physical appearance; deepening the psychological aspect of exclusion, harassment, social lock, manipulation, coercion, threats and aggression. And the impact on the activities of the company and its economic consequences in the short and long term.

**Keywords:** Competition · Labor relations · Maquiladora.

### Introducción

La carrera competitiva, que las empresas han iniciado, se ha intensificado en la globalización, ha producido un cambio en las relaciones personales de los trabajadores y se han establecido nuevas relaciones del trabajo. El resultado de esta carrera ha influido en la generalización del *mobbing*. El *mobbing* es un fenómeno que se presenta cuando hay una relación laboral

y se ejerce como una violencia psicológica por un compañero de trabajo contra otro: por el jefe hacia su subordinado o del subordinado hacia el jefe o entre empleados del mismo nivel, estas acciones se hacen de manera sistemática y por un periodo de tiempo extenso, con el objetivo de destruir psicológicamente al compañero agredido. Además, existe el riesgo de que el fenómeno se generalice dentro de las empresa, debido a que las relaciones sociales, que se dan entre los trabajadores, se tensan, debido a una presión que se ejerce sobre éstos para aumentar la productividad y las utilidades, Cuando éstas acciones se han intensificado en una empresa, pueden ser aprovechadas por algunos “compañeros” para ejercer el acoso laboral sobre un trabajador.

El fenómeno de *mobbing* presenta una faceta hostil, invisible y peligrosa, situación que es aprovechada por algunos trabajadores para violentar a otros compañeros, generalizando una situación negativa entorno a las relaciones laborales que prevalecen en la organización. Estos efectos, paradójicamente, se convierten en una amenaza para la competitividad de la empresa, porque el *mobbing*, afecta la salud del trabajador y el desempeño laboral; se manifiesta en un deterioro de la salud psicológica y física de los trabajadores. Este deterioro en el trabajador, a su vez, impacta la productividad y representa un alto costo monetario en las empresas, hasta convertirse en un problema económico, social y, cuando se generaliza, en asunto de interés público.

En el estudio de caso, que a continuación exponemos, se hizo un diagnóstico de la situación laboral para identificar las relaciones laborales que actualmente se observan entre los empleados de una empresa maquiladora de pantalón de mezclilla, que opera en el estado de Aguascalientes. Una empresa maquiladora es la que fabrica o ensambla una parte o un producto completo para una empresa comercializadora quién lo vende utilizando sólo su marca. La maquila es una forma de producir que aprovechan las empresas locales para sobrevivir frente a la competencia, es un modelo de producción generalizada en México para generar fuentes de trabajo, frente a la crisis de desempleo. En este contexto, el estado de Aguascalientes es considerado uno de los centros económicos más importantes del país, su crecimiento económico se sustenta en el Modelo de Exportación de Maquila, como una opción de las empresas exportadoras para acceder al mercado internacional, situación que aprovechan las empresas de este tipo, para aprender a negociar y conocer las formas de distribución comercial. Por lo tanto, las empresas que integran la industria maquiladora, están continuamente certificándose para mantener un *estatus* de competitividad que les asegure una participación en el mercado internacional, para cumplir con las condiciones que imponen los comercializadores en la globalización.

La empresa que nos permitió hacer este diagnóstico, está ubicada en una comunidad rural, muy cerca de la ciudad capital Aguascalientes, la empresa está considerada como una organización competitiva en el mercado

internacional. El 80 por ciento de sus empleados son mujeres, el 20 por ciento son varones.

Los resultados obtenidos nos permitieron elaborar una descripción cuantitativa de las manifestaciones y la intensidad de la violencia que se ejerce en su aspecto económico, patrimonial, psicológico, sexual y físico; profundizando, particularmente, en el aspecto psicológico, con sus modalidades: exclusión, hostigamiento, bloqueo social, manipulación, coacción, amenaza, intimidación y agresión. Además, transcribimos las aportaciones que nos hicieron los trabajadores e intentamos integrarlas para explicar el impacto que estas modalidades de violencia provocan en una persona y en la productividad de la empresa maquiladora y sus consecuencias a largo plazo en el afectado, en su familia y en la empresa.

La pregunta que se planteó fue la siguiente: ¿Cuáles son los tipos de acoso más recurrentes que sufren los trabajadores en una empresa maquiladora competitiva? El objetivo general fue identificar y cuantificar los tipos de acoso en una empresa competitiva. El supuesto que planteamos es que en una empresa competitiva a nivel internacional y poseedora de certificaciones de desempeño, no se ejerce violencia psicológica entre los trabajadores. Para demostrar la hipótesis se diseñó un instrumento que integra la clasificación jurídica de la violencia en México y en el estado de Aguascalientes contenida en: la *Ley General de Acceso a las Mujeres a una vida libre de Violencia* (2010) y *La Ley del Estado de Aguascalientes Acceso a las Mujeres a una vida libre de Violencia* (2011). Estos dos documentos nos permitieron identificar la violencia económica, física, sexual, patrimonial y psicológica. Para identificar la violencia psicológica, se tomó como base los elementos metodológicos propuestos por el profesor Iñaki Piñuel y Zabala (2003) donde clasifica las modalidades que integran la violencia psicológica, y se adaptó un instrumento derivado de los cuestionarios CIS-NEROS, para conocer las características de: bloqueo social, hostigamiento, exclusión, manipulación, coacción, intimidación, amenaza y agresión.

El trabajo se presenta en tres apartados: parte I. Acoso laboral en la perspectiva organizacional, en esta parte se destacan los efectos económicos dentro del ámbito laboral. En la parte II se describe la importancia geoeconómica de Aguascalientes, como centro maquilador desde la perspectiva empresarial. En el apartado III se presentan los resultados cuantitativos de la información obtenida.

## 1. El acoso laboral en la perspectiva organizacional

Los investigadores Iñaki Pinuel y Leymann abordan el acoso psicológico laboral, o *mobbing*, desde la óptica del daño psíquico, ellos han agrupado los diferentes comportamientos que más se repiten en las relaciones laborales que provoca el *mobbing* en varios aspectos: amenazas al *status*

profesional, amenazas a la reputación personal del trabajador, aislamiento del trabajador, carga excesiva de trabajo y desestabilización psicológica del trabajador. Por ser tan complejo este fenómeno, los primeros investigadores en tratarlo, Leymann (1996), por ejemplo, en su trabajo<sup>2</sup> propuso la necesidad de elaborar un catálogo, que contenía las más significativas conductas hostiles que sufren los trabajadores dentro de sus centros laborales, fue retomado más adelante en el Informe Ranstad (2010). La importancia de este documento se debe a que en su contenido se describe por primera vez el *mobbing*, aborda un tratamiento jurídico (de lo que denomina *acoso moral*), lo define y aporta una guía con actuaciones que ejerce un acosador en una empresa y hace una propuesta para cambiar la tendencia de lo que hoy conocemos como *mobbing*, porque el acoso que se genera en las organizaciones vulnera la dignidad, la salud y los derechos de los demás, aunque no participan en el proceso.

Es uno de los primeros trabajos que aborda varias cuestiones alrededor de la aparición del *mobbing*, así podemos identificar algunas de estas cuestiones que han develado algunas características del fenómeno, tales como las siguientes: ¿Por qué en determinadas organizaciones aparece de manera independientemente y en otras no?, ¿Cuáles son las situaciones que se presentan cuando los comportamientos agresivos provienen del empleador? o ¿Cuáles son las situaciones que se presentan cuando los comportamientos agresivos provienen sus representantes organizacionales? Esta última pregunta nos lleva a reflexionar sobre la forma de poder que se ejerce en la estructura administrativa de la empresa y la relación del poder sobre todo cuando, aprovechando su puesto, los acosadores se exceden en el ejercicio del su autoridad y se borran los límites del poder formal de las dirección, hasta el grado de incurrir en abuso y arbitrariedad. La literatura generada por los diversos investigadores ha permitido profundizar varios aspectos que han permitido entender de manera más integral el fenómeno.

Por otra parte, los últimos estudios de G. Morgan, mencionados en Ovejero (2006) que relacionan el acoso laboral con el poder y le permite hacer la siguiente afirmación sobre este aspecto integrando el componente económico: “Todas las organizaciones en menor o mayor grado, (...) utilizan a sus recursos humanos en la medida que los necesitan, y prescinden de ellos cuando ya no les son útiles”, en este mismo sentido, se vuelven a retomar los hallazgos de Hirigoyen (2001), sobre el “acoso moral”, que consiste en la reiteración de la “violencia moral” hacia los trabajadores, que se ejerce en pequeñas dosis y, por ser invisible, ocasiona micro traumatismos frecuentes y repetidos, (la violencia física y la discriminación quedan excluidas del concepto) pero sin lugar a dudas ha sido Piñuel y Zabala (2003), quién sintetiza los elementos de lo que ya hoy conocemos como el *mobbing*,

---

2. Leymann es uno de los primeros investigadores que lo ha estudiado desde la década de los setenta.

lo define como el continuo y deliberado maltrato, que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente, la acción está dirigida a lograr la aniquilación o destrucción psicológica de un trabajador específico, para asegurar su salida de la organización, además de transformarse en un caso clínico, que genera un padecimiento psicológico de la víctima (Serrano Olivares, 2005: 26).

En síntesis, el *mobbing* es un fenómeno que por tratarse de comportamientos hostiles deliberados, reiterados en un período de tiempo más o menos largo, de uno o varios compañeros de trabajo hacia otro, con un objetivo específico, que obedece a un plan y cuyo efecto es el aniquilamiento psicológico de la persona, pero que este comportamiento provoca la degradación del ambiente de trabajo y/o de las condiciones de trabajo y de las relaciones interpersonales de los trabajadores, que impactan en los costos de operación del centro empresarial en el corto plazo. Todos estos investigadores coinciden en que las consecuencias económicas pueden ser altas y alertan a las organizaciones del peligro que representa este fenómeno social, las convocan para que puedan identificar las características y efectos del *mobbing* y tomen medidas inmediatas para cambiar la tendencia y disminuir su generalización en las organizaciones.

## II. Aguascalientes centro maquilador para la exportación

Si el fenómeno del *mobbing* tiene efectos económicos para las organizaciones y los trabajadores, es necesario saber si en regiones y empresas con una cultura empresarial histórica pudiera presentarse el fenómeno que se está tratando. Por esta razón se ha elegido Aguascalientes, a continuación se explican las condiciones geográficas y socioeconómicas que existen en esta localidad. Es uno de los estados más pequeños de la República Mexicana, está situado en el centro del país. Al iniciar la década de los años 70, las medidas de política económica, permiten acelerar la transición del sector primario al sector secundario, el pequeño territorio requería la planeación estratégica para la creación de una infraestructura que permitiera el desarrollo de una industria fuerte, por esto se aprovecharon tres ventajas: 1) su ubicación en el centro del país, 2) tener un grupo de empresarios emprendedores y 3) contar con una mano de obra hábil en la manufactura, que se podía incorporar con facilidad en los nacientes centros de producción de la industria del vestido.

Se pretendía consolidar esta industria que había nacido con la industria del bordado<sup>3</sup>. Entre los años 1940-1960, se intensificó la tecnología;

3. Cuando las piezas bordadas fueron demandadas en mayor cantidad, las bordadoras que comercializaban los productos, buscaron otras personas con las mismas las mujeres no estaban acostumbradas a trabajar fuera de su casa estaba socialmente mal visto, el trabajo femenino.

con la introducción de la de la máquina bordadora, con ella comenzaron a formarse pequeños talleres familiares. El esfuerzo que las mujeres de clase media hicieron para que surgiera esta industria es único, estas trabajaban en su casa, primero para obtener algunos ingresos y contribuir al ingreso familiar, después hicieron posible el crecimiento de la industria.” (Gómez Marmolejo, 2012), entre 1960 a 1985, el taller familiar se convirtió en fábrica, Mora Barba (2000) describe que “los empresarios introdujeron nueva tecnología, empezaron a sustituir las máquinas de pocas operaciones, por máquinas industriales, capaces de bordar en poco tiempo una gran cantidad de productos.” En este periodo se pasó de la artesanía a la industrialización, el obrero artesano fue sustituido por el obrero operario y comenzó a especializarse.

En el caso de Aguascalientes, la industrialización y comercialización fue una exigencia que impusieron dos condiciones geográficas (pequeño del territorio) y socioeconómicas del estado (cultura empresarial y obreros calificados). Éstas condiciones en ese momento “permitieran ofrecer a los habitantes del estado mínimos de bienestar social, sin descuidar las posibilidades de desarrollo agroindustrial y del sector servicios que sólo la industrialización puede prever.” (Mora Barba, 2000).

Los dos procesos se iniciaron bajo la coordinación del Instituto Mexicano de Comercio Exterior (IMCE), la primera industria que se incorporó a estos procesos fue la Industria del Vestido, este instituto empezó a cuantificar la oferta exportable, su problemática, además, empezó a asesorar las empresas, organizaciones y personal que se dedicaban a esta actividad.” (Barberena Vega, 1985). De esta forma Las Pequeñas y Medianas Empresas (PyMES) de las ramas textiles y de la confección, se convirtieron en factores del desarrollo industrial y la comercialización hacia el exterior, empezaron a adquirir tecnología de punta, tenían una alta capacidad para generar empleos, eran las más dinámicas en su ramo, sus procesos de integración eran flexibles, eran las más modernización y, surgían como síntesis de una tradición empresarial y trabajadora forjada en la región varias décadas atrás. Por ello las PyMES garantizaban el desarrollo futuro del estado, además “su demanda de insumos y mano de obra calificada se podía satisfacer con las pocas existencias que existían.” (Rodríguez, 2004).

En el año 1991 finalizó la estrategia de industrialización en el estado, se desarrollaban tres ramas económicas importantes que representaban los pilares de desarrollo en el estado: las ramas textiles, alimenticia y metal-mecánica, éstas generaban 90 por ciento del empleo y las empresas se seguían tecnificando y especializando la mano de obra, así Aguascalientes alcanzó 115 millones de dólares de exportaciones en estas ramas, ahora hacia Europa, Asia y América, en orden de importancia. El 88 por ciento era del sector industrial, el 9 por ciento el sector ganadero y 3 por ciento, agrícola.

Con la intención de consolidar el modelo exportador el gobierno urgía a las PyMES para mantenerla competitiva, (eficiente y diseñara estrategias de productividad) para incorporarse al mercado global, y adaptarse a la nueva realidad del mercado que en su momento era insertarse en la globalización de procesos productivos: formar trabajadores competentes, transformar la mentalidad de los trabajadores para educarse en áreas técnicas y demostrar habilidades manuales e intelectuales, sobre todo en la gestión empresarial y gerencial, generar tecnología para innovar la distribución, la comercialización y elevar la competitividad de la empresa.

Desde la cúpula gubernamental, se ejercía presión a los trabajadores y a los sindicatos para que asumieran la responsabilidad, esta se sintetizaba en incrementar la productividad y su compromiso para alcanzar la eficiencia y competitividad del sistema productivo, se les solicitaba más flexibilidad laboral, sobre todo en los salarios, para que las empresas se consolidaran, de esta forma aparece y se vuelve competitiva la empresa maquiladora, por esta razón, en este contexto la importancia laboral dentro de las empresas maquiladoras, es la razón para hacer el diagnóstico, pues la aparición del *mobbing* puede impactar negativamente el avance económico de la región.

### 3. Resultados cuantitativos de la información

A continuación se exponen los resultados cuantitativos obtenidos de esta empresa competitiva, para elaborarlo, se utilizó la clasificación de la violencia establecida en las leyes federal y estatal de Acceso a una Vida Libre de Violencia contra las Mujeres, en **cinco ámbitos** donde se ejerce la violencia: familiar, escolar/laboral<sup>4</sup>, institucional y el comunitario. Adicional a este trabajo, se retomó la clasificación que hace Iñaki Piñuel y Zabala para precisar el acoso laboral psicológico y las diferentes manifestaciones que se observan.

Como antecedente queremos señalar que en el año 2010, uno de los Centros para la Atención a la Violencia contra la mujer que existen en Aguascalientes, presentó las siguientes cifras relacionadas con la violencia que recibieron las mujeres durante ese año: Se atendieron 2400 mujeres. El 92.75% sufrieron la violencia en el ámbito familiar (2226), mientras que en el ámbito docente y laboral fueron violentadas el 1.38% (33) y en el ámbito institucional 115 mujeres, el 4.79%, manifestaron sufrir algún tipo de violencia; por último, en el ámbito comunitario el 1.08% (26) padecieron la violencia.

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





En cada uno de estos ámbitos se ejerce la violencia sexual, la física, la patrimonial, la económica, y la psicológica. Estas formas de violencia están tipificadas y definidas en los documentos jurídicos de la siguiente manera: 1) **La violencia económica**. Se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso económico por parte de sus parejas, así como la percepción de un salario menor por igual trabajo dentro de un mismo centro laboral. 2) **La violencia física** Se manifiesta por ejercer la fuerza física contra la mujer, sin o con algún tipo de arma, objeto o sustancia que pueda provocar o no lesiones, ya sean internas, externas o ambas. 3) **La violencia patrimonial**. Se manifiesta en la transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades y puede abarcar los daños a bienes comunes o propios de la víctima. 4) **La violencia sexual**. Se manifiesta cuando se induce o se impone la realización de prácticas sexuales no deseadas o respecto de las cuales se tiene incapacidad para consentir. 5) **La violencia psicológica** como cualquier acción u omisión que dañe la estabilidad psicológica, que puede consistir en negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluaciones, marginación, desamor, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, chantaje, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación o anulación de su autoestima e incluso al suicidio. Aunque la violencia laboral, porcentualmente es menor respecto a los otros tipos de violencia, la información se amplió para conocer la violencia psicológica: intimidación, bloqueo social, exclusión, hostigamiento, coacción, manipulación, amenaza y agresión.

### **Análisis de los resultados cuantitativos de la encuesta en la empresa maquiladora**

A continuación se presentan los resultados estadísticos de la encuesta que se levantó a los trabajadores de la empresa, sobre acoso psicológico laboral (*mobbing*) a 76 empleadas y 19 empleados de una empresa maquiladora de la industria del vestido de Aguascalientes. A continuación se describen los siguientes resultados.

- **Conocimiento sobre la violencia**. Cuando se les preguntó a los trabajadores si tenían conocimiento sobre los diferentes ámbitos y tipos de violencia, que se tipifican en la Ley. **El 98 por ciento** de los trabajadores no sabe que la violencia y sus formas están tipificadas, o que las diferentes situaciones de violencia están descritas en un documento jurídico y que se pueden proteger.
- **Las formas de violencia** que se pudieron identificar son las siguientes. Del total de trabajadores (hombres y mujeres) de la empresa

maquiladora, el 28.81 por ciento reconoció sufrir violencia económica; el 20.37 por ciento violencia psicológica; el 9.32 por ciento violencia patrimonial; violencia sexual el 8.47 por ciento y violencia física 5.08 por ciento.

- **Por sexo.** Los resultados que se obtuvieron por **sexo**, arrojan los siguientes datos.
  - \* **Las mujeres.** Las trabajadoras aceptaron que en este centro laboral: el 30.26 por ciento sufre violencia económica; el 22.37 por ciento violencia psicológica, 7.89 por ciento violencia patrimonial y sexual y 2.63 violencia física.
  - \* **Los hombres.** Los varones aceptaron que en esta empresa, sufren de violencia psicológica en el 39.47 por ciento; la violencia sexual, la patrimonial y la económica el 21.05 por ciento.
- **Las modalidades de la violencia psicológicas.** Todos los trabajadores de esta empresa competitiva, sufren alguna de las modalidades de la violencia psicológica: Intimidación en el 24.21 por ciento; bloqueo social 21.05 por ciento; Exclusión 14.39 por ciento; Hostigamiento 12.63 por ciento; Coacción 13 por ciento; Manipulación 11 por ciento; Amenaza y Agresión 15 por ciento.
- **Las modalidades de la violencia psicológicas por sexo.** Cuando los resultados se separaron por sexo, encontramos lo siguiente.
  - \* **Las mujeres.** Las mujeres son acosadas en el siguiente orden: Intimidación en el 25 por ciento; bloqueo social 22 por ciento; Exclusión 17 por ciento; Hostigamiento 15 por ciento; Coacción 14 por ciento; Manipulación 20 por ciento; Amenaza y Agresión 20 por ciento. Las trabajadoras creen que son acosadas por las siguientes razones en orden de importancia: 1) reclamar sus derechos laborales, 2) por ser mujer, 3) por ser honesta y 4) por estar embarazada.
  - \* **Los hombres.** Los hombres sienten que son acosados en la siguiente proporción: Intimidación en el 30 por ciento; bloqueo social 20 por ciento; Exclusión 15 por ciento; Hostigamiento 25 por ciento; Coacción 12 por ciento; Manipulación 16 por ciento; Amenaza y Agresión 26 por ciento. En tanto los varones creen que sufre acoso por el siguiente orden de causas: 1) por reclamar sus derechos laborales y 2) por tener ideas diferentes al resto de sus compañeros, ideológicas y demanda de sus derechos.
- **Las modalidades de *mobbing* de todos los trabajadores, de acuerdo al sentido de responsabilidad administrativa** que ocupan en la empresa, se ejerce de tres formas: entre compañeros, de jefe a su-

bordinado y de subordinado a jefe (horizontal o vertical ascendente o descendente), la exponemos en este mismo orden, la primera en relación con los compañeros de trabajo (compañeros-compañeros), la segunda, en relación con los jefes (jefe-subalternos) y la tercera en relación con los subalternos (subalternos-jefe).

- \* **Relación horizontal (entre compañeros del mismo nivel).** Los datos arrojaron los siguientes resultados: por parte de los compañeros, el *mobbing* se ejerce de la siguiente manera: la manipulación se presenta en el 32 por ciento de los casos; el hostigamiento en el 20 por ciento; la exclusión 17 por ciento; la coacción en el 12 por ciento y el bloqueo social y la intimidación en el 11 por ciento respectivamente.
  - \* **Relación vertical ascendente (Los jefes hacia los subalternos).** Por parte de sus jefes, el hostigamiento y la manipulación alcanzaron el 11 por ciento de los casos; y, finalmente.
  - \* **Relación vertical ascendente (Los subalternos hacia los jefes).** Entre los subalternos, el hostigamiento es el que alcanzó el máximo porcentaje con el 12 por ciento de los casos, seguida por la manipulación el bloqueo social de 8 por ciento y la manipulación de 7 por ciento.
- **Efectos del *mobbing* por sexo.**
    - \* **Las mujeres.** Las mujeres que se asumen que son manipuladas y hostigadas afirmaron sentirse enfermas y angustiadas en el 25 por ciento de los casos, capacidad de concentración con insomnio.
    - \* Los hombres por su parte, en el 32 por ciento de los casos manifestaron sentirse angustiados y con problemas físicos (taquicardias y mareos) cuando son coaccionados y bloqueados socialmente.
  - **Consecuencias en la empresa.** Estos estados de ánimo en los empleados de la maquiladora competitiva, los ha llevado a visitar de manera recurrente el servicio médico, con frecuencia tienen que faltar para ir al Seguro Médico fuera de la empresa. Cuando las faltas son recurrentes, su estado anímico se profundiza por el grado de ansiedad de perder el trabajo o que los despidan de la empresa por las inasistencias. Además los trabajadores perciben que su estado de ánimo, les provoca distracción, baja su rendimiento en el trabajo, hay alta rotación de personal. No existen mecanismos para comunicar lo que sucede en la empresa, porque desconocen que están siendo víctimas del *mobbing*, en un caso extremo el 5 por ciento de los empleados que llega diariamente al centro laboral se siente angustiado cuando, sin encontrar alguna explicación.

## Conclusión

El *mobbing* es un fenómeno de origen económico, producto de la carrera competitiva que mantienen las empresas. Para lograr su objetivo éstas diseñan acciones pero lesionan los derechos de sus trabajadores. El acoso laboral desde la perspectiva de la organización, indica que los efectos del *mobbing* en la empresa se manifiestan por una rotación anormal de trabajadores, ausentismos de los trabajadores por “enfermedad”. Cuando los efectos del acoso laboral se mantienen por largo plazo, trasciende como un problema abordado sólo por los psicólogos, pero puede generalizarse en la industria, hasta generalizarse si su tendencia no se cambia, hasta convertirse en un problema social.

En el caso de Aguascalientes considerado uno de los centros maquiladores más importantes de México, donde las empresas deben mantener su competitividad en el mercado global, el *mobbing* puede convertirse en un fenómeno altamente dañino, estos efectos se pueden generalizar en el ámbito empresarial del centro maquilador más importante del país. El estudio de caso refleja que si existe acoso laboral, en todas sus formas y todas sus modalidades psicológicas, que inicia como un problema de relaciones entre los trabajadores, pero por no manifestarse de inmediato, sólo se detecta cuando los indicadores de productividad bajan, los costos se elevan y los pedidos que se tienen que entregar a los proveedores, no se concreta en el tiempo estimado. Por lo tanto, los diferentes tipos de violencia que está recibiendo el trabajador, deben ser atendidos de inmediato, antes de que se generalicen.

## Referencias bibliográficas

- Barberena Vega (1990). Informe 1990, Aguascalientes, México, Gobierno del Estado.
- Cámara de Diputados (2010) *Ley de Acceso a las Mujeres a una vida libre de Violencia*, México, Gobierno del Estado.
- Diario Oficial, (2012) *Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Aguascalientes*, Aguascalientes México, Gobierno del Estado.
- Gómez Marmolejo, José (2012) *Entrevista*. Aguascalientes, México.
- Hirigoyen, Marie-France (2001) *El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*, Barcelona. Paidós.
- Instituto Aguascalentense de las Mujeres (2007) *Armonización legislativa del Estado*, Aguascalientes, México.
- Instituto Aguascalentense de las Mujeres (2008) *Derechos de las Mujeres civil y penal*, Aguascalientes, México.



- Instituto Aguascalentense de las Mujeres (2010) *Derechos humanos, Mecanismos de protección, reconociendo a las mujeres reconociendo sus derechos*, Aguascalientes, México.
- Instituto Nacional de las Mujeres (2007) *Glosario de Género*, México.
- Leymann, Heinz (1996) *La persecution au travail*, Seuil, Paris.
- Leymann, Heinz (1996) "Contenido y Desarrollo del Acoso Grupal Moral (Mobbing) en el trabajo", En *European Journal of Work and organizational Psychology*.
- Mora Barba, Mario (2000) "Semblanzas", El Sol del Centro de Aguascalientes, Aguascalientes. México.
- Ovejero Bernal, Anastasio. (2006) *Psicología del trabajo en un mundo globalizado*, Madrid. Biblioteca nueva.
- Pinuel y Zabala, Iñaki. (2003) *Mobbing: Manual de autoayuda. Claves para reconocer y superar, el acoso psicológico en el trabajo*, Santander, Sal Terrae.
- Rodríguez, Juana, (2012) *Entrevista*, Aguascalientes, México.
- Randstand. Segundo Informe (2010) *Calidad del trabajo en la Europa de los quince El acoso moral*. Instituto de Estudios Laborales (IEL)-ESADE-Randstand.
- Serrano Olivares, Raquel, (2005) *El acoso Moral en el Trabajo*, Consejo Económico y Social, Colección Estudios, N° 172, Madrid.



# LOS EFECTOS DEL *MOBBING* EN LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO

Laura Elizabeth Cervantes Benavides<sup>1</sup>  
Alma Lucero Sosa Blancas<sup>2</sup>

## Resumen

La Sociedad del Conocimiento es la incorporación del conocimiento como factor productivo (capital intelectual) y de las Tecnologías de la Información y Comunicación como elementos primordiales que el nuevo modelo educativo, utiliza para formar especialistas competentes, dirigidos a solucionar problemas organizacionales. El *mobbing* en la Sociedad del Conocimiento (SC) es una violencia, que se manifiesta principalmente de manera psicológica; que se ha generalizado debido a que las empresas en su afán por volverse competitivas han generado condiciones inhumanas en el mercado laboral, pues al obligar a los trabajadores a demostrar su competencia, sustituyendo mano de obra con tecnologías, como una forma de acelerar el proceso de formación y promovidas y conducidas por la política neoliberal, que han incrementado el desempleo como medida para aumentar sus utilidades, o convertir el salario en una variable flexible en la globalización; las empresas han fomentado el *mobbing* dentro su estructura organizacional, y los trabajadores aceptan ser violentados, para mantenerse o subir un nivel organizativo, como opción para mantener su posición en el trabajo.

**Palabras clave:** Acoso laboral · Mobbing · Sociedad del conocimiento.

## THE EFFECTS OF MOBBING ON THE KNOWLEDGE SOCIETY

### Abstract

The Knowledge Society is the incorporation of knowledge as a production factor (intellectual capital) and the Information Technology and communication as key elements

---

1. Instituto de Ciencias Sociales y Administración, Universidad Autónoma de Cd. Juárez. México. Toda correspondencia relacionada con este artículo debe ser enviada a vía Gebbione 2622 cerrada Messina, Fraccionamiento Canto de Calabria, Cd. Juárez Chihuahua, México, CP 32540. Correos electrónicos: [laura.cervantes@uacj.mx](mailto:laura.cervantes@uacj.mx); [lauraeliz55@hotmail.com](mailto:lauraeliz55@hotmail.com)

2. Facultad de Contaduría y Administración, Universidad Nacional Autónoma de México. Correos electrónico: [asosa@correo.fca.unam.mx](mailto:asosa@correo.fca.unam.mx)

to the new educational model used to train competent specialists, designed to solve organizational problems. Mobbing in the Knowledge Society (SC) is a violence, manifested primarily in psychological ways, has become widespread because the companies in their quest to become competitive generated inhumane conditions in the labor market, since the force the workers to demonstrate competence, replacing labor with technology as a way to speed up the training process and promoted and driven by neoliberal policies, which have increased unemployment as a measure to increase profits, or convert the salary into a flexible globalization variable, firms have encouraged mobbing within its organizational structure, and workers accept being abused, or to keep up an organizational level, as an option to maintain your position at work.

**Keywords:** Workplace harassment · Mobbing · Knowledge society.

## OS EFEITOS DO MOBBING NA SOCIEDADE DO CONHECIMENTO RESUMO

A sociedade do conhecimento é a incorporação do conhecimento como fator de produção (capital intelectual) e de Tecnologia da Informação e comunicação como elementos-chave para o novo modelo de ensino utilizado para formar especialistas competentes, destinadas a resolver problemas organizacionais. Mobbing na Sociedade do Conhecimento (SC) é uma violência, que se manifesta principalmente em formas psicológicas, tornou-se generalizada porque as empresas em sua busca para se tornar condições desumanas competitivas geradas no mercado de trabalho, uma vez que a força os trabalhadores de demonstrar competência, substituindo o trabalho com a tecnologia como uma forma de acelerar o processo de formação e promovido e impulsionado pelas políticas neoliberais, que aumentaram o desemprego como uma medida para aumentar os lucros, ou converter o salário em um variável globalização flexível, as empresas têm incentivado mobbing dentro de sua estrutura organizacional, e os trabalhadores aceitem ser abusada, ou para manter-se um nível organizacional, como uma opção para manter sua posição no trabalho.

**Palavras-chave:** Assédio moral no trabalho · Assédio moral · Sociedade do conhecimento.

### Introducción

El trabajo que a continuación se presenta, pretende sostener que la Sociedad del Conocimiento ha provocado la generalización del fenómeno conocido como *mobbing*. Para explicar esta afirmación de manera sencilla y clara, hemos organizado la exposición de la siguiente manera: primero describimos, de acuerdo con diversos estudios el fenómeno, las posibles consecuencias del *mobbing* en las empresas, en segundo lugar, expone-



mos nuestro argumento según el cual la Sociedad del Conocimiento provoca la generalización del *mobbing* y finalmente, como reflexión, sugerimos algunas acciones que pueden ayudar a disminuir las consecuencias del *mobbing* en las organizaciones.

## 1. El *mobbing* y sus consecuencias en las empresas

El *mobbing* es un fenómeno que se presenta en un proceso donde interviene un acosado, un acosador y un grupo de testigos y puede ejercerse entre compañeros del mismo nivel laboral o desde un nivel superior, hacia abajo o viceversa, por eso lo han clasificado como el *mobbing* de tipo horizontal o vertical. Se caracteriza por la intensidad y la repetición sistemática de la agresión dirigida a la destrucción psicológica de la persona. Este tipo de violencia psicológica puede durar periodos cortos o largos, en algunos casos, cuando la violencia ha sido intensa, la víctima queda excluida definitivamente del mercado laboral,<sup>3</sup> desintegración familiar<sup>4</sup> (divorcios y separación de su pareja que no es capaz de comprender lo que está sucediendo) o en algunos casos, el trabajador violentado llegar al grado de suicidarse. Los estudios que se han elaborado sobre el fenómeno, lo consideran la “epidemia laboral” del siglo XXI, porque la violencia psicológica que recibe el trabajador que vive sometido a este fenómeno, potencia las carencias psicológicas, afectivas y emocionales de algunos individuos vulnerables.

Aunque este fenómeno se ha considerado una agresión particularmente psicológica, también tiene un aspecto económico, derivado del modelo económico tal y como lo sugiere el psicólogo Anastasio Ovejero Bernal (2006), quien afirma que las políticas neoliberales han sido campo fértil para que el *mobbing* se generalice, coincidiendo con otros estudios sobre el tema,<sup>5</sup> en donde afirma que en la actualidad, el *mobbing* “se ha convertido en algo frecuente y ha facilitado que ciertas personas con problemas psicopatológicos especiales (narcisismo extremo, envidia profunda, inmadurez emocional, fuertes complejos de inferioridad y la consiguiente necesidad

---

3. Los estudios de Leymann indican que el 20 por ciento de trabajadores acosados terminan en la exclusión total laboral y social y entre el 10 y 20 por ciento de los suicidios en Suecia se deben al proceso de acoso laboral.

4. Los estudios de Piñuel y Zabala indican que la separación y divorcio por causa del *mobbing* se da por una mala actitud de la pareja de la víctima (por ignorancia) que por incomprensión agrava la salud psicológica del trabajador acosado que lo sitúa en un estado de tristeza y falta de esperanza que la conducen a la depresión y a los pensamientos suicidas.

5. Algunos estudios más representativos sobre el *mobbing*, indican los siguiente: Leymann, en los años 80, encontró que 3.5 por 100 era acosado laboralmente, en el 2001, en la Unión Europea, 8 por 100 trabajadores, otro estudio de la Universidad de Alcalá de Henares, indica que 15 por 100 de trabajadores lo padecía, en 2004, Piñuel y Oñate encontraron que el 22 por ciento de 100 trabajadores era acosado, en otros estudios las cifras son más altas, pero dependen del género, edad, profesión y tipo de organización.

de sobresalir sobre los demás y de demostrar continuamente una superioridad que no tienen y unos valores de que carecen, etc.) se conviertan en acosadores de sus compañeros de trabajo, porque, la intensa competición entre los trabajadores, la inseguridad del empleo y la cultura mal interpretada de los directivos de la empresa, se convierten en el terreno favorable para poner en práctica, una serie de conductas claramente patológicas de cara a ocultar sus carencias psicológicas, afectivas y emocionales.” (Ovejero Bernal, 2006: 188). Esta situación está provocando problemas laborales y empresariales, que cada vez se están profundizando durante las relaciones interpersonales entre los trabajadores..

Por esta razón, también el *mobbing* como fenómeno económico, debe ser tratado desde la economía y la administración empresarial. La competencia feroz que se ha desatado entre las empresas para mantener su competitividad, se refleja en el contexto organizacional, porque para elevar la productividad y ganancia, mantienen a los trabajadores en una situación de amenaza permanente con el despido, si éstos no son “rentables” para la empresa; de tal forma que, para conservar su empleo, la política de la misma empresa afecta las relaciones intrapersonales que se dan dentro de ella. Debido a que el *mobbing* es de tipo horizontal (entre compañeros) o vertical (jefe subordinado; subordinados-jefe) participa todo un grupo de trabajadores en contra de un trabajador, que por acción u omisión el grupo colabora con el acosador, para lograr el objetivo, que es “eliminar” a la víctima, ejerciendo una serie de acciones negativas en contra de su persona (una escalada creciente de ataques para acabar con el equilibrio y la resistencia psicológica desgastándola emocional y físicamente) situación que se repite en un periodo de tiempo. Otro aspecto importante del *mobbing*, es el comportamiento de los compañeros de trabajo en la empresa, denominados los “testigos” y manifiestan múltiples posiciones frente al compañero que está siendo violentado: miedo, indiferencia y ambición. 1) Miedo por perder su trabajo. 2) Indiferencia para que no lo relacionen con el trabajador acosado. 3) Ignorancia por no percatarse de la situación del compañero y 3) Ambición por el puesto de la víctima.

Todos estos son elementos que indican que se debe abordar el *mobbing* desde varios enfoques, con un nuevo paradigma económico y administrativo, que generen acciones empresariales para un cambio en las relaciones del trabajo. Así como el taylorismo fue ineficaz para resolver los problemas de motivación laboral, o los que le precedieron, sugiriendo modelos de gestión de Recursos Humanos, que pretendían mejorar la situación a través de la humanización del trabajo para mejorar la situación de la vida laboral de los trabajadores, de esta misma forma en la globalización, surjan nuevas prácticas laborales que protejan al trabajador de los esquemas modernos.

En la globalización con la denominada Sociedad del Conocimiento (SC), para formar especialistas competentes y empresas competitivas, promovi-

das por políticas neoliberales, las acciones propuestas, se dirigen hacia la empresa, para que con trabajadores especialistas, se mantenga la competitividad empresarial, mediante el beneficio a corto plazo, pero hoy en día no se hacen acciones conjuntas entre países o a través de organizaciones institucionales, para mejorar la calidad de vida del trabajador. A contrario, al hacer nuestro análisis inferimos que las acciones que se realizan desde el ámbito empresarial, abogan por el “consumismo” como la única vía para motivar a los trabajadores, de tal forma que “el trabajo adquiere un valor meramente instrumental, no expresivo, por lo que la motivación laboral ya sólo será extrínseca y pocas veces intrínseca.” (Ovejero Bernal, 2006: 59).

Si no se toman medidas en el corto plazo, las empresas se verán afectadas en su competitividad, porque el *mobbing* provoca altos costos en su funcionamiento y afecta a toda la organización. Los estudios de Piñuel (2003) lo han llevado a afirmar que el *mobbing* está directamente relacionado con enfermedades que actualmente sufre el trabajador, enfermedades que lo obligan a no concentrarse en su trabajo y genera un menor rendimiento laboral y como consecuencia una disminución en la productividad, porque el *mobbing* es un factor que influye para que se desintegran los grupos de trabajo, (debilita la cohesión, la cooperación, las relaciones interpersonales), hay deficiencias en los flujos de información y comunicación. El ausentismo del trabajador, el exceso de rotación de trabajadores, disminuye la eficiencia de las empresas, disminuye la atención a clientes, todos estos elementos generalizados en las organizaciones, pueden impactar la economía del país, en pocos años, de acuerdo a la reflexión de Piñuel (2003) el fenómeno puede “llegar a diezmar a la población laboral de los países que no estén atentos a proteger el derecho básico de un trabajador y a que el desempeño de su trabajo no le produzca secuelas físicas o psicológicas, que puedan llegar incluso a aniquilarle.”

Estudiar el fenómeno únicamente desde el punto de vista psicológico es insuficiente para cualquier acción empresarial, porque los efectos que se identifican en el individuo son provocados por el *mobbing* y no deben tratarse solamente los rasgos personales del acosado, acosador y testigos (estudios de Leymann); este problema debe tratarse desde el punto de vista económico administrativo, porque en toda organización hay una estructura y una cultura que derivada a la misión y visión de cada empresa y su relación con organizaciones institucionales (estatales y sindicales, por ejemplo), si estos elementos se deterioran por un descuido en el que las relaciones interpersonales entre los trabajadores no se atienden desde la empresa, facilitan la aparición del fenómeno por cinco situaciones:

- 1) Alejamiento del gobierno y sus instituciones dedicadas a atender los conflictos laborales.
- 2) Debilitación de los sindicatos que velan por los derechos de los trabajadores.

- 3) El tipo de organización (empresa paraestatal o empresa privada).
- 4) Responsabilidad y ética en la empresa para tratar los conflictos laborales.
- 5) Procesos internos de comunicación ineficientes..

Aunque los últimos trabajos sobre el *mobbing*, se ha identificado que el fenómeno se ha generalizado, Iñaki Piñuel (2003) identifica que es en el sector servicios donde más se ejerce el *mobbing*, donde destacan principalmente los trabajadores que están en los siguientes sectores: el sector educativo, el sector gubernamental y el sector de salud pública en mayor medida, y la causa que más se repite como factor que lo desencadena es la presión para obtener las promociones: acreditaciones, certificaciones, actualizaciones, bonos de productividad, etc., en menor medida, el sector turismo y el sector bancario, partidos políticos y organizaciones religiosas. La razón para que el *mobbing* aparezca en estas organizaciones, es la ausencia de regulación organizativa, la jerarquía y el poder (López Cabarcos y Vázquez, 2003:75). Todas estas situaciones permiten que algunas personas con problemas de personalidad, psicoafectivos y emocionales las aprovechen para compensar algunas de sus carencias para atacar a personas que envidian o sienten rivalidad y se convierten en los acosadores en el *mobbing*.

## 2. La Sociedad del Conocimiento y el Mobbing

Es en el capitalismo cuando aparece una nueva forma de organización muy particular: “un lugar de trabajo” que reúne a una gran cantidad de trabajadores, esta organización se llamó “fábrica”, posteriormente se subsume en el concepto “empresa” y, a su vez, actualmente este último concepto se subsume en el concepto “organización”. Esta nueva forma de organización de la producción impulsa la especialización e integra varios segmentos de la esfera de la producción, combinando tecnología y trabajo a través de una educación tecnicificada. Por otra parte, la globalización representa una fase histórica del capitalismo, a partir de esta fase el trabajador debe aprender habilidades para demostrar que es competente, además debe aplicar su creatividad y el nuevo conocimiento que adquiere al trabajo que desempeña. Para mantener su competitividad, y apoyadas en las tecnologías, las empresas han implantado un modelo económico basado en la información y el conocimiento, reconfigurando una sociedad en red, donde la identidad de los individuos se define a partir de la conexión a una red. En la globalización la competencia entre las empresas se vuelve “feroz” y se incorporan las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC’s) como raíz de las nuevas fuentes de productividad y organización de la economía, cosificando la mente humana en el trabajo y, por tanto, desarrollan-

do nuevas formas de explotación, convirtiendo la inteligencia en la fuerza productiva del sistema de producción (Castells, 1999).

Castells describe los eventos que se han presentado en la sociedad, menciona una Revolución Tecnológica, donde el trabajo debe ser altamente especializado y competente y “en donde el ser humano se forma en función de las necesidades del capital y se diseñan complejos sistemas de educación que permiten el manejo eficiente de datos, que administran, que planean programas con contenido pragmático, con redes informáticas que llevan y traen información” (Castells, 1999). De manera que, en la globalización del siglo XXI, la educación que se imparte en los diversos países se programa a partir de los sistemas educativos estandarizados a nivel mundial<sup>6</sup>, a través de reformas, estos sistemas son elementos importantes de la SC<sup>7</sup> y son originados y promovidos como una reforma educativa a través de los organismos internacionales, como la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y la Organización Mundial de Comercio (OMC) con el Acuerdo General de Comercialización de Servicios (GATS)<sup>8</sup> para facilitar y aumentar la liberalización de comercio; en este contexto mundial la educación es concebida y tratada como cualquier otro servicio ofrecido por las empresas, conformando, así, *la industria de servicios de educación sin fronteras o formas de suministro*<sup>9</sup>. De esta manera, podemos definir que *la sociedad del conocimiento es la incorporación del conocimiento (capital intelectual) como factor productivo y las TIC´s como elementos primordiales en el nuevo modelo educativo*. La educación en la SC tiene como objetivo formar los futuros especialistas competentes, con habilidades creativas que les permita innovar, generar nuevos conocimientos y desarrollar habilidades para aplicar y transferir lo aprendido en la solución de problemas empresariales. De tal forma que el trabajador debe demostrar ser “competente” y “competitivo” en el campo laboral, *estatus* que demostrará a través de las “competencias” que sea capaz de desarrollar. Esta carrera desaforada de actualización permanente del trabajador, para demostrar su competencia, está provocando una fragmentación social a causa de las demandas del mercado laboral, en donde se están utilizando métodos y formas novedosas para reclutar a los

---

6. Los sistemas educativos en varios países están sufriendo un cambio en su estructura para reconocer a nivel mundial la formación de estudiantes que trabajan y trabajadores que estudian para facilitar la obtención de las certificaciones, especialidades, maestrías y doctorados etc., obtenida mediante la educación utilizando TIC´s.

7. La Sociedad del Conocimiento (SC) este concepto se dio a conocer en la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, integra dos concepciones, la posición de la sociedad civil y la posición de los representantes de los países más industrializados, conocidos como G7.

8. El GATS es el primer compendio de reglas multilaterales en servicios, entró en vigencia en 1995, lo administra la Organización Mundial del Comercio (OMC), conformada por 144 países miembros.

9. Término usado por la Organización Mundial de Comercio, Acuerdo General de Comercialización de Servicios, para clasificar la forma de comercializar los servicios de educación. [www.wto.org/english/tratop/el\\_gats.htm](http://www.wto.org/english/tratop/el_gats.htm).

trabajadores (*outsourcing* y *freelance*<sup>10</sup>), mediante una empresa desligada del proceso de producción contratada para elegir los candidatos a ocupar un puesto de trabajo, agudizando el desempleo, la dependencia y la inseguridad laboral, afectando la seguridad familiar y la autoestima; erradicando con ello el concepto de trabajo, concepto que surgió en los albores del capitalismo, para dar paso a un “tipo de trabajo de vejación” donde los trabajadores son explotados y expuestos a una violencia psicológica, el *mobbing*.

Las acciones utilizadas por las empresas para mantener la productividad terminan negándoles a los trabajadores su independencia económica, su seguridad, su autoestima, sin posibilidad de crecimiento personal, a través de salarios raquíticos y contratos mensuales, en los se comprometen a ceder a la empresa su trabajo manual e intelectual (capital intelectual) y la libran de cualquier compromiso social jurídico y moral de tal forma que la empresa los percibe como “recurso humano” y como tal, desechable y sustituible en cualquier momento. El mercado laboral presenta un darwinismo social exacerbado y refleja una mortal competición de todos contra todos, primero para acceder a un puesto laboral y después para mantenerse en este puesto directivo, soportando incertidumbre, amenaza, miedo al desempleo. En este contexto, los trabajadores más “competentes” pueden sobrevivir, ahora la nueva generación de jóvenes trabajadores entre 19 a 30 años, es sometida a este nuevo esquema laboral, rezagando a la generación de “viejos” jóvenes con edades de 30 a 40 años, por considerarlos no aptos, no competentes, o bien. Esta situación va minando la humanidad en los trabajadores que están siendo violentados por el *mobbing*, que luchan por mantener su empleo.

La Sociedad del Conocimiento, construida a partir de las políticas neoliberales que rigen en la globalización, ha puesto al trabajador en una situación endeble y de desventaja, en el mercado laboral. Por la implantación de estas políticas económicas, el trabajador se queda en la indefensión total, no tienen protección institucional, porque actualmente se tiene la “creencia” de que la intervención del Estado y/o los sindicatos en la economía, inhiben la competitividad de la empresa, por esta razón se ha dejado al trabajador en las “manos invisibles de las libres fuerzas del mercado laboral.” Situación que lleva a los trabajadores a padecer, además de la fatiga y el estrés laboral, el *mobbing*, fenómeno que se ha generalizado a raíz de la implantación del modelo económico neoliberal. En menos de dos décadas, en la Sociedad del Conocimiento, el fenómeno del *mobbing* ya alcanzó efectos nocivos con alcances globales, de tal forma que desde los

10. Es una nueva forma para reclutar personal que han adoptado las empresas en la actualidad mediante la subcontratación, externalización o tercerización, para mover o destinar los recursos a cumplir ciertas tareas hacia una empresa externa por medio de un contrato. Esto se da especialmente en el caso de la subcontratación de empresas especializadas.



primeros estudios que realizaron Leymann y Piñuel<sup>11</sup> los resultados fueron alarmantes, hasta el grado de llamarlo terrorismo psicológico o psicoterror. A pesar de estos resultados, todavía no existe una estrategia capaz de cambiar la tendencia del fenómeno.

## Reflexión final

De tal forma que, si nuestra tesis sobre la generalización del *mobbing* en la Sociedad del Conocimiento, es el resultado de las políticas neoliberales, en su máxima expresión para sostener al capitalismo, que ha transformado a la familia y a la sociedad, a través de los sistemas educativos y laborales, en donde se percibe al individuo como un ente “desechable”, como *recurso* humano, y donde se pretende contabilizar “el capital humano” y “el capital intelectual” como el recurso económico desligado de la persona, entonces, necesitamos atender a las situaciones antes mencionadas, que se han identificado y facilitan la aparición del fenómeno: 1) las entidades gubernamentales y sus instituciones deben dedicarse a atender, de manera integral y eficiente, los problemas laborales, 2) debemos cuidar que los sindicatos velen efectivamente por los derechos de los trabajadores, 3) es necesario homologar la estructura y dinámica de las organizaciones paraestatales y las empresas privadas, 4) demos asumir la responsabilidad ética en las organizaciones para tratar los conflictos laborales, 5) debemos crear los medios de comunicación necesarios para que los procesos internos de comunicación sean eficientes.

Sin embargo, debemos de entender que todas estas medidas son insuficientes, y poco ayudaran si no intentamos cambiar la perspectiva hacia el trabajo, dejando de percibirlo como un castigo, como un recurso al mismo nivel que los medios materiales de producción y como un capital carente de su carácter humano; si no reformulamos los objetivos de la actividad productiva, sin pensar que su principal finalidad es el enriquecimiento, dejando de lado la satisfacción de las necesidades básicas de la vida; y si dejamos de reflexionar sobre la conveniencia de mantener una actitud humana en todas nuestras relaciones.

---

11. Leymann y Piñuel en sus estudios han insistido para que el *mobbing* se incluya dentro de los riesgos psicosociales en el trabajo. Heinz Leymann inicia sus estudios en Suecia en los años 80 y Piñuel y Zabala en España en la década de los 90.

## Referencias Bibliográficas

- Anderson, Perry (2005), *Transiciones de la antigüedad al feudalismo*, Madrid, Siglo XXI.
- Barfield, Thomas (2000) *Diccionario de Antropología*, México-Madrid, Siglo XXI.
- Bell, Daniel (2006), *El advenimiento de la sociedad pos industrial*, México, Alianza.
- Broccoli, Ángelo (1970), *Ideología y Educación*, México, Nueva imagen.
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2012), *Ley de Inversión extranjera*, Secretaría General, Secretaría de Servicios Parlamentarios, México.
- Castells, Manue, (1999), *La era de la información: Economía Sociedad y Cultura: La sociedad red*, México. Siglo XXI.
- Castells, Manuel (2002), “La dimensión cultural de internet”, en *Universitat Oberta de Catalunya*, consultada en [http:// www.uoc.edu/cultura.esp](http://www.uoc.edu/cultura.esp).
- Cordera Campos, Rafael (2006), Educación y Globalización, “*Revista Universidades*”, en Nueva época, México.
- Didou Aupetit, Sylvie (2008) *Transnacionalización de la Educación Superior un Aseguramiento de la calidad y acreditación en México*, 08 de agosto 2008, 1-7.
- González, Juliana (2003), “El humanismo, raíz común de las humanidades y las ciencias”, en Bartra, Roger et al, *Universidad y humanismo*, UNAM, México.
- Informe de la Comisión Económica para América Latina (2002), *Globalización y Desarrollo*, Santiago de Chile.
- Lenin, Vladimir I. (1966) *El imperialismo, fase superior del capitalismo*, Pekín. Ediciones lenguas extranjera.
- López, Cabarcos M. A., Vázquez P (2003) *Mobbing cómo prevenir identificar y solucionar el acoso psicológico en el trabajo*, Pirámide, Madrid.
- Méda, D. (1988). *El trabajo: Un valor en peligro de extinción*, Gedisa, Barcelona.
- Méndez Morales Silvestre (2004). *Fundamentos de economía*, México, Mc Graw Hill.
- Ovejero, Bernal Anastasio (2006) *Psicología del trabajo en un mundo globalizado*, Madrid. Biblioteca nueva.
- Piñuel, Iñaki (2003) *Mobbing: Manual de autoayuda. Claves para reconocer y superar, el acoso psicológico en el trabajo*, Santander, Sal Terrae.
- Ponce, Aníbal (1977), *Educación y lucha de clases*, México, ediciones de cultura popular.
- Raposo Fernández, Berta (1999), *Textos alemanes primitivos: La edad media temprana alemana en sus testimonios literarios*, Universidad de Valencia, Valencia.
- Rodríguez, Ana, (2007), Educación sin fronteras, en *Revista Día Siete*, año 7, N° 346, abril, México.
- Schwanitz, Dietrich (2007), *La cultura*, Madrid, Santillana.
- Talancón Escobedo, Jaime Hugo (2006) *La educación como eje del desarrollo nacional ¿Qué tipo de educación y qué tipo de desarrollo?*, Edición el derecho y sus maestros, serie 23, UNAM, colección Lecturas Jurídicas, México.





Tünnermann Bernheim, Carlos (1999), "La educación General en la Universidad Contemporánea", en Aguirre Cárdenas, Jesús y Campos S, Rafael (Coord.) *Seminario Interdisciplinario sobre Educación Superior*, UNAM, Dirección General de Asuntos de Personal Académico, México.

Valdez Aragón, Silvia (1997), *Carrera Magisterial: una mirada desde los docentes*, Silvia, en Díaz Barriga, Ángel y Pacheco Méndez, Teresa (Coord.) *Universitarios: institucionalización académica y evaluación*, UNAM, Coordinación de Humanidades, Centro de Estudios sobre la Universidad, México.

Villaseñor García, Guillermo (2000), "La pertinencia de las políticas de educación superior en la sociedad del conocimiento", en Cazes Menache, Daniel, et al, (Coord.) *Evaluación, financiamiento y gobierno de la universidad: el papel de las políticas*, Tomo II, UNAM, CIICH, Colección Superior, México (2000). "Encuentro de Especialistas en Educación Superior". Centro de Estudios sobre la Universidad, México.

### **Páginas electrónicas**

*Diccionario de etimología del trabajo*. <http://etimologias.dechile.net/> (consultado 17/06/2013).

*Documento sobre la sociedad de la información/Sociedad del conocimiento* <http://www.vecam.org/edem/article.php> 27/09/2005 (consultado el 01/04/07).

García Guadilla, Carmen (2007), *Acuerdo General de Comercialización del Servicios (GATS) y Educación Superior en América Latina* en <http://www.columbus.web.com/es/portej/gatsyal/.doc>, consultado el 19/04/07.

*Informe de la Cumbre Mundial sobre la Información (CMSI)*, (2005), realizada en Ginebra 2003 y Túnez 2005, <http://www.itu.int/wsis/basic/background-es.html>. Consultado. 25/02/2007.

*Organización Mundial de Comercio, Acuerdo General de Comercialización de Servicios*, [www.wto.org/english/tratop/elGATS.htm](http://www.wto.org/english/tratop/elGATS.htm).



# ¿SON LOS GRUPOS VULNERABLES MÁS PROPENSOS A SER VÍCTIMAS DE MOBBING?

DRA. BRENDA FABIOLA CHÁVEZ BERMÚDEZ<sup>1</sup>  
MME. CARLOS SERGIO QUIÑONES TINOCO<sup>2</sup>

## Resumen

Debido al cambio vertiginoso del escenario laboral en los últimos tiempos, a un aumento de competitividad de las empresas en un mercado global y –por ende– de sus trabajadores entre sí, se han marcado pautas para el surgimiento de fenómenos como el acoso laboral (*mobbing*), puesto que tensa las relaciones laborales entre los miembros de una comunidad laboral ante la crisis de empleo, la competitividad, los ascensos, entre otros. Diversos estudios han confirmado la tesis de que el *mobbing* o acoso laboral se presenta en mayor medida contra personas brillantes, capaces, sobresalientes, dedicadas a su trabajo, que en ellas, los acosadores ven una amenaza para su empleo o reconocimiento laboral, derivando en envidias, celos, que provocan en el acosador una conducta agresiva pero silenciosa destinada a destruir emocionalmente a la víctima. También suele ocurrir en escenarios en que los patrones tienen que otorgar diversas prestaciones a sus trabajadores y para evitar dichas prestaciones, acosan al trabajador para que sea él mismo quien renuncie y así no tener que pagar la indemnización por despido. Sin embargo, nos preguntamos si aparte de esas personas ubicadas como las más expuestas a *mobbing*, de acuerdo con las teorías de varios estudiosos del tema, también están expuestas en mayor medida las mujeres, las personas con capacidades diferentes, las personas mayores u otras personas por sus preferencias sexuales. Por ello, el objetivo del presente artículo va encaminado a determinar si las personas vulnerables están mayormente expuestas a sufrir acoso laboral, para ello se examinarán una serie de estadísticas, doctrina y legislación. En la actualidad aún cuando tengamos igualdad de derechos reconocida en las legislaciones en el marco de un estado de derecho, persiste aún esa discriminación manifestada muchas veces en formas más sutiles que no pueden comprobarse al momento de realizar una demanda por violación a los derechos humanos.

**Palabras clave:** Vulnerable · Acoso · Protección.

---

1. Instituto de Investigaciones Jurídicas. Universidad Juárez del Estado de Durango. México. Instituto de Investigaciones Jurídicas (UJED). Domicilio: Calle Constitución #344 norte, Centro, CP 34,000, Durango, Dgo., México. Correo electrónico: [brendachbz@hotmail.com](mailto:brendachbz@hotmail.com)

2. Instituto de Investigaciones Jurídicas. Universidad Juárez del Estado de Durango. México. Correo electrónico: [carlosergioq@yahoo.com.mx](mailto:carlosergioq@yahoo.com.mx)

## Abstract

Due to the rapid change of the labor scene in recent times, with increased business competitiveness in a global market and, consequently, of workers among themselves, have set standards for the emergence of phenomena such as bullying (mobbing), since tense labor relations between the members of a working community to the crisis in employment, competitiveness, promotion, among others. Several studies have confirmed the thesis that bullying or harassment occurs against people further bright, capable, outstanding, dedicated to his work in them, the bullies are a threat to their jobs or job recognition, leading envy, jealousy, causing the bully but silent aggressive behavior aimed at destroying the victim emotionally. It also tends to occur in scenarios where employers have to provide various benefits to their workers and to prevent such benefits, the worker to harass He himself will resign and not have to pay severance pay. However, we wonder if people other than those located as the most expense to bullying, according to the theories of various scholars, are also exposed to a greater extent women, people with disabilities, the elderly or others by their sexual preferences. Therefore, the aim of this paper is aimed at determining whether the vulnerable are mostly vulnerable to bullying, this will examine a number of statistics, doctrine and legislation. Today even if we have equal rights recognized under the laws of a state of law, such discrimination persists often manifested in more subtle ways that can not be checked when making a claim for violation of human rights.

**Keywords:** Vulnerable · Harassment · Protection.

## Resumo

Devido à rápida mudança da cena do trabalho nos últimos tempos, com o aumento da competitividade das empresas no mercado global e, conseqüentemente, dos trabalhadores entre si, criaram normas para o surgimento de fenômenos como o bullying (mobbing), uma vez que as relações de trabalho tensas entre os membros de uma comunidade de trabalho para a crise no emprego, a competitividade, a promoção, entre outros. Vários estudos têm confirmado a tese de que o bullying ou assédio ocorre contra as pessoas mais brilhantes, capaz, excelente, dedicado ao seu trabalho em si, os bullies são uma ameaça aos seus postos de trabalho ou reconhecimento do trabalho, levando a inveja, ciúme, fazendo com que o valentão, mas o comportamento agressivo em silêncio o objetivo de destruir a vítima emocionalmente. Ele também tende a ocorrer em situações em que os empregadores têm de proporcionar vários benefícios aos seus trabalhadores e evitar que esses benefícios, o trabalhador para assediar Ele próprio vai demitir-se e não tem que pagar indenização. No entanto, nós queremos saber se os outros do que aqueles localizados como o mais despesa ao bullying pessoas, de acordo com as teorias de vários estudiosos, também estão expostos a uma maior extensão mulheres, pessoas com deficiência, idosos ou outras pessoas por suas preferências sexuais. Portanto, o objetivo deste trabalho visa determinar se os mais vulneráveis são na sua maioria vulneráveis ao assédio moral, isso vai examinar uma série de estatísticas, doutrina e legislação. Hoje mesmo temos direitos iguais reconhecidos nos termos da legislação de um Estado de Direito, como a discriminação persiste muitas vezes se

manifesta de maneiras mais sutis que não podem ser verificados ao fazer um pedido de violação dos direitos humanos.

**Palavras-chave:** Vulnerável · O assédio · A proteção.

## Introducción

En la presente ponencia se tiene por objetivo analizar algunos grupos vulnerables que por su edad, género, o capacidades físicas tienen complicaciones para acceder, conservar un empleo o tener las mismas oportunidades que las demás personas; así como su susceptibilidad al acoso laboral, lo que los remite a una doble victimización.

El fenómeno del acoso laboral o *mobbing* se ha caracterizado por situaciones de hostilidad, ataques a compañeros de trabajo, para lo cual intervienen diversos factores, como la personalidad de la víctima y, la del victimario, crisis, desempleo, etc. Así también, el cambio vertiginoso del escenario laboral en los últimos tiempos, el aumento de competitividad en las empresas, han propiciado el surgimiento de fenómenos de este tipo, que tensa las relaciones laborales entre los miembros de una comunidad laboral.

Piñuel y Zavala (2001) indica que el acoso laboral, generalmente se presenta contra personas “dotadas de una notable o extraordinaria capacidad para su trabajo”, capacidad que se puede concretar en términos de inteligencia, aptitudes, personalidad, inteligencia emocional, etc. Estas personas suelen destacar por poseer grandes conocimientos y conducirse con una elevada calidad profesional, rigor, rapidez y eficacia en el desempeño de su trabajo. Debido a ello, resultan insoportables a los ojos del acosador, habitualmente abrumado por el sentimiento de inadecuación y el complejo de inferioridad. No obstante, también suele presentarse en escenarios en que los patrones tienen que otorgar diversas prestaciones a sus trabajadores y para evitarlas, acosan al trabajador para que sea él mismo quien renuncie y así no tener que pagar la indemnización por despido que contempla la mayoría de las legislaciones. Sin embargo, nos preguntamos si aparte de esas personas nominadas como las más expensas a *mobbing*, también están expuestas las mujeres, las personas con capacidades diferentes, las personas mayores u otras personas que presentan una condición de vulnerabilidad.

En la actualidad aún cuando tengamos igualdad de derechos reconocida en la legislación internacional, constitucional, federal y regional, en el marco de un estado de derecho, persiste aún esa discriminación, manifestada en formas más sutiles que no pueden comprobarse al momento de realizar una demanda por violación a los derechos humanos. Esa discriminación aún cuando no se mencione, se realiza por medio de negativa de

acceso al ocupar puestos públicos, puestos gerenciales, ascensos u otros beneficios relacionados con el desempeño laboral.

Es menester, determinar si dentro de la población económicamente activa, existen grupos vulnerables a problemas como al acoso laboral. Al respecto González (2011), afirma “la emergencia del trabajo independiente, la competencia de los mercados, el progreso técnico, la exteriorización o maquila de la producción, la llegada masiva de las mujeres al mercado de trabajo, las condiciones precarias de trabajo, la presencia de trabajo infantil y la crisis de la seguridad social, han modificado el modelo clásico de relaciones de trabajo, además de la presencia de un desempleo crónico. Esta situación permite hablar de grupos vulnerables dentro del derecho social y de la necesidad de que el derecho social se interese más por dichos grupos”.

En este sentido, se expresa Pazmiño (2008), al explicar que las características que presenta la víctima del acoso son variadas, pero se ha detectado mayor incidencia en mujeres, trabajadores extranjeros, trabajadores bajo la modalidad de tercerización de servicios e intermediación laboral, discapacitados, profesionales recién graduados y trabajadores cuyas condiciones óptimas resulta una amenaza para los trabajadores antiguos que se ven en desventaja.

## **Grupos vulnerables**

De entre los grupos vulnerables, identificados como aquellos que, debido a su condición de raza, social, económica, cultural, etc. carezcan de opciones de acceso a satisfactores esenciales y que ponen en riesgo su inclusión social, consideramos en el presente escrito a las mujeres, jóvenes, adultos mayores y personas con discapacidad.

### **Mujeres**

Respecto a este grupo, aún cuando se percibe una mayor participación femenina en el mercado laboral, su inserción aún representa un camino inacabado porque persisten las desigualdades en comparación con el acceso laboral masculino, pues en esa transición en el reconocimiento del aporte económico de la actividad doméstica y de la inclusión en el mercado laboral, es frecuente que las mujeres sean víctimas de violencia laboral expuesta en sus diversas formas (acoso laboral, acoso sexual, discriminación).

La violencia generalizada hacia las mujeres, revela su vulnerabilidad ante el hostigamiento laboral. Al respecto se han elaborado estudios que demuestran que es más padecido por mujeres, sobre todo en etapas de su vida como el embarazo y la lactancia. De este modo, la discriminación



por el embarazo y el acoso sexual son dos de esas formas de violencia con que se topan en el mundo laboral, que a su vez pueden estar relacionadas al acoso laboral, porque el agresor puede utilizarlas como una de sus herramientas para efectuarlo; o bien, puede ocurrir que si la mujer no cede ante las pretensiones de acoso sexual, el victimario lo puede transformar en *mobbing*.

Asimismo la discriminación por el embarazo puede formar parte del acoso laboral cuando a partir de la gestación, el acosador-empleador la relega en sus funciones, le disminuye sin razón alguna su sueldo, utilizando estas acciones como blanco de ataques para que otras mujeres no contemplen entre sus opciones de vida el embarazo, lo que se conoce con el nombre de “*mobbing maternal*”.

La relación entre hostigamiento sexual y hostigamiento laboral se aprecia en la distinción que elabora Frías en cuanto al acoso y hostigamiento sexual, al identificar dos tipos: el *quid pro quo*, ocurre cuando se condiciona una mejora en el empleo o las condiciones de éste (aumento salarial, promoción e incluso continuidad en el trabajo) a que la víctima acceda a ciertas solicitudes o a participar en algún tipo de comportamiento sexual. El otro está asociado con un ambiente de trabajo hostil, en el cual las conductas de índole sexual de las que es objeto la víctima generan condiciones de empleo intimidantes o humillantes, y que interfieren con el desarrollo profesional de la persona (Frías, 2011).

Respecto a esta problemática de las mujeres en el ámbito laboral, tenemos que mediante la reforma de 2012 a la Ley Federal del Trabajo, se estableció la prohibición expresa de solicitar certificados médicos de no embarazo para el ingreso, permanencia o ascenso en el empleo. Asimismo existen diversos instrumentos internacionales celebrados por México que reiteran los derechos de las mujeres embarazadas y la obligación del Estado mexicano de brindarles protección.

Las estadísticas revelan las desigualdades de las que hablamos. La Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (EN-DIREH 2011), muestra que de un total de 18.388.970, 3.788.386 mujeres declararon haber sufrido un incidente de discriminación laboral en los últimos 12 meses. Los rubros consisten en 1.975.297 mujeres que les han pagado menos que a un hombre que desarrollo el mismo trabajo o puesto; 2.022.526 ha tenido menos oportunidad que un hombre para ascender; 1.278.036 ha recibido menos prestaciones que un hombre que tiene el mismo nivel o puesto; 801 708 mujeres que debido a su edad o estado civil le han bajado el salario, despedido o no la contrataron; 1.056.351 mujeres que en su trabajo les han pedido la prueba de embarazo; y 34.845 no especificado.

Asimismo, de un total de 41.976.277 mujeres mexicanas, 4.537.100 declararon haber presentado incidentes de violencia laboral por embarazo,

consistentes en solicitudes de prueba de embarazo, despido, baja de salario o no renovación de contrato.

De igual modo, de acuerdo con la Encuesta Nacional sobre Discriminación (ENADIS 2010), en México hay ocho millones más de mujeres trabajadoras que no cuentan con seguridad social que de hombres en esa circunstancia; 2.5 millones más pobres. Del total de mujeres en edad de trabajar, sólo 51% obtiene ingresos, en relación con 81% del total de hombres. De los miembros del Senado, 81% son hombres, y más de 95% de las presidencias municipales están ocupadas por hombres.

Por ello no se pone en duda que por su condición de ser mujer, sea también víctima de *mobbing*, de lo que se desprende la doble victimización. Así también, “algunos estudios elaborados en Europa, arrojan estadísticas, de que el acoso laboral afecta más a mujeres que a hombres” (Fuentes, 2011).

Y como la Ley Federal del Trabajo (art. 164) establece una serie de derechos para las madres trabajadoras, entre los que se encuentran períodos de descanso por embarazo, adopción y lactancia con la percepción íntegra de su salario, algunos empleadores ven como una carga el hecho de contar con una madre trabajadora.

Por ello, se precisa considerar la doble o triple jornada que realizan las mujeres trabajadoras que no presentan las mismas condiciones que los varones para el desempeño de su trabajo, porque ellos no contribuyen en el hogar en la misma medida. Una de las posibles soluciones es adoptar las medidas que han tomado algunos países como Inglaterra o Noruega que otorgan descansos para los padres ante el nacimiento de un hijo, al igual que lo hacen con las madres, esto equilibra las situaciones, en primer lugar en el hogar, y en segundo lugar, en las empresas o instituciones, pues los empleadores no tienen el pretexto de contratar sólo varones.

### **Grupos según la edad: adultos mayores y jóvenes**

La edad es otro de los frecuentes problemas que implica el acceso a un empleo, prácticamente en todas las regiones del mundo, así el envejecimiento de la población da lugar a un mayor grado de vulnerabilidad.

Este proceso implica una serie de inconvenientes que se reflejan en el desempeño laboral de la persona, lo que puede dar lugar a la disminución de ciertas capacidades físicas y originar menores oportunidades de empleo o bien la relegación de los adultos mayores a limitadas actividades.

En cuanto a este grupo, también se ha determinado su vulnerabilidad ante el acoso laboral, en este sentido se expresa Clemente (2008):

*“La edad parece incrementar la posibilidad de padecer mobbing. Así, son los trabajadores de mediana edad entre 46 y 55 años los que presentan mayores tasas de acoso (13.5%) seguidos de los trabajadores más mayo-*



*res de la muestra (más de 55 años) que afrontan situaciones de mobbing en un 13%. Los jóvenes menores de 26 años son el grupo que presenta los casos más recientes. En estos colectivos, la precariedad asociada a una etapa profesional de inicio los hace más vulnerables pero reduce la duración del acoso, haciéndolo desaparecer con la salida voluntaria o no (más fácil de lograr de ese colectivo) de la organización”.*

Los jóvenes también representan un grupo vulnerable, la situación del empleo es difícil para ellos, pues la mayoría de las empresas exige experiencia y al no contar con ella, aceptan empleos que poco tienen que ver con su preparación académica. Asimismo, por la edad o por estar recién egresados de algún centro de estudios, también pueden estar en situación de vulnerabilidad ante al acoso laboral y al desempleo.

De acuerdo con las estadísticas proporcionadas por la Organización Internacional del Trabajo, los jóvenes tienen tres veces mayores probabilidades de estar desempleados que los adultos, y más de 75 millones de jóvenes en el mundo están buscando trabajo. Advirtiendo sobre el riesgo de una generación de trabajadores jóvenes “marcada” por una mezcla peligrosa de alto desempleo, creciente inactividad y trabajo precario en los países desarrollados, y de un aumento de trabajadores pobres en el mundo en desarrollo.

### **Personas con discapacidad**

Las personas con alguna limitación física, frecuentemente son discriminadas por la sociedad en general, lo que dificulta su incursión en una actividad productiva con una retribución adecuada.

Su vulnerabilidad radica también en que tanto en países desarrollados como en desarrollo, estas personas tiendan a ser más pobres que el resto de la población, por la falta de oportunidad de empleo. Por ello, al ser reconocidas como un grupo vulnerable, a nivel internacional se ha promovido la inclusión de programas de apoyo para su igual acceso a la educación, salud y empleo. Aunque los compromisos internacionales son mayores y la legislación nacional se dirige a estos grupos de la población para realzar sus derechos, los resultados no son del todo satisfactorios. “De acuerdo con los diversos participantes de los foros de consulta del Plan Nacional de Desarrollo, el desempleo destaca como la principal preocupación de personas con discapacidad. Ante esta problemática, la falta de accesibilidad a la infraestructura pública y privada fue señalada como un reto importante para cerrar la diferencia de oportunidades que este sector de la población enfrenta”.

Como expresa Fuertes Martínez (2013), los trabajadores discapacitados son un sector con alto riesgo de sufrir acoso laboral por varios factores. El más importante es la escasa capacidad de maniobra que un discapacita-

do tiene para encontrar otro trabajo. Eso hace que, ante una situación de hostigamiento laboral, sea más sumiso, lo acepte con mayor resignación.

En México, la Ley Federal del Trabajo en su definición de trabajo digno o decente incluye la no discriminación por discapacidad; se exige dentro de las obligaciones de los patrones, el establecimiento de instalaciones adecuadas para el acceso y desarrollo de actividades de las personas con discapacidad, así como la prohibición de negarse a aceptar personas por el sólo hecho de su discapacidad. Sin embargo no detectamos alguna norma que promueva el empleo o la capacitación de las personas con discapacidad.

## Conclusión

Desgraciadamente la reciente reforma laboral en México no abordó específicamente el tema del acoso laboral, sólo se otorga una definición de hostigamiento, pero esto no quiere decir que no se cuente con mecanismos para combatirlo dentro del marco jurídico mexicano, pues existen alternativas legales como la vía penal, la civil y el procedimiento no jurisdiccional de protección de los derechos humanos.

Además de que la normativa laboral indica que se entiende por trabajo digno o decente aquél en el que se respeta plenamente la dignidad humana del trabajador; es en el que no existe discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil.

Por ello, es preciso brindar protección oportuna a grupos vulnerables, así como políticas públicas a favor de lograr una inclusión de estos sectores de la población en el mercado laboral, a fin de que gocen de las prerrogativas que otorgan las leyes y desempeñen su trabajo en condiciones óptimas y sin discriminación alguna. Una buena medida es sociabilizar información al interior de la institución, acerca de las conductas hostigadoras y los derechos de las víctimas.

## Referencias bibliográficas

- Clemente M. (2008). *Manual de Psicología Jurídica Laboral*. Madrid: Delta.
- Encuesta Nacional sobre Discriminación en México, ENADIS 2010.
- Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares, ENDIREH, 2011, resultados preliminares, Instituto Nacional de Estadística y Geografía, México. Disponible en <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/Proyectos/Encuestas/Hogares/especiales/endireh/endireh2011/>



Frías, S. (2011). Hostigamiento, acoso sexual y discriminación laboral por embarazo en México, *Revista Mexicana de Sociología*, 73, 329-365.

Fuertes F., “Los discapacitados tienen alto riesgo de sufrir acoso psicológico”, acoso laboral-*mobbing*, Montevideo. Disponible en <http://www.acosolaboral.org.uy/articulos/acosoyDiscapacidad.php>

Fuertes J. (2004). *Mobbing, Acoso laboral, Psicoterrorismo en el trabajo*. Madrid: Arán.

Organización Internacional del Trabajo OIT. Disponible en <http://www.ilo.org/global/topics/youth-employment/lang-es/index.htm>

Piñuel y Zabala, I.(2001). *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*, Santander: Sal Terrae.

Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, Estados Unidos Mexicanos.

Rojo, J. (2005). *Mobbing o acoso laboral*. Madrid: Tebar.



# LA EVALUACIÓN DEL HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO/MORAL LABORAL: PERSPECTIVA ACTUAL Y DESAFÍOS EN EL CONTEXTO ARGENTINO

**EDUARDO BUSTOS VILLAR<sup>1</sup>**

**MARCELO CAPUTO<sup>2</sup>**

**ELIZABETH ARANDA CORIA<sup>3</sup>**

**MARIEL GIMENEZ<sup>4</sup>**

## Resumen

En nuestro contexto se ha conceptualizado el hostigamiento psicológico/moral laboral como: “una serie de acciones de violencia psicológica, de manera reiterada y durante un período prolongado de tiempo. Es ejercido por una o varias personas hacia otra, y su objetivo es el de causar malestar, incomodar y/o eliminar del lugar de trabajo a la persona elegida como víctima” (Bustos Villar, Caputo, & Aranda Coria, 2011). El objetivo del presente trabajo es dar a conocer algunos de los resultados obtenidos a través de la administración de una batería de técnicas para evaluar el hostigamiento psicológico/moral en una muestra de la Ciudad de Buenos Aires. Se trabajó con una muestra de 602 trabajadores, cuyo criterio de inclusión fue que tuvieran algún tipo de actividad laboral con no menos de seis meses de antigüedad en el puesto de trabajo. La muestra total está conformada por 191 varones y 409 mujeres (67.9%), cuyas edades oscilaron entre los 20 y 70 años. Instru-

---

1. Doctor en Salud Mental Comunitaria. Vice Ministro de Salud de la Nación Argentina. Presidente del II Congreso Iberoamericano sobre Acoso Laboral e Institucional.

Correo electrónico: [bustosvillareduardo@gmail.com](mailto:bustosvillareduardo@gmail.com)

2. Lic. en Psicología. Coordinador general del Programa Nacional de Salud, DDHH y Riesgos Psicosociales en el Trabajo del Ministerio de Salud de la Nación (Argentina). Responsable del Dto. de DDHH de la Secretaría de Desarrollo y Bienestar de los Trabajadores Universitarios, UBA. Docente regular en la Práctica en Instituciones Forenses, UBA. Ex Profesor adjunto de Psicología Legal y Forense, UFLO. Maestrando en Salud Pública, UBA. Investigador UBACyT – categorizado CONICET.

Correo electrónico: [marcelocaputo@gmail.com](mailto:marcelocaputo@gmail.com)

3. Lic. en Psicología. Coordinadora de investigación del Programa Nacional de Salud, DDHH y Riesgos Psicosociales en el Trabajo del Ministerio de Salud de la Nación (Argentina). Profesora adjunta de Evaluación Psicológica, Facultad de Psicología, Universidad Favaloro. Coordinadora técnica de la Carrera de Especialización en Evaluación Psicológica - UBA. Maestranda en Salud Pública, UBA. Investigadora UBACyT – categorizada CONICET. Correo electrónico: [earandacoria@gmail.com](mailto:earandacoria@gmail.com)

4. Lic. en Psicología. Especialista en Evaluación Psicológica (UBA) – Miembro del Programa Nacional de Salud, DDHH y Riesgos Psicosociales en el Trabajo del Ministerio de Salud de la Nación (Argentina). Investigadora en formación UBACyT. Correo electrónico: [marielgimenezmsal@gmail.com](mailto:marielgimenezmsal@gmail.com)

mentos: Cuestionario Sociodemográfico, construido ad hoc. Inventario de Hostigamiento Laboral (IHL - Bustos Villar, E., Caputo, M. y Aranda Coria, E., 2011). Autoadministrable. Elaborado para obtener información acerca de si el sujeto evaluado está siendo víctima de hostigamiento psicológico/moral laboral y el malestar que le producen dichas situaciones. Además de obtener información complementaria acerca del tipo de hostigamiento, percepción del posible origen y desenlace de dichas situaciones, brinda datos que permitirían realizar una caracterización de su/sus hostigadores. Se encontraron diferencias significativas para las submuestras de *hostigados* y *no hostigados*. Aquellos que viven situaciones de violencia laboral frecuentes ven afectada su autoestima como trabajadores, así como su salud íntegra, en tanto refieren la presencia de síntomas psico-fisiológicos, de manera diferente a las personas que no están pasando por estas situaciones. Para ampliar la perspectiva y la profundización del abordaje del hostigamiento psicológico/moral en el trabajo, ha de replicarse la administración en distintas regiones de Latinoamérica para lograr un baremo latinoamericano, con normas contextualmente válidas a cada país, aportando a la validez ecológica y poniendo de relieve la importancia del contexto laboral local para la configuración del fenómeno de violencia laboral en el trabajo.

**Palabras clave:** Evaluación · Hostigamiento · Violencia laboral · Salud.

### **Abstract**

In our context has been conceptualized labor psychological / moral harassment as “a series of actions of psychological, repeatedly and over an extended period of time. Is exercised by one or more persons to another with the goal to cause discomfort, inconvenience and / or eliminate workplace the person chosen as victim” (Bustos Villar, Caputo, & Aranda Coria, 2011). The aim of this paper is to present some of the results obtained through the administration of a technique for assessing the psychological / moral harassment in a sample of the City of Buenos Aires. We worked with a sample of 602 workers whose inclusion criterion was that they had some type of work with no less than six months old at the workplace. The total sample consists of 191 men and 409 women (67.9 %), whose ages ranged between 20 and 70. Instruments: Sociodemographic Questionnaire constructed ad hoc. Harassment Labor Inventory (IHL - Bustos Villar, E., Caputo, M. and Aranda Coria, E., 2011). Is self-reported inventory assessing information about whether the worker is a victim of psychological / moral workplace harassment and the amount of discomfort that such situations cause. In addition to obtaining information about the type of harassment, perceptions of possible origin and outcome of such situations, provides data that would enable a characterization of his / her harassers. We have found significant differences for the subsamples of harassed and no-harassed. Those who live in situations of workplace violence are frequently affected their self-esteem as workers and their full health, while referring the presence of psycho- physiological symptoms, different people who are not going through these situations way. To broaden the perspective and approach of deepening psychological / moral harassment at work, management has to replicate in different regions of Latin America for a Latin American scale, with contextually valid standards for each country, contributing to the ecological validity and placing of highlight the importance of local employment context for configuration of the phenomenon of workplace violence at work.



## Resumo

Em nosso contexto foi definido o assédio psicológico / moral do trabalho como “uma série de ações de violência psicológica, repetidamente e durante um período prolongado de tempo. É exercida por uma ou mais pessoas para o outro, e seu objetivo é causar desconforto, inconveniência e / ou eliminar local de trabalho da pessoa escolhida como vítima” (Bustos Villar, Caputo, e Aranda Coria, 2011). O objetivo deste artigo é apresentar alguns dos resultados obtidos através da administração de uma bateria de técnicas para avaliar o assédio psicológico / moral em uma amostra da cidade de Buenos Aires. Nós trabalhamos com uma amostra de 602 trabalhadores cuja inclusão critério era que eles tinham algum tipo de trabalho com não menos de seis meses de idade no local de trabalho. A amostra total é composta por 191 homens e 409 mulheres (67,9%), com idades entre 20 e 70 anos. Instrumentos: questionário sociodemográfico, construída ad hoc. Assédio Inventário do Trabalho (IHL - Bustos Villar, E., Caputo, M. e Aranda Coria, E., 2011). Auto - administrada. Preparado para obter informações sobre se o assunto é avaliado uma vítima de assédio psicológico / local de trabalho moral e desconforto que tais situações ocorram. Além de obter informações adicionais sobre o tipo de assédio, a percepção da possível origem e desfecho de tais situações, fornece dados que permitem uma caracterização de suas / seus assediadores. Significativo para as subamostras de perseguidos e assediados foram encontradas diferenças. Aqueles que vivem em situação de violência no local de trabalho são freqüentemente afetado sua auto-estima como os trabalhadores ea sua plena saúde, ao se referir à presença de sintomas psico- fisiológicos, pessoas diferentes que não estão passando por estas situações assim. Para ampliar a perspectiva e abordagem de aprofundamento assédio psicológico / moral no trabalho, a gestão tem de se replicar em diferentes regiões da América Latina para uma escala latino-americana, com os padrões contextualmente válidos para cada país, contribuindo para a validade e colocação de ecológica destacar a importância do contexto local de trabalho para a configuração do fenômeno da violência no trabalho no trabalho.

**Palavras-chave:** Avaliação · Violência · Assédio trabalho · Saúde.

## Introducción

El fenómeno de hostigamiento laboral, hasta ahora reconocido como “mobbing”, representa una problemática de gran importancia y actualidad en el ámbito laboral debido a las consecuencias que afectan tanto a la persona (psicofísicas, interpersonales, económico-laborales y sociales), a la organización (deterioro del clima laboral, disminución en la calidad y cantidad de trabajo, ausentismo, elevada rotación) y a la sociedad (suicidios, pérdida de fuerza de trabajo, mayor gasto económico por jubilaciones/incapacidad) (Abajo Olivares, 2006).

En la mayoría de las investigaciones acerca de éste fenómeno (Einarsen, 2000; Fidalgo & Piñuel y Zabala, 2004; Leymann, 1990), se destacan elementos característicos para poder delimitarlo: la persistencia temporal

y la variedad de estrategias utilizadas, conformándose en un maltrato sistemático y repetitivo sobre una persona determinada mediante la utilización de una serie de comportamientos hostiles y negativos, con el fin de aniquilar a la víctima.

Se han observado y estudiado distintas problemáticas originadas por la violencia en el contexto laboral, que afectan a gran cantidad de trabajadores; el hostigamiento laboral es una forma particular de violencia, que vulnera los Derechos Humanos y se extiende como una forma de abuso de poder que tiene por finalidad excluir o someter a un individuo dentro de su trabajo (Bustos Villar, Varela, Caputo, & Aranda Coria, 2013b).

Este tipo particular de violencia laboral presenta diferentes dificultades para una evaluación correcta, en primer lugar que la ausencia de conocimiento del tema provoca una situación de indefensión para el trabajador afectado y por otro lado la falta de instrumentos de evaluación que se encuentren ajustados al contexto específico.

La evaluación científica del hostigamiento laboral constituye un área de carencia en nuestro ámbito. Ante la falta de información y diagnóstico adecuado, las personas afectadas suelen atribuir lo que les sucede a aspectos del trabajo a los que deberían adaptarse, o se implementan intervenciones poco específicas, las cuales apuntan a mitigar los síntomas de forma aislada, más que abordar la complejidad del fenómeno. Es por ello que resulta prioritario contar con herramientas confiables que nos permitan evaluarlo eficazmente para poder reducir sus efectos, intervenir de forma eficiente en la organización y prevenir nuevos casos.

Desde el Programa Nacional de Salud, Derechos Humanos y Riesgos Psicosociales en el Trabajo se realizan acciones destinadas a la protección de la salud de los trabajadores y la promoción de entornos de trabajo saludables.

Se consideran que todos los problemas de salud relacionados con el trabajo son susceptibles de prevención, ya que sus determinantes se encuentran en las condiciones mismas del trabajo.

Es por ello que una de las líneas de acción prioritarias para abordar los riesgos psicosociales en el trabajo ha sido delimitar conceptualmente el fenómeno de violencia psicológica laboral en nuestro contexto, para luego desarrollar acciones específicas, pertinentes y eficaces para su erradicación.

Es así, que en nuestro contexto hemos conceptualizado el hostigamiento psicológico/moral laboral como:

*“una serie de acciones de violencia psicológica, de manera reiterada y durante un período prolongado de tiempo. Es ejercido por una o varias personas hacia otra, y su objetivo es el de causar malestar, incomodar y/o eliminar del lugar de trabajo a la persona elegida como víctima”* (Bustos Villar, Caputo, & Aranda Coria, 2011).



Para operacionalizar dicho constructo se ha construido un inventario que se considera un instrumento de ecoevaluación, dado que contempla las características contextuales del mercado laboral de nuestro medio.

La prueba se compone de dos partes, una primera parte denominada "A", en donde se facilita la definición de lo que hemos considerado hostigamiento psicológico/moral laboral. La segunda parte del inventario, denominada "B", que permite caracterizar al hostigador y obtener información cualitativa sólo deberá ser respondida si el sujeto considera que padece hostigamiento laboral.

El Inventario de Hostigamiento Laboral (IHL) está compuesto por 63 situaciones, que conforman cuatro variables de diferentes tipos de hostigamiento laboral: comunicación, trabajo, vida privada y entorno facilitador, y once preguntas que aportan información cualitativa.

El objetivo del presente trabajo es dar a conocer algunos de los resultados obtenidos a través de la administración de una batería de técnicas para evaluar el hostigamiento psicológico/moral en una muestra de la Ciudad de Buenos Aires.

Este objetivo se encuentra enmarcado en una de las metas que se han planteado al inicio de este proceso de investigación, que ya lleva 4 años en Argentina, teniendo como horizonte delimitar una línea de base para poder implementar estrategias de intervención destinadas a mejorar la calidad de vida de los trabajadores, entendiéndolo como un tema de salud pública.

## **Metodología**

### **Participantes**

Se trabajó con una muestra incidental no representativa, en la cual participaron 602 trabajadores, cuyo criterio de inclusión fue que tuvieran algún tipo de actividad laboral con no menos de seis meses de antigüedad en el puesto de trabajo.

Todos los sujetos participaron voluntariamente y se les aseguró el anonimato y la confidencialidad de la información recabada, respetando pautas éticas internacionales de evaluación (Asociación Argentina de Estudio e Investigación en Psicodiagnóstico (ADEIP), 1999, 2000).

La muestra total está conformada por 191 varones (31.7%) y 409 mujeres (67.9%), cuyas edades oscilaron entre los 20 y 70 años. El 53.3% está soltero y el 38% casado o en pareja. El 33.3% tiene entre 1 y 2 hijos. El 46% es el principal sostén del hogar.

El 59.1% informa tener el secundario completo o terciario/universitario incompleto, mientras que el 35.2% ha completado sus estudios de nivel terciario o universitario.

El 48.2% de los participantes trabaja realizando tareas administrativas, el 14.1% tareas en el área de servicios y el 13.4% se desempeña como profesional.

## Instrumentos

**Cuestionario Sociodemográfico** (Bustos Villar, E., Caputo, M. y Aranda Coria, E.; 2011). Autoadministrable. Construido ad hoc para recolectar datos generales de la persona, breve historia laboral, consecuencias psicofísicas y sociales experimentadas.

**Inventario de Hostigamiento Laboral** (IHL - Bustos Villar, E., Caputo, M. y Aranda Coria, E., 2011). Autoadministrable. Elaborado para obtener información acerca de si el sujeto evaluado está siendo víctima de hostigamiento psicológico/moral laboral y cuál o cuáles son las variables de estrategias agrupadas que predominarían en su contexto, y el malestar que le producen dichas situaciones. Además de obtener información complementaria acerca del tipo de hostigamiento, percepción del posible origen y desenlace de dichas situaciones, brinda datos que permitirían realizar una caracterización de su/sus hostigadores.

## Procedimiento

Previamente a la administración de la batería de instrumentos se procedió a realizar una reunión informativa con oferta abierta, en donde se comentaban los objetivos del estudio y se explicaba que se trataba de una participación voluntaria y confidencial (firma del consentimiento informado, autoadministrado pero con presencia de profesionales del equipo, etc.).

Luego se concurría a los lugares destinados por los responsables del lugar para proceder a la administración de la batería. Todos los instrumentos fueron entregados y devueltos en un sobre cerrado.

## Análisis de datos

Se utilizaron estadísticos descriptivos para determinar las características sociodemográficas de la muestra.

Se realizaron análisis descriptivos y de frecuencia de respuesta para las variables ordinales y nominales del Cuestionario Sociodemográfico y de la Parte B del IHL.

Se diferenciaron las características de los trabajadores y de la sintomatología para las submuestras de hostigados y no hostigados utilizando estadísticos descriptivos y el *Chi cuadrado de Pearson*.

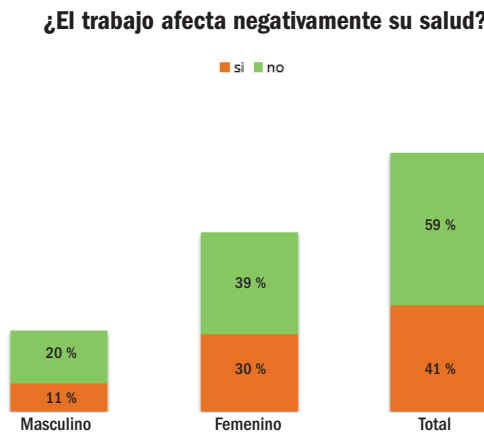
Considerando que los resultados hallados a partir del análisis de la Prueba T (análisis de Validez de criterio) muestran que las personas hostigadas se comportan de manera significativamente diferente de las no

hostigadas, se agruparon a los sujetos en dos submuestras: hostigados y no hostigados.

## Resultados

El Cuestionario Sociodemográfico permitió obtener información además de las características del trabajo, de la autopercepción que tiene el evaluado como trabajador, así como de la sintomatología que puede estar viviendo la persona.

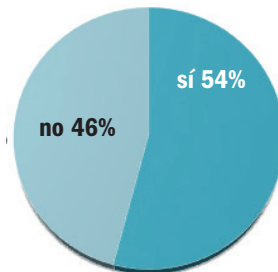
**Gráfico 1.** Trabajo y salud – Muestra total



Fuente: Bustos Villar, Varela, Caputo, & Aranda Coria, 2013<sup>a</sup>

**Gráfico 2.** IHL Parte B – Testigo de hostigamiento

**¿El trabajo afecta negativamente su salud?**



Fuente: Bustos Villar, Varela, Caputo, & Aranda Coria, 2013<sup>a</sup>

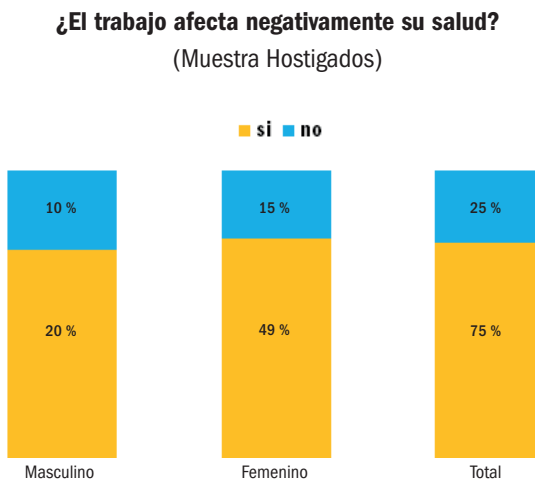
Se analizaron los datos teniendo en cuenta la respuesta dada por los sujetos en la parte B del Inventario de Hostigamiento Laboral, considerando la percepción subjetiva de exposición al hostigamiento de acuerdo a la definición del fenómeno que se facilitó a los evaluados.

**Gráfico 3.** IHL Parte B – ¿Padece hostigamiento?



Fuente: Bustos Villar, Varela, Caputo & Aranda Coria, 2013<sup>a</sup>

**Gráfico 4.** Trabajo y salud – Muestra Hostigados



Fuente: Bustos Villar, Varela, Caputo & Aranda Coria, 2013<sup>a</sup>



Se han observado indicadores específicos en el grupo de personas que se describen como hostigadas que los diferencian en forma significativa de quienes no se sienten hostigados. Los resultados dan cuenta que el grupo de personas que reportan estar siendo hostigadas se autoperceben con una diferencia estadísticamente significativa en los siguientes indicadores:

**Tabla 1.** Indicadores significativos muestra Hostigados (vs. No Hostigados)

Indicadores	
sin ánimos de salir	9,074*
el trabajo ya no les parece tan bueno como antes	7,993*
últimamente han aumentado el consumo de tabaco	11,559*
se han sentido más ansiosos	5,573**
tienen dolores de estómago	6,006**
tuvieron problemas dermatológicos	6,334**
problemas gastrointestinales	4,406**
frecuentes dolores de cabeza	5,530**
en el último año tuvieron que pedir más licencias en sus trabajos	7,429**
han tenido pesadillas acerca de su trabajo	8,687*
consideran que el trabajo afectó sus relaciones familiares	35,065***

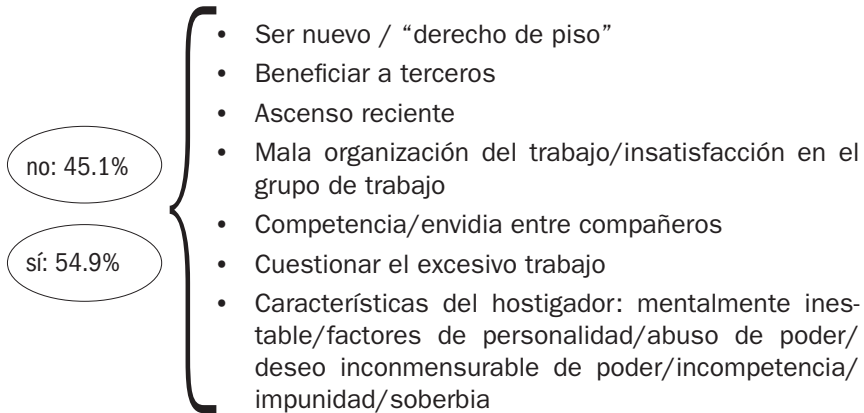
\* $p < 0.005$  - \*\* $p < 0.05$  - \*\*\* $p < 0.001$

Como se ha mencionado, este instrumento aporta información cualitativa relevante que permite la caracterización de aspectos de la vivencia de violencia. Así, al ir identificando el fenómeno en nuestro contexto, encontramos que el 41,8% de los sujetos hostigados manifiestan que padecen estas situaciones en forma mensual, el 30,3% semanal y el 27,9% diariamente. La gran mayoría está viviendo este tipo de situaciones desde hace años (62,8%).

Se les ha preguntado a los trabajadores que se consideran hostigados si encontraban alguna explicación a los maltratos recibidos. El 54.9% refiere que sí, y entre las respuestas relevadas se encuentra una variedad de motivos. A continuación listamos algunas de las expresiones recogidas, que si bien no es exhaustiva, permite ejemplificar las explicaciones que los trabajadores hostigados encuentran al maltrato recibido (ver Figura 1).

**Figura 1.** Explicaciones a los maltratos recibidos

**¿ENCUENTRA ALGUNA EXPLICACIÓN A LOS MALTRATOS RECIBIDOS?**



Fuente: Bustos Villar, Varela, Caputo, & Aranda Coria, 2013<sup>a</sup>

La gran mayoría (87%) considera que las acciones de hostigamiento no se han iniciado por algo que haya realizado. Otro dato cualitativo relevante que se ha recogido para circunscribir las especificidades del fenómeno es la caracterización de la persona del hostigador: en el 51,7% la persona que ejerce las acciones de maltrato es de género femenino, en general mayor a la víctima (86%), con un cargo superior (94,2%), con más años de antigüedad en la organización (78,5%) y las acciones de hostigamiento las realizan tanto en forma individual como grupal (50%).

Los datos relevados permiten concluir que las personas que se consideran hostigadas no suelen tener intención de venganza o de revancha, incluso muchas veces no se piensa en una demanda judicial, sino simplemente que la situación de violencia y malestar llegue a su fin.

El 47,2% de las personas no logran apartar sus pensamientos de lo que les sucede en el trabajo o hacer otras actividades por fuera del horario laboral. En este sentido, el 49,6% manifiesta que ha sentido miedo de quedarse sin trabajo a causa de las situaciones de violencia vividas.

**Conclusiones**

El objetivo de este trabajo fue el dar a conocer algunos datos relevantes obtenidos a través de un instrumento construido en nuestro contexto para la evaluación del Hostigamiento psicológico/moral laboral, entendido como



acciones de violencia psicológica, de manera reiterada (al menos una vez semana) y durante un período prolongado de tiempo, es ejercido por una o varias personas hacia otra. Siendo la finalidad de estas acciones causar malestar, incomodar, y/o eliminar del lugar de trabajo a la persona elegida como víctima. Dicho instrumento está compuesto por 63 situaciones, que conforman cuatro variables de diferentes tipos de hostigamiento laboral: Comunicación, Trabajo, Vida Privada y Entorno Facilitador y once preguntas que conforman la parte “B” del mismo, y que sólo deben ser respondidas, si la persona considera que está siendo víctima de acciones de hostigamiento laboral.

Las características psicométricas del Inventario de Hostigamiento Laboral (IHL) reflejan una excelente consistencia interna, por lo que el demuestra ser un instrumento fiable. De manera concurrente, los resultados indican que la mayoría de los ítems cuentan con una elevada capacidad discriminativa y que presentan una adecuada homogeneidad. Además se constató la facilidad de administración y una baja dificultad de los ítems de la prueba esperable para el contexto laboral aplicado (Bustos Villar, Caputo, et al., 2011; Bustos Villar, Caputo & Aranda Coria, 2013; Bustos Villar, Varela, Caputo, Aranda Coria, & Messoulam, 2011).

De los datos recabados se ha podido constatar que aquellos que viven situaciones de violencia laboral frecuentes ven afectada su autoestima como trabajadores, así como su salud íntegra, en tanto refieren la presencia de síntomas psico-fisiológicos, de manera diferente a las personas que no están pasando por estas situaciones.

## Discusión

Aportando al panorama actual sobre la temática, exponemos el Inventario de Hostigamiento psicológico/moral Laboral (IHL) a la comunidad científica y profesional en su conjunto, con la meta de que se constituya en un aporte significativo para la eficaz evaluación de este riesgo psicosocial en el trabajo que ha cobrado un creciente nivel de visibilidad, aunque aún queda un largo camino por recorrer para erradicarlo de los contextos de trabajo. Esta creciente visibilidad ha sido impulsada mediante el interés por parte de los profesionales y población en general, lo que permite el acercamiento conceptual de las diversas corrientes de pensamiento para abordar el fenómeno.

Este trabajo insta al trabajo en conjunto de distintas áreas del gobierno y la academia, y la incorporación de la temática a la currícula universitaria en áreas de salud y trabajo, para su erradicación.

Se plantea como un desafío la capacitación de profesionales que interactúan con esta temática (psicólogos, médicos laboralistas, abogados, departamentos de RRHH).

Para ampliar la perspectiva y la profundización del abordaje del hostigamiento psicológico/moral en el trabajo, ha de replicarse la administración en distintas regiones de Latinoamérica para lograr un baremo latinoamericano, con normas contextualmente válidas a cada país, aportando a la validez ecológica y poniendo de relieve la importancia del contexto laboral local.

Se espera así, contar con datos sólidos sobre el tema para implementar políticas públicas acordes (y poder medir luego su eficacia).

## Referencias bibliográficas

- Abajo Olivares, F. (2006). *Acoso en el ámbito laboral*. Buenos Aires: LexisNexis.
- Asociación Argentina de Estudio e Investigación en Psicodiagnóstico (ADEIP). (1999). *Código de ética del psicodiagnosticador. Pautas mínimas para el uso de test*. Buenos Aires: ADEIP.
- Asociación Argentina de Estudio e Investigación en Psicodiagnóstico (ADEIP). (2000). *Pautas internacionales para el uso de los test. Versión argentina*. Buenos Aires: ADEIP.
- Bustos Villar, E., Caputo, M., & Aranda Coria, E. (2011). Evaluación del Hostigamiento Laboral. En A. Trimboli, J. C. Fantin, S. Raggi, E. Grande, P. Fridman, & G. Bertran (Eds.), *Sexo y poder. Clínica, Cultura y Sociedad*, 284–286. Buenos Aires: Asociación Argentina de Salud Mental.
- Bustos Villar, E., Caputo, M., & Aranda Coria, E. (2013). Hostigamiento laboral: importancia y consecuencias de un riesgo psicosocial. En *Develar al mobbing. Asegurar la dignidad en las organizaciones*, 91–102. México: Eón.
- Bustos Villar, E., Varela, O., Caputo, M., & Aranda Coria, E. (2013a). Características del hostigamiento psicológico/moral laboral en nuestro medio. En *Inventario de Hostigamiento Laboral*, 125–136. Buenos Aires: Guadalupe.
- Bustos Villar, E., Varela, O., Caputo, M., & Aranda Coria, E. (2013b). El hostigamiento psicológico/moral laboral. Perspectiva histórica y definiciones. En *Inventario de Hostigamiento Laboral*, 23-33. Buenos Aires: Guadalupe.
- Bustos Villar, E., Varela, O., Caputo, M., Aranda Coria, E., & Messoulam, N. (2011). Evaluación del hostigamiento laboral en nuestro contexto: Avances en el estudio de validez y la confiabilidad. Buenos Aires: III Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XVIII Jornadas de Investigación de la Facultad de Psicología-UBA.
- Einarsen, S. (2000). Bullying and harassment at work: Unveiling an organizational taboo. En M. Sheehan, S. Ramsey, & J. Pstrick (Eds.), *Transcending boundaries: Integrating people, processes and systems*. Griffith University.
- Fidalgo, A. M., & Piñuel y Zabala, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psicothema*, 16(4), 615–624.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and Psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5, 119–126.





# GÉNERO E IGUALDAD

VERÓNICA COLL<sup>1</sup>

## Resumen

Mi intención, es poder dar cuenta a partir del análisis de algunas de las intervenciones que he tenido que realizar en el ámbito judicial, en mi carácter de perito, que existen ciertos rasgos culturales que deben ser removidos de forma inmediata para generar un cambio radical que permita la modificación en el inconsciente colectivo de la idea subyacente de una sociedad patriarcal por excelencia. El objetivo de este trabajo se centra, en intentar dar una explicación a determinadas situaciones socio-culturales que tienen como principal protagonista a las mujeres, aunque no excepcionalmente; pero sí, me encuentro en condiciones de afirmar que son en su mayoría quienes lo padecen de forma diaria y permanente. Se ven sometidas a situaciones de opresión y maltrato en todas sus formas de expresión y se ven obligadas a callar, en gran parte de los casos, debiendo permanecer en la casa al cuidado de los hijos, quedando por fuera del sistema laboral y social. El abuso laboral, psicológico, físico, etc. forman parte de las problemáticas actuales que afectan en su gran mayoría a las mujeres y es por esa condición, que las convierte en problemáticas de género; las mismas, se observan desde el momento mismo del surgimiento de la existencia humana y están íntimamente ligados al lenguaje y la cultura, siendo menester de este último, la posibilidad de establecer relaciones interpersonales que nos permitan construir vínculos sanos, alejándonos cada vez más del modelo patriarcal, en donde el lugar de lo masculino ha tenido un lugar privilegiado desde los inicios. A pesar de los grandes avances en materia de género, en la actualidad, seguimos padeciendo situaciones de abuso de poder, que revelan la dificultad del hombre en correrse de ese lugar androcéntrico, ocultando otras realidades, entre ellas la de la mujer.

**Palabras clave:** Mandato · Género · Lenguaje · Faló.

## Resumo

Minha intenção é ser capaz de perceber através da análise de alguns dos discursos que eu tinha que fazer no campo jurídico, na qualidade de perito, que existem certos traços culturais que devem ser removidos imediatamente para gerar uma mudança radical

---

1. Psicóloga, perito forense, responsable del área de capacitación de la Oficina de la Mujer de la Provincia del Chubut. Toda correspondencia relacionada con este artículo debe ser enviada a Verónica Coll, calle Pueyrredón 863 Rawson - Playa Unión, Provincia del Chubut, Argentina, CP 9103. Correo electrónico: [verocoll30@hotmail.com](mailto:verocoll30@hotmail.com) / [vcoll@juschubut.gov.ar](mailto:vcoll@juschubut.gov.ar)

que permite a modificação no inconsciente coletivo a idéia subjacente de uma sociedade patriarcal por excelência. O objetivo deste trabalho é focado em tentar dar uma explicação para determinadas situações sócio-cultural que tem como seu principal atrativo para as mulheres, embora não excepcionalmente; Mas sim, eu sou capaz de dizer que eles são na sua maioria pessoas com todos os dias e permanentemente. Eles são submetidos a situações de opressão e abuso em todas as suas formas de expressão e são forçados a permanecer em silêncio na maioria dos casos e deve ficar em casa para cuidar das crianças, sendo o esforço e sistema social. Abuso de trabalho, psicológico, físico, etc, são parte dos problemas atuais que afetam principalmente as mulheres e é por essa condição, que transforma-los em questões de gênero; -los pode ser vista a partir do momento do surgimento da existência humana e está intimamente ligada à língua e cultura, sendo este último deverá possibilidade de estabelecer relações que nos permitem construir laços saudáveis, fugindo cada vez mais do modelo patriarcal, onde o lugar do masculino tiveram um privilegiado desde o início. Apesar do grande progresso em relação a gênero, presentemente, ainda sofrem de situações de abuso de poder, que revelam a dificuldade de executar o androcêntricos naquele lugar, escondendo outras realidades, incluindo mulheres.

**Palavras-chave:** Linguagem · Mandato · Gênero · Falo.

## Resume

My intention is to be able to see through the analysis of some of the speeches that I had to do in the legal field, as an expert, that there are certain cultural traits that should be removed immediately to generate a radical change that allows the change in the collective unconscious the underlying idea of a patriarchal society par excellence. The objective of this work is focused on trying to give an explanation for certain socio-cultural situations that has as its main attraction for women, although not exceptionally; But yes, I am able to say that they are mostly people with every day and permanently. They are subjected to situations of oppression and abuse in all its forms of expression and are forced to remain silent in most cases and must stay home to care for children, and the effort and social system. Abuse of labor, psychological, physical, etc. are part of the current problems that mainly affect women and for this condition, which turns them into gender issues; them can be seen from the moment of the emergence of human existence and is closely linked to language and culture, the latter shall possibility of establishing relations that allow us to build healthy ties, fleeing more and more of the patriarchal model, where the place of male had a privileged from the beginning. Despite the great progress towards gender at present still suffer from abuse of power situations that reveal the difficulty of running androcentric there, hiding other realities, including women.

**Keywords:** Language · Mandate · Gender.

## Introducción

El objetivo de este trabajo se centra, en intentar dar una explicación a determinadas situaciones socio-culturales que tienen como principal protagonista a las mujeres, aunque no excepcionalmente; pero sí, me encuentro en condiciones de afirmar que son en su mayoría quienes lo padecen de forma diaria y permanente. Se ven sometidas a situaciones de opresión y maltrato en todas sus formas de expresión y se ven obligadas a callar debido a la necesidad de continuar con el dogma familiar de permanecer en la casa y cuidar de los hijos, en algunos casos y en otros, debido a la falta de oportunidad social quedando en “pos de la familia anhelada”, fuera del sistema laboral y social y por ende, se han autoexcluido de la posibilidad de contactarse con otras personas que le permitan observar otras formas de comunicación y de relación, que les consienta la posibilidad de comparar sus circunstancias actuales con la de los demás; devolviéndoles una imagen especular de situaciones de pleno sometimiento.

Mi intención, es poder dar cuenta a partir de las intervenciones que he tenido que realizar en el ámbito judicial, en mi carácter de perito, las distintas situaciones que se repiten en diferentes personas, familias y clases sociales de forma sistemática; ya que la violencia, en todas sus formas, no ataca a un determinado sector de la población, sino que es una de las únicas circunstancias en donde las distintas clases sociales se ven mancomunadas.

El abuso laboral, psicológico, físico, etc. forman parte de las problemáticas actuales que afectan en su gran mayoría a las mujeres y es por esa condición, que las convierte en problemáticas de género. La diferencia de poder y las condiciones genéticas que desequilibran la balanza de fuerzas entre el hombre y la mujer, colocan a la mujer en una condición de desventaja desde el inicio.

Los problemas de género surgen desde el momento mismo del surgimiento de la existencia humana y están íntimamente relacionados con la construcción de una sociedad sobre un modelo patriarcal, en donde el lugar de lo masculino ha tenido un lugar privilegiado desde los inicios. Si contemplamos algunas concepciones religiosas que dan cuenta del surgimiento de la vida humana en el mundo, vemos como la historia se las ha ingeniado para mostrar que la mujer “es una costilla del Hombre”.

Con la aparición de Adán y el surgimiento de Eva a través de su costilla, ya se antepone una configuración femenina a través del hombre y para el hombre<sup>2</sup>.

---

2. “Entonces Jehová Dios hizo caer sueño profundo sobre Adrián, y mientras este dormía, tomo una de sus costillas, y cerro la carne en su lugar. Y de la costilla que Jehová Dios tomo del hombre, hizo una mujer, y la trajo al hombre. Dijo entonces Adán: Esto es ahora hueso de mis huesos y carne de mi carne; esta será llamada Varona, porque del varón fue tomada” (Gn. 2:21-23)

Desde el origen mismo de la existencia, la mujer, ha ocupado un lugar pasivo y “al servicio de...” mientras el hombre era el encargado de trabajar y proveer los elementos necesarios para la subsistencia, la mujer, tenía como función cuidar el hogar y atender a la prole.

Las necesidades femeninas estaban encuadradas, encasilladas y bien delimitadas, su deseo estaba sujeto de forma exclusiva a “ser madre” y formar una familia. Desde su nacimiento y a través de sus padres había sido preparada para dicha función; por lo general, no terminaba la escuela y ya a la edad de su desarrollo puberal (con la aparición de su primera menarca), se encontraba en condiciones de ser cedida a aquel hombre predestinado, a través de acuerdos familiares preexistentes y convenientes, a unirse en matrimonio. En esos tiempos, no se preguntaba nadie acerca de su deseo y tampoco nadie se lo cuestionaba, se hacía lo establecido. Con la aparición del Psicoanálisis, producto de la revolución Freudiana, comenzaron a aparecer cuestionamientos sobre la conducta humana, entre ellos, aquellos que estaban dirigidos hacia las teorías sexuales y las pulsiones, que hicieron tambalear todos los imperativos de la época vividos hasta el momento, casi naturalmente, y digo casi, porque no podríamos aseverar que a ninguna de esas mujeres se les haya presentado la idea de que algo andaba mal. Podemos observar cómo claramente en el caso Dora, el síntoma, da cuenta de la existencia de un deseo que no puede ser dicho, por considerarlo por fuera de los estereotipos de la época e incluso, elevarlo a la categoría de “inaceptable”, pero lo suficientemente poderoso para encontrar la manera de hacerse presente.

Con el surgimiento de este nuevo paradigma, se inició el camino hacia la revolución femenina. Revolución sostenida sobre bases reales y fuertes, pero como todo cambio social, debe ser contextualizado y bien interpretado, no se trata de una epidemia de “VAGINISMO” sino de algo mucho más sustancial y comprometedor, se trata de “SER”, para uno y para el otro. Se trata de comprender que su existencia no es para alguien o al servicio de alguien, como tampoco lo es la de los hombres, son dos almas necesarias y complementarias para el funcionamiento universal; cuyo poder, debe ser compartido e intercambiable en aras de convertirse ambos, en una sola potencia. Es necesario desnaturalizar ciertos comportamientos instaurados en el inconsciente colectivo para que pueda empezar a abrirse camino, la idea de que la mujer debe dejar de ser vista como un “objeto” para pasar a ser “sujeto”. En este proceso no solo deben estar comprometidos los hombres, quienes por excelencia suelen confundir sus necesidades narcisistas con el abuso del objeto, si no que las mujeres mismas han perdido a lo largo de la historia su eje directriz, doblegándose y ubicándose en lugares que les han sido asignados y promovidos bajo el disfraz del intercambio comercial, propio del capitalismo, donde el consumo se encuentra por encima de la pirámide de los valores sociales. De esta forma se le da

entidad laboral a un hecho que, se lo mire por donde se lo mire, responde a reediciones de la esclavitud.

Es casi imperceptible el entramado cultural existente en favor de sostener los lineamientos patriarcales, en todas sus formas de expresión, en las conductas adquiridas de forma estereotipadas y transmitidas de generación en generación, en la propaganda televisiva, en las expresiones genéricas, cuyos genéricos son masculinos en todas sus formas, en las actividades disponibles y destinadas a los hombres, en el consumo de la prostitución, en los puestos laborales, en las remuneraciones económicas, etc. Eso que vemos casi de forma natural y a diario, no es más que otra forma de violencia sistemática.

Desde el origen mismo de la escritura nos encontramos con un ordenador de índole patriarcal que se hace presente en toda la denominación genérica y que forma parte de nuestro nomenclador, casi sin darnos cuenta. Por ejemplo palabras como: hombres, juez, magistrados, seres humanos, niños, contadores, médicos, etc. Todas y cada una de estas palabras, suponen a la mujer, incluyen lo femenino, la fagocitan en su propia estructura.

Instituciones tales como, las colegiaturas, dan cuenta de dicha estructuración patriarcal, tenemos colegios de Psicólogos, de abogados, de médicos, contadores, etc. El genérico es masculino en su estructura.

Las expresiones, se encuentran tan arraigadas en nuestra cultura que en cada una de ellas, se manifiesta algún tipo de discriminación, de la que en más de una ocasión, es la mujer, quien se hace eco de esas palabras sin ni siquiera percibir las. Es necesaria la feminización del lenguaje para que se comience a vislumbrar un cambio por osmosis, que nos permita apoderarnos de nuestra singularidad y especificidad. El lenguaje no tiene sexo, es una convención creada por una sociedad al que le otorgamos significación; toda significación representa a un significante que puede ser femenino o masculino.

La relación con el Otro y hacia el otro, en términos Lacanianos, está estructurada a través del lenguaje. Es el lenguaje quien nos introduce a la cultura y a los vínculos que de ella se desprenden. En la medida en que nos apoderemos de un lenguaje que incluya a ambos, hombres y mujeres, de forma simétrica, nos veremos representados por los mismos derechos, desde una concepción imaginaria y simbólica.

En el ámbito laboral, se observa claramente y a través de estadísticas existentes realizadas por los organismo de equidad y de género, como sigue perteneciendo al ámbito masculino los lugares de mayor jerarquía, relegando a la mujer para tareas menos importantes e intrascendentes; esto, indudablemente está ligado al temor masculino frente a los distintos posicionamientos, el hombre se ve conmovido y corroído por la evolución del reino femenino, cuyo avance lo desubica y lo atemoriza, a punto tal, de utilizar el acoso, como un arma de control y de poder, ya que pone en

riesgo su Fallo; entendiendo éste, como su capacidad de gestión y dominio, por ser poseedor de aquello de lo que la mujer carece y desea. La mujer, en muchos casos, ha perdido la capacidad de discriminar entre lo natural y lo instituido, acreditando ciertas situaciones laborales como normales; siendo que, forman parte del quehacer cotidiano, las han tenido tan metabolizadas, arraigadas, que no despiertan las alarmas suficientes que les permitan comprender que a pesar de resultarles cotidianas, están siendo VIOLENTADAS.

La mujer se ve obligada a subyacer bajo la sombra de lo masculino o se ve obligada a ceder ante determinados intereses masculinos (acoso laboral) con el único fin de poder alcanzar posiciones de mayor jerarquía, en alguno de los casos y en otros, aun peor, la sola necesidad económica y de sustento se convierten en el vehículo necesario para soportar situaciones de permanente abuso basándose en promesas inexistentes.

Las instituciones que debería responder a dichas problemáticas actuales, se han convertido en MAQUINAS DE PERVERSIÓN, basadas aun en un sistema patriarcal con ideas rígidas y que ponen en duda la veracidad de algunos relatos en la búsqueda de pruebas incriminatorias cada vez más claras y comprometedoras que llevan a sus mujeres a la muerte. Resulta curioso que sean esas mismas mujeres las encargadas de generar vida y permitir la reproducción social y por ende, la fuerza de trabajo necesaria para crecer como Nación, aquellas mismas fuentes de trabajo que luego son usufructuadas por hombres que desprecian el género femenino.

Las instituciones, se han acartonado, burocratizado e instrumentalizado a tal punto, de establecer cierto orden jerárquico, que en lugar de responder a una escala de saber y por ende convertirse en un punto de referencia y apoyo, se han convertido en una escala de poder, en muchos casos, carente de saber y de apoyo. Las instituciones, en general, aun aquellas destinadas a combatir situaciones de vulnerabilidad, gozan del OTRO. Utilizo dicho termino para dar cuenta del placer que le genera a algunas personas con poder, ver al otro sometido a su voluntad, sus tiempos y su necesidad. Resulta muy difícil encontrar un equilibrio en el que se ponga como prioridad el sufrimiento del otro y donde se intente evitar la re-victimización sistemática; para ello, es necesaria una reforma cultural de concientización y una constante promoción de políticas públicas tendientes a garantizar los derechos de igualdad.

Por todo lo ya expuesto, me permito mencionar que la igualdad de los derechos humanos debe ser trabajada desde la infancia, debe formar parte de los programas educativos, pero de forma efectiva y no solo curricular, ya que si bien existe la obligatoriedad de trabajar sobre dichos conceptos, no hay una verdadera concientización del porqué de dicha necesidad. Debe haber un trabajo dirigido con el fin de promocionar y recuperar valores que se han ido perdiendo; siendo que, se los considera un hecho menor den-

tro de la escala educativa priorizando los contenidos técnicos frente a los humanos.

Existe un período de gran relevancia y de fuerte interés para nosotros, teniendo en cuenta que en la etapa pre-adolescente y adolescente comienzan a surgir, producto de los cambios hormonales propios del desarrollo y de los primeros vínculos sociales, nuevas sensaciones y sentimientos que ponen en funcionamiento la erotización mental y física; las mismas, son emergentes del periodo de latencia que se produce como tercer tiempo del Edipo. El Edipo tiene 3 tiempos: un tiempo de instauración, coincidente con la primacía de la fase genital, un tiempo de interdicción, con la introducción de la ley paterna como sujeto castrante, se sustituye la investidura de objeto por la identificación, se introyecta a la autoridad del padre y se forma el núcleo del Superyó que severamente prohíbe el incesto y el retorno de las investiduras de objeto. Las aspiraciones libidinales son desexualizadas y sublimadas por una parte, e inhibidas en sus metas y mudadas en moliciones tiernas, por otra parte. Con esto se da inicio al periodo de latencia, donde “El padre no es la ley, pero la transmite”. ¿De dónde viene la ley? De aquél que con su muerte funda la ley, el padre de la horda primitiva, el de Tótem y Tabú de Freud; ahora bien, esto no significa que no existan fuertes sentimientos y sensaciones que no estén vinculadas a lo sexual, si no que por el contrario, muchas de ellas, responden a una idealización del amor, tan bien conocido como “*amor platónico*”, que es absolutamente asexual y responde a sentimientos más arcaicos, a los primeros vínculos de amor entre la madre y el hijo; donde el Otro, el depositario del amor, ocupa un lugar incondicional, de perfección, de omnipotencia y omnipresencia.

La dificultad de este periodo radica básicamente en estos vínculos, que por lo general, carecen de objetividad y en muchas ocasiones, generan frustraciones amorosas tempranas; pero por sobre todas las cosas, abren una serie de interrogantes en relación a los vínculos interpersonales que no deben dejarse de lado ya que formaran parte de los cimientos de los futuros vínculos amorosos e intersubjetivos.

El adolescente, vive sus sentimientos de forma intensa y definitiva y por lo general, el desarrollo del cuerpo físico del adolescente no se corresponde con su madurez psíquica para transitar de manera correcta y sana, ciertas sensaciones. Este es el motivo de mayor interés para nosotros; cuando estos sentimientos, carecen de permeabilidad, pueden ser conductores de trágicos destinos. Los adolescentes se comunican con el otro a través de códigos propios, de una vestimenta clasificada, de puntos de encuentros, de conformación de grupos y actúan en masa en búsqueda de la aceptación y la identificación, perdiendo ligeramente su capacidad crítica. Este tipo de situaciones, resultan comunes a todos y forman parte del desarrollo normal de un adolescente; sin embargo, cuando a estas circunstancias, se le suman las problemáticas sociales actuales y con ellas entiendo: el

flagelo de la droga, el alcohol, la falta de contención familiar, la falta de control y supervisión en su desarrollo, hacen que las preocupaciones sobre este periodo evolutivo se vean incrementadas.

El descubridor del inconsciente, Sigmund Freud miraba en la adolescencia una etapa de vital importancia en el desarrollo de los seres humanos, al ser en esta etapa el momento en donde las pulsiones sexuales pueden hallar una salida, por contar los sujetos con estructuras físicas que les permitirán llevar a efecto el acto sexual, lo que les deparará satisfacción y la posibilidad de continuar con la permanencia de la especie. Consideraba que en los comienzos de la adolescencia, tanto hombres como mujeres recurren a la masturbación como un deseo de encontrar los centros de placer en su cuerpo y como una preparación a lo que serán los sucesivos encuentros sexuales con personas del sexo opuesto. Aunque psicólogos posteriores a Freud dijeron que entre los adolescentes de 16 y 17 años la auto erotización es más frecuente que entre los de 13 y 14, el genio vienés ya había advertido de que es justamente a partir de esta edad cuando la masturbación puede disminuir, por comenzar los galanteos y coqueteos entre los adolescentes y, por lo consiguiente, las primeras relaciones sexuales. El padre de la psicología moderna anotó que el deseo del adolescente de tener nuevas identificaciones, lo llevaba a transitar por un estadio de homosexualidad latente, en la que depositaba montos libidinales en aquellas personas de su mismo sexo que significaran un aliciente de socialización y de objetivos de vida, mismos que podrían ser profesores o gente importante. Por este motivo, en la adolescencia es más frecuente que existan bandas y grupos en las escuelas en los que difícilmente puedes entrar por no contar con las características que los integrantes piden.

Cuando se piensa en que hay adolescentes que no piensan en sexo ni en fiestas, sólo se dedican a estudiar y pasan grandes periodos de tiempo a solas, y no se toma en cuenta la explicación de lo mismo, se deja de lado la explicación que Anna Freud, hija del creador del psicoanálisis, hizo sobre la *intelectualización*, mediante la cual el adolescente reprime sus deseos pulsionales vía la sublimación y traslada su energía sexual al estudio y a la formación académica. Cuando la experiencia lo lleva a tener sus primeros encuentros sexuales, lo normal es que consiga hacer un balance entre sus actividades escolares y sus encuentros amorosos.

Para Anna Freud, el *ascetismo* es común en la adolescencia, pues los sujetos se encierran en sí mismos y difícilmente permiten que otros formen parte de su mundo. Consideraba que el andar cotidiano y el desarrollo posterior conseguirían que la sociabilidad hiciera su entrada y que el adolescente renunciara a su deseo de apartarse de los demás.

Erik Erikson ve en la adolescencia una etapa de suma importancia por ser en ella donde los deseos de sobresalir son manifiestos y en la que se lucha por alcanzar los objetivos tanto de intelectualización y trabajo, como



los de vida. En el adolescente hay una crisis de identidad por no encontrar una respuesta a los cambios que se dan en su cuerpo, pero con el paso del tiempo les haya una solución y entonces la intimidad y sus deseos de superación lo llevan por un camino normal.

Todas estas definiciones, de algún modo, desde sus diferentes perspectivas, coinciden, en considerar este periodo como un periodo de “*transición caótico*” tanto físico, como mental; por lo tanto, se espera que en la gran mayoría, una vez superada esta etapa, se logren ciertos patrones de comportamiento adaptativos que le permitan al sujeto en cuestión, llevar una vida socialmente aceptada y que resulte gratificante a sus propios intereses, pero no siempre las circunstancias sociales y familiares son tan propicias y tan optimistas; es decir, cuando fallaron las barreras de contención, incluyendo en ellas: lo social, lo familiar y lo educativo, el sujeto comenzara a moverse por imitación de patrones culturales, estereotipos, que pueden haber sido heredados de su familia o de su grupo de pertenencia, el cual ha sido conformado por pares de su misma edad que padecen las mismas inquietudes y por lo tanto, carecen de idoneidad en la materia y trasladaran al grupo sus propios referentes. Debemos contemplar, además, que por lo general la conformación de grupos no es casual si no que remite a cierto tipo de afinidades.

Frente a dichas circunstancias, surgen las primeras alarmas en términos de violencia, ya que si sus referentes tienden a manifestar conductas o comportamientos violentos, desadaptativos, resultaran potencialmente aceptados por el resto del grupo e imitados como vínculos de poder.

Debemos contemplar además, que el adolescente atraviesa por un periodo de fuerte narcisismo, en el que busca reforzar sus ideas, fortalecer su autoestima y administrar las primeras herramientas de independencia parental; las cuales pueden traducirse, en un uso indebido de poder, un poder que puede resultar ficticio dentro del núcleo familiar pero que puede ser efectivo por fuera del mismo y funcionar como defensa frente a cualquier ataque que pueda desestabilizar su autoestima. Frente a ello, los impulsos violentos pueden resultar un arma de óptima defensa.

La mayor atención debe estar puesta en el uso indebido de poder y en la repetición de estereotipos inadecuado que respondan a intentos de sometimiento del otro; obteniendo así, mayor “*seguridad*” frente al amor del otro. Vemos como nuevamente se ve la reedición de la dependencia a los primeros vínculos arcaicos. Estos vínculos amorosos comienzan con gran felicidad y colaboración de ambos integrantes y con un gran índice de obnubilación y permisividad, particularmente por parte de las mujeres; en el cual, empiezan a ceder a toda clase de pedidos por parte de su pareja, como por ej.: habilitarlos a que se vean cuando ellos quieren, a vestirse de un modo diferente al que se conocieron, a romper los vínculos sociales e incluso familiares, a disponer de sus horarios. Al inicio de la relación, esto

se tolera porque forma parte de la seducción y la conquista, pero con el correr del tiempo, en el mejor de los casos, algunos de los miembros de la pareja, empieza a vivenciar este tipo de situaciones de manera persecutoria y esto sucede, particularmente, cuando este tipo de conductas no forma parte de su dinámica habitual e incluso de su dinámica familiar y empiezan a sentir el peso de la “*mirada ajena*”. A partir de allí, se inician las primeras discusiones de pareja, en las que el reclamo a la mirada del otro es el eje central de la discusión.

Si la persona que padece dichos hechos, no encuentra la manera o la forma de comenzar a manifestar e imponer sus reglas, comenzara a instalarse un círculo vicioso de difícil solución, en el que seguramente alguien saldrá lastimado.

Las primeras acciones estarán destinadas a obtener el dominio de la persona, generando así, un cierto control de sus actitudes que le permita supervisar su actuar y por lo tanto, dejar a resguardo su propia inseguridad; ya que por lo general, la necesidad de poder, va de la mano de la necesidad de seguridad. Una vez que se logra que la persona “*amada*”, deje de actuar con libertad, comenzaran las primeras críticas de su amado hacia su círculo más íntimo, limitando las amistades. Algunos miembros de la familia son puestos a “*consideración*” y comenzaran a ser criticados fuertemente con el fin de modificar la imagen positiva que se tiene de ellos, transformándola, en una imagen negativa y por lo tanto, carente de inspiración de confianza; por otro lado, las salidas de tipo social resultaran casi inexistentes y con ellas, la posibilidad de conectarse con personas que piensan y observan ciertos vínculos de manera diferente. Así, de apoco, se va limitando la capacidad crítica de la persona y se la va aislando provocando la naturalización de ciertos comportamientos. Una vez logrado este paso, se continua con el maltrato verbal de la persona, criticando todo lo que hace, desde cómo se viste, hasta el modo en que se peina, se maquilla, cocina, piensa, habla, generando un estado de inseguridad paralizante, que se homologa, al que sus mismos degradadores padecen de forma inconsciente.

A partir de allí y una vez logrado el dominio casi absoluto de la esfera psicológica de la víctima, se pasa a la parte física; la cual consiste, en comenzar a hacer efectivamente visibles en el cuerpo, el maltrato que viene padeciendo de forma constante, “*el tormento psicológico se hace herida*” y con él, su consecuentes amenazas, que le permitirán al sujeto violento, cuidar su más atesorado secreto “*El miedo*”.

El adolescente comienza con discusiones de tipo cotidianas, escenas de celos injustificados, zamarreos desproporcionados, objetos revoleados, cachetadas, insultos, llantos, amenazas de suicidios por amor, etc. que generan en el otro, un alto nivel de ansiedad y culpabilidad. Llegando por último, al estado de indefensión más absoluto en el que la disculpa, el llanto, el ruego, las promesas y el perdón, cobran su mayor apogeo. De

este modo, se cierra el círculo de la violencia, cuya ciclicidad y perpetuidad puede ser transmitida de generación en generación.

El apremio de una sociedad apurada y presionada que corre detrás de un reloj que responde a intereses capitalistas y por ende, excluidos del vínculo con el otro, hace que en el camino no haya tiempo para dichos valores, pero sí que se incrementen los estados de tensión y estrés social, convirtiéndose en el motor de futuros actos de violencia. Es importante avanzar sobre la humanización del sujeto y promover la importancia del Otro para poder construir una sociedad con mayor libertad y equidad.

## Referencias bibliográficas

- Biblia; génesis 2 “Y creo Dios al hombre a su imagen, a imagen de Dios lo creo; varón y mujer los creo” (Génesis 1:27).
- Freud, S. 1905. “Fragmento de análisis de un caso de histeria”. Buenos Aires: Amorrortu.
- Freud, S. 1896. *El Nacimiento del Psicoanálisis*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Freud, Sigmund: *Sobre un tipo particular de la elección de objeto en el hombre (Contribuciones a la psicología del amor, I)* (1910) en *Obras Completas*, Vol. XI. Buenos Aires: Amorrortu, 9ª ed., 1996, 157.
- Freud, Sigmund, op. cit. *Tótem y tabú. Algunas concordancias en la vida anímica de los salvajes y de los neuróticos*, Vol. XII (1913).
- Freud, S. “Tres ensayos sobre una teoría sexual” (1905), 1200. Madrid: Biblioteca Nueva, 3ª ed. 1973.
- Hirigoyen, M. F. 2001, *El acoso Moral en el trabajo*. Paidós.
- Hirigoyen, M. F. 2006, *Mujeres Maltratadas “los mecanismos de la violencia en la pareja”*. Paidós.
- Lacan, Jacques, *El Seminario 4, La relación de objeto* (1956-1957). Texto establecido por Jacques-Alain Miller, Buenos Aires: Paidós, 1ª ed. 1999, 6ª reimpresión 2007.
- Lacan, J. 1987. “La significación del falo”. *Escritos 2*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Lacan, J. El seminario, libro 5: “Las formaciones del inconsciente”, capítulos 11 y 12, Paidós, Buenos Aires, 1999. “Por último el falo tiene también el estatuto del *significante*. Esta dimensión funciona como el operador *significante* desde el cual Lacan trabaja el complejo de castración como nudo estructural. En este sentido el complejo de castración implica para Lacan la barradura no solo del sujeto sino también del Otro, siendo este matema de la barradura del Otro lo que se vuelve insoportable para el sujeto”.
- Rabinovich, D. 1995. *La lectura del significante del falo*. Buenos Aires: Manantial.
- Saussure, F. 1945 *Curso de lingüística general*, Buenos Aires: Losada
- UNESCO. 2004. *Historia de la esclavitud, sector de cultura de la UNESCO*.



# ACOSO MEDIÁTICO –ACTIVO Y PASIVO–, VULNERACIÓN DE DERECHOS HUMANOS INDIVIDUALES Y COLECTIVOS

DRA. SANDRA CORREA LEÓN<sup>1</sup>

## Resumen

El objetivo principal de la presente conferencia es el de afirmar fehacientemente que, en la sociedad de la información y el conocimiento, decir “¡no al acoso mediático!” (activo y pasivo) defiende cual antídoto los derechos humanos individuales y colectivos a la dignidad, a la fraternidad, la igualdad ante la ley enmarcados en una comunicación e información pública veraz y, sobre todo, contrastada. Se entiende por acoso mediático a aquellas estrategias empleadas para desacreditar a una persona mediante la maledicencia y el rumor, condenando al desamparo a la víctima directa y manteniendo a las víctimas secundarias con ceguera síquica respecto de la versión no contada del acosado/a. Metodológicamente, el interés primordial es el de contribuir a tipificar la ulterior responsabilidad penal en la legislación ecuatoriana que, en el artículo 26 de la Ley Orgánica de Comunicación tipifica el linchamiento mediático, y habla de las medidas administrativas que se aplicarán a los autores de dicha infracción y a su debida reparación. En conclusión: ¿qué hacer para no ser víctimas del acoso mediático? Ante todo tipificar esta práctica como actos que vulneran los derechos humanos que son inalienables e irrenunciables para todas las personas, por lo que estos deben ser socialmente defendidos como sentido de vida y no como un modo burocrático de vivir.

**Palabras clave:** Acoso mediático · Responsabilidad penal · Linchamiento mediático: actos que vulneran los derechos humanos.

---

1. Abogada. Investigadora especializada en acoso mediático. Escritora de varias obras. Como un sentido de vida, no un modo de vivir, ejerce la “defensa activa” de la vida, ante todo lo que la deprede. Ex Ministra de Educación, Cultura y Deportes de Ecuador. Catedrática universitaria en DDHH. Miembro fundador del Colectivo Ciudadano “Víctimas de Acoso Mediático”. Miembro de la Asociación Latinoamericana de Abogados Laboralistas (ALAL). Miembro de la Asociación Americana de Juristas (AAJ). Divulgadora proponente -ante la Asamblea Nacional del Ecuador- de tipificar, en los diferentes cuerpos legales, la CONDUCTA del “acoso moral” en general, y del “acoso mediático” en particular.

## Abstract

The main objective of this conference is to say conclusively that, in the society of information and knowledge, say “no to media harassment” (asset and liability) defends individual and collective human rights to dignity, fraternity, equality before the law framed in a truthful communication and public information and, above all, contrasted. Media harassment is defined as those strategies used to discredit a person by slander and rumor, condemning the abandonment to the direct victim and keeping the secondary victims with psychological blindness to the untold version harassed / a. Methodologically, the main interest is to contribute further to establish criminal liability in Ecuadorian legislation, Article 26 of the Communications Law defines the media lynching, and speaks of the administrative measures that apply to the authors of that infringement and its proper repair. In conclusion: what to do to avoid being victims of media harassment? Above all criminalizing this practice as acts that violate human rights are inalienable and unavoidable for all people, so they must be defended as socially sense of life and not as a bureaucratic way of life.

**Keywords:** Media harassment · Criminal responsibility · Media lynching: acts that violate human rights.

## Resumo

O principal objectivo desta conferência é dizer conclusivamente que, na sociedade da informação e do conhecimento, dizer “não ao assédio da mídia” (ativos e passivos), que defende los derechos humanos individuales y colectivos à dignidade, fraternidade, igualdade perante a lei enquadrado em uma comunicação verdadeira e informação pública e, acima de tudo, contrastada. Mídia assédio é definido como as estratégias utilizadas para desacreditar uma pessoa por calúnia e rumor, condenando o abandono à vítima direta e mantendo as vítimas secundárias com cegueira psicológica para a versão incalculável assediado/ a. Metodologicamente, o interesse principal é o de contribuir ainda mais para estabelecer a responsabilidade penal na legislação equatoriana, o artigo 26 da Lei das Comunicações define o linchamento da mídia, e fala das medidas administrativas que se aplicam aos autores desse infracção ea sua reparação adequada. Em conclusão: o que fazer para evitar ser vítimas de assédio da mídia? Acima de tudo que criminaliza essa prática como atos que violem os direitos humanos são inalienáveis e inevitável para todas as pessoas, de modo que deve ser defendido como o sentido social da vida e não como uma forma burocrática de vida.

**Palavras-chave:** Assédio da mídia · Responsabilidade criminal · Linchamento da mídia: os actos que violem os direitos humanos.

## Sumario

Introducción. Conceptualización. Estrategias empleadas. Qué busca el acoso mediático. Efectos ulteriores. Motivos para acosar mediáticamente. Diferencia fundamental. Di-



namia del linchamiento mediático social. Consecuencias: La inhibición en y del entorno social. Linchamiento social<sup>2</sup> realizado en dos actos. Patrón inicial (acoso mediático activo). Salir de la caverna. Patrón Final (acoso mediático pasivo). Protocolo y procedimiento. Para no ser víctima. Conclusión.

## Introducción

*“Una opinión consultiva emitida el 13 de noviembre de 1985, por el Sistema Americano de Protección a los Derechos Humanos, afirmaba que el monopolio público o privado de los medios de prensa atenta contra los derechos humanos por violar la libertad de expresión y el derecho a la información, en tanto restringe ‘informaciones que serían falsas a criterio del censor’ y en tanto intentan moldear la opinión pública según un solo punto de vista”<sup>3</sup>.*

En la sociedad de la información y el conocimiento, decir ¡no al acoso mediático! (activo y pasivo) defiende, cual antídoto –entre otros–, nuestros derechos humanos individuales y colectivos a la dignidad, fraternidad, igualdad ante la ley, fórmula de juicio, verdad, justicia, ambiente sano, salud pública, comunicación e información veraz y CONTRASTADA...

## Conceptualización

Por acoso mediático entendemos “las estrategias empleadas para desacreditar a una persona, organización, producto a través de la maledicencia y del RUMOR. Es un concepto que se identifica con el acoso moral en el trabajo porque los efectos son los mismos, desacreditan a través de la injuria y la calumnia” (Pares Soliva, M., 2006).

## Estrategias empleadas

Cuando la sociedad, mediáticamente manipulada, consiente que se implante el trato cruel, vejatorio, torturante y degradante en contra de la “víctima directa” y “víctimas secundarias” se consuma el linchamiento social que, ejecutado a través de los medios de comunicación, toma el nombre de

---

2. Marina Pares Soliva, “Fase de entorno social. Linchamiento social”, en <http://www.acosomoral.org/entorn13.htm>.

3. Rebelión. Mentiras y Medios, “El mundo de la desinformación”, 14-02-2002. <http://www.rebelion.org/hemeroteca/medios/yachay141102.htm>

linchamiento mediático. Operatividad precedida de fases disparadas para configurar el necesitado “falso positivo”, “chivo expiatorio” y/o blanco de turno: una persona, pueblo, gobierno, etc., ferozmente atacado con el arsenal mediático preprogramado, sin opción a inocencia, contraste ni defensa, por la asimetría e imposición de la fuerza.

El efecto ulterior, sin responsabilidad ulterior de acosadores/as y linchadores/as, impone a la “víctima directa” de linchamiento mediático que experimente la atroz destrucción pública y privada de su proyecto de vida laboral, profesional; “muerte civil” lograda con una bien montada campaña de deslegitimación social; impunemente –aún por falta de tipificación– difundida en medio del entorno social levitante entre la anomia y normalización permisiva de esta conducta de barbarie y depredación.

Marina Parés Soliva (junio 2005) definió al acoso mediático al decir: “... es un término que se hace servir para identificar situaciones en las que una persona o un grupo de personas ejercen un conjunto de comportamientos caracterizados por una CONDUCTA de *violencia psicológica*, aplicada de forma *sistemática* durante un tiempo sobre otra persona, tendente a *provocar el desprestigio*, utilizando para ello cualquier *medio de comunicación de masas*”.

La devastación, grado mayor al desprestigio y descrédito al que se refiere la definición, como efecto ulterior del acoso mediático activo, se construye cuando se han consumado las necesarias tres fases previas del acoso mediático (1. seducción, 2. conflicto, 3. acoso), porque de la noche a la mañana no se puede linchar mediáticamente, sino cuando se avanza a la cuarta fase (entorno), de la que Marina Parés Soliva dice: es “la respuesta del entorno laboral (escolar-ciudadano...) la que determinará la resolución rápida del acoso o bien su implantación permanente, con el consiguiente daño (...). Por tanto, el entorno es un elemento básico en el desarrollo o en la resolución del acoso laboral...”. Entorno social que, manipulado, apoya el linchamiento desde la acción, omisión y/o aquiescencia.

Las razones de las personas para ser “testigos mudos” ante un linchamiento, según Parés Soliva son: a. Porque tienen miedo. b. Por una avidez insaciable de poder. c. Porque disfrutaban del espectáculo; y, d. Por tener una fuerte relación de dependencia con el acosador. Agregaría por atribuir a la víctima la causa y el antecedente del acoso y posterior linchamiento. Como consecuencia tenemos la inhibición del entorno social, para proteger a la “víctima directa”, así como el “aplaudido” surgimiento de aliados del instigador, que le provoca: a. El aislamiento extremo de la víctima. b. La introyección de la culpa. c. Desencanto. d. Agobio.

El linchamiento implantado como conducta social evidencia la tolerancia, indiferencia e indolencia de la ciudadanía que, manipulada con deliberada desinformación, planificadamente suministrada, va siendo saqueada en sus capacidades de lectura crítica de los medios de comunicación; de



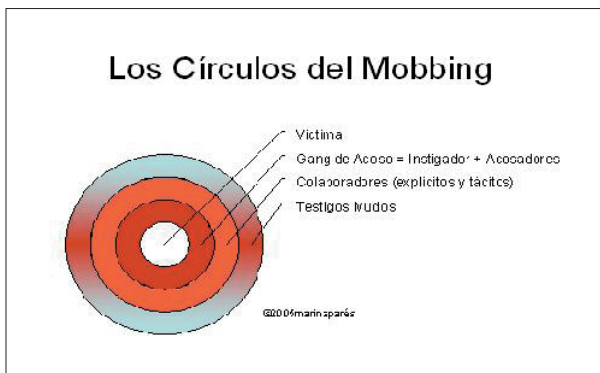
exigir la prevalecencia de un Estado de Derecho; y, de indignarse ante la injusticia del fraude a la ley. Entorno social usado como creyente fiel de la versión falseada de la “víctima directa”, sistemáticamente contada por los medios de comunicación, por tanto, con lo que se lo vuelve acérrimo defensor de la deshonestidad del prejuicio fabricado para deshacerse de un ser humano, públicamente destinado al ostracismo.

Conducta social que, individual y colectivamente practicada, prueba la progresiva degradación de principios éticos y pérdida de valores democráticos. Por tanto, eficiente teoría del aún no practicado respeto, defensa y protección de los derechos humanos, lo que resta virtud al inteligente planteamiento teórico-filosófico<sup>4</sup> del “BUEN VIVIR”<sup>5</sup>. Parafraseando a Lenin, sin práctica revolucionaria no hay teoría revolucionaria, y viceversa.

### Qué busca el acoso mediático

A través de su estrategia de linchamiento social, ahora desde cualquier medio de comunicación de masas, busca desacreditar, deshonrar y devastar<sup>6</sup> la vida e integridad moral de la “víctima directa”, condenándola al desamparo; y, de las “víctimas secundarias” usadas para linchar, manteniéndolas con “ceguera síquica” respecto a la versión no contada del acosado/a. Lo grave, aúpa el consumismo -fagotización- social de “chivos expiatorios”.

Acoso mediático, crea el cerco-ataque grupal (más de uno).



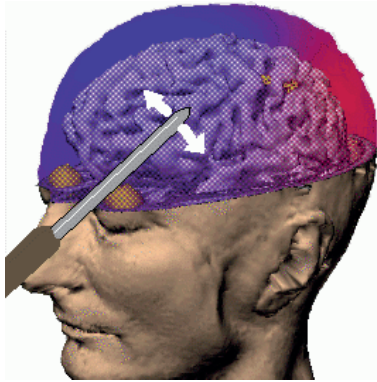
Fuente: Tomada de internet, autora @Marina Pares Soliva [www.acosomoral.org](http://www.acosomoral.org).

4. ALLI KAWSAY (marco teórico).

5. Ecuador, Constitución de Montecristi, 2008, Preámbulo: SUMAK KAWSAY (marco práctico).

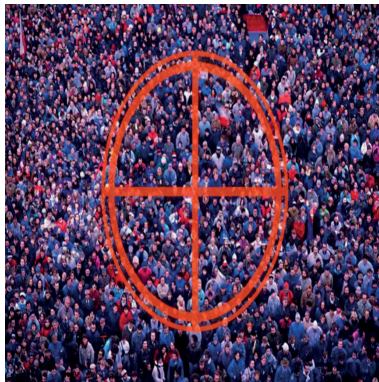
6. Sandra Correa León, 2006.

Bloquear la capacidad de pensar y discernir.



Fuente: Tomada de <http://psiqueviva.com/que-es-la-lobotomia/>

Acoso y linchamiento a “víctima directa” con manipulación y silencio de “víctimas secundarias”, o población alienada con deliberada y sistemática desinformación.



Fuente: Tomada de [www.blogsdelagente.com](http://www.blogsdelagente.com)

## Efectos ulteriores

Sin responsabilidad social ulterior de linchadores y acosadores, el “acoso moral”<sup>7</sup> a través de los medios de comunicación, tanto para las “víctimas: directa y secundaria”,<sup>8</sup> y el colectivo azuzado para apoyar el

7. Marie-France Hirigoyen, madre del concepto ‘acoso moral’.

8. Sandra Correa León, 2013. Desde la técnica penal los llamo “testigos falsos involuntarios” y “sica-rios mediático-sociales”.

linchamiento, produce la vulneración de nuestros derechos individuales y colectivos a la honra, honor, buen nombre, dignidad, fraternidad, ambiente sano, salud pública, juez competente, juicio justo, debido proceso, presunción de inocencia, comunicación e información veraz y contrastada, libre pensamiento, libre expresión, trabajo, etc.

Objetivo sicosocial logrado enfermando al colectivo utilizado como medio para un fin: linchar, mediante el deliberado suministro de desinformación, que progresivamente implanta se defienda el ajusticiamiento, normalización, práctica y prevalencia del fraude a la ley, por sobre el Estado constitucional de derechos y justicia;<sup>9</sup> sector social conducido e inducido al estado de “sitio mental” que le priva de conocimiento propio; y, que se engaña para inocular el chip de “tzansa intelectual”,<sup>10</sup> productor de “hipnosis gregaria”<sup>11</sup> y/o “disociación síquica”,<sup>12</sup> aplicando la teoría de la “aguja hipodérmica”.<sup>13</sup>

La “víctima directa” mantenida en invisibilidad<sup>14</sup> de quienes de tanto andar en la teoría, no reconocen cuando se encuentran con la práctica (parafraseando al Ché Guevara).

---

9. Ecuador, Constitución de Montecristi, 2008, Art. 1.

10. Sandra Correa León, 2002. Reduccionismo síquico defensor de la máxima “en contra o a favor”, usada mediáticamente para inducir a dudar de todo o a creerlo todo, antecedente y causa del ahorro de pensamiento propio, perversamente sustituido con el consumismo de pensamiento ajeno.

11. Marina Parés Soliva, 2005. “Citamos a Brezinsky. Uno no puede creer literalmente lo que lee en los periódicos, oye en la radio, ve en la televisión y lo que exponen los grupos mediáticos (...), versión Disney de la historia. Podemos también cuestionar esta forma gregaria de hipnosis y acceder paulatinamente al conocimiento de una historia secreta, invisible, negada por las más diversas autoridades, una historia que no coincide con los valores y que rompe con numerosos tabúes...”, en <http://www.acosomoral.org/pdf/AcosoMediatico.pdf>

12. Alejandro Ruiz Iriarte, Sobre Ética Periodística. DISOCIACIÓN PSICÓTICA. “Proceso de manejo de códigos psicológicos donde se crea en el subconsciente del individuo una realidad ficticia en la que “TODOS” los males y por ende “TODO” lo negativo que le sucede proviene de una sola causa o de una sola persona (...) GOEBELS manejó códigos similares, por lo que la sociedad alemana llegó al convencimiento pleno de que los judíos eran los únicos responsables de la crisis económica de 1929. Para ello se creó una matriz de opinión, en [http://www.analitica.com/bitlibro/ruiz\\_iriarte/disociacion\\_psicotica.asp](http://www.analitica.com/bitlibro/ruiz_iriarte/disociacion_psicotica.asp)

13. Ver [http://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%ADa\\_hipod%C3%A9rmica](http://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%ADa_hipod%C3%A9rmica) “...hay una relación directa de causa-efecto, algo mecánico, un vacío. De modo que la manipulación es posible porque frente a un poder enorme de medios de comunicación de masas no hay ningún elemento de resistencia”.

14. Sandra Correa León, 2002. Maniqueísmo –siglo XIII Cátaros de Europa– que encarna el mal o demonio en el otro; “patente de corzo” usada para impune, inunemente y sin culpa asesinar mediática, síquica y físicamente al blanco de turno. Establecido el patrón mental en el colectivo (...) requiere que el mensaje sea, además de asimilado, retransmitido de modo sistemático a otros individuos pertenecientes a dicho colectivo.

## Legislación ecuatoriana<sup>15</sup>

### Tipifica la ulterior responsabilidad administrativa, aún pendiente la penal

Ley Orgánica de Comunicación (junio 2013): **Art. 23.-** Derecho a la rectificación. **Art. 24.-** Derecho a la réplica.- **Art. 25.-** Posición de los medios sobre asuntos judiciales. **Art. 26.- Linchamiento mediático.-** Queda prohibida la difusión de información que, de manera directa o a través de terceros, sea producida de forma concertada y publicada reiterativamente a través de uno o más medios de comunicación con el propósito de desprestigiar a una persona natural o jurídica o reducir su credibilidad pública. La Superintendencia de la Información y Comunicación podrá disponer, previa la calificación de la pertinencia del reclamo, las siguientes medidas administrativas: 1. La disculpa pública de la o las personas que produjeron y difundieron tal información. 2. Publicar la disculpa establecida en el numeral anterior en el medio o medios de comunicación, en días distintos, en el mismo espacio, programas, secciones, tantas veces como fue publicada la información lesiva al prestigio o la credibilidad de las personas afectadas. Estas medidas administrativas se aplicarán sin perjuicio de que los autores de la infracción respondan por la comisión de delitos y/o por los daños causados y por su reparación. **Art. 27.-** Equidad en la publicidad de casos judiciales. **Art. 28.-** Copias de programas o impresos.

### Motivos para acosar mediáticamente<sup>16</sup>

Siendo el *primer motivo el lucro* (librarse de un rival, stalking<sup>17</sup>), el *segundo motivo la diversión* (divertirse), y el *tercer motivo por denuncia* (librarse de un rival).

Aprecio que en el tercer motivo, *por denuncia*, encontramos evidencia antropológica de la violencia colectiva cultivada y usada por el amarillismo mediático dispuesto a reproducir con marcada distorsión persecutoria, lo que Rene Girard llama el “deseo mimético=skandalón-escándalo”;<sup>18</sup> estrategia preferida de interesados/as linchadores/as, para hacer visible *solo* lo que le conviene al “poder” que promueve y gana con esta técnica de violenta ejecución colectiva, aparentada de “unanimidad”. Montaje mediáti-

15. Registro Oficial N° 22, *Tercer Suplemento*, martes 25 de junio de 2013, en <http://documentacion.asambleanacional.gob.ec/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/94ab3aff-08d5-4ad4-8839-8c6b-91543b5a/Ley%20Org%C3%A1nica%20Comunicaci%C3%B3n>

16. Marina Parés Soliva, 2005.

17. Acoso a figuras de farándula, estilo fans y paparazzi, en [http://es.wikipedia.org/wiki/Acoso\\_f%C3%ADsico](http://es.wikipedia.org/wiki/Acoso_f%C3%ADsico)

18. Rene Girard, 2002, *El chivo expiatorio*. Anagrama.



co, disparado para que un sector ciudadano mimetice (copie) el escándalo y consuma el trabajo sucio, quedando el verdadero interés patrocinador en la sombra, siendo las víctimas del escándalo, caracterizadas por el miedo que les moviliza o inmoviliza ante el deseo mimético.

El móvil: lucro, diversión, denuncia, división, mimetización del escándalo o deseo mimético para producir enervamiento, confusión y discordia social, muestra que lo mediático, distraído de su misión de informar, educar, entretener:

- a) Saquea, depreda, falsifica, vacía el contenido de lo que le interesa expropiar, devastar, desarticular, desacreditar, aniquilar, asesinar, sacar de circulación.
- b) Orquesta, monta, acondiciona y configura juegos perversos, campañas de contaminación e intoxicación de escenarios y ambientes, con el fin de –al margen de la Ley– robar DIGNIDAD, fama, honor, inocencia, credibilidad, derechos, salud social, induciendo a la ciudadanía a la acción, omisión y aquiescencia ante el cometimiento de atropellos, etc.
- c) Prepara escenografías y coreografías montadas para influir en el receptor, de tal manera que, de forma paulatina, el destinatario del mensaje vaya perdiendo su capacidad de discernimiento y disenso, obnubilándolo para que se aloje en la comodidad de renunciar a cualquier análisis crítico del mensaje del que es receptor; evidencia pública de la patología mental llamada “disociación sicótica”, cuyos antecedente y causa los encontramos en la nociva conducta de mass media usados para idiotizar en vez de democratizar.

Simultáneamente, observemos el interés de mantener invisible el mecanismo de “chivo expiatorio” usado en contra de la “víctima directa”, y de las “víctimas secundarias” usadas para linchar con este “patrón acusatorio-persecutorio” en el que la “víctima directa” ya ha sido condenada de antemano, a través de su dinámica inherente en que: 1. Prevalzca el imperio del fraude a la ley, o “silencio de la ley”, en el acoso mediático activo. 2. Prevalzca la imposición de la “ley del silencio”, o supresión y minimización de la versión no contada (contraste) de la “víctima directa”, en el acoso mediático pasivo; porque resulta luego “vergonzante” para los perseguidores/as el “aborrecimiento sin causa”, o “crimen bueno” contra la víctima propiciatoria.

Para el caso, planteo la implementación de protocolos y procedimientos de “mediación penal”, proceso válido –entre otros– para reeducar a la multitud, colectivo, ciudadanía y “víctimas secundarias”.

## Diferencia fundamental

La gravedad de esta conducta nos convoca a reflexionar sobre la necesidad de protocolos y procedimientos de atención jurídica y multidisciplinar distinta para la población compuesta por perseguidores y linchadores/as portadores de disfunciones conductuales, profesionalmente establecidas (2%):

1. Gozan de maltratar y luego arrepentirse, disculparse (sociópata).
2. Necesitan humillar, vejar, agobiar, hostigar, sin posterior vergüenza ni arrepentimiento (psicópata<sup>19</sup>).
3. Inexistencia de empatía y discernimiento entre lo sano y lo nocivo, entre lo bueno y malo, que gozan de inferir sufrimiento moral al otro, “perversos morales”, “perversos narcisistas” (Hirigoyen), “sicópatas integrados” (Parés Soliva), que con intención utilitarista seducen con adulo e inspiración de pena a sus víctimas, manipulándolas.

Educar a la población la protege, al saber cómo operan quienes todo medio vale, cuando de su fin se trata, incluso despreziar la dignidad humana con la estigmatización social y el Estado de Derecho con el desprecio a la normativa nacional e internacional de derechos humanos, legales y constitucionales, fraudulentamente sustituidos por el imperio de la barbarie. El conocimiento da entendimiento.

## Dinamia del linchamiento mediático social

El linchamiento mediático social activo no busca la verdad; y, el pasivo evade la verdad para que lo dicho quede como única e incontrastable verdad, cual “cadena perpetua”. Los efectos ulteriores ponen al descubierto el paso del *acoso mediático activo*, permisividad social al silenciamiento de la ley, fraude al Derecho, conculcamiento transversal de derechos humanos; *al acoso mediático pasivo*, permisividad y protección social a la ley del silencio presente en el que no se hable la versión de contraste; dinamia que saca a la luz el patrón acusatorio y persecutorio seguido para condenar al ostracismo a un ser humano.<sup>20</sup>

Dinamia en la que el Instigador, para castigar a la “víctima directa”, por no haberse sometido a sus designios, mediante la manipulación y seducción tendenciosa, se hace ayudar de un GRUPO ATACANTE conformado de acosadores/as-hostigadores/as encargados de “colocar a la víctima en

19. Cosme, T. PSICOPATOCRACIA, en <http://www.rafapal.com/?p=1786>; <http://www.acosomoral.org/psicopatocracia.htm>

20. Sandra Correa León, 2002



su lugar”, “darle su merecido”, “crear un precedente”. La existencia del GRUPO HOSTIGANTE es ¡planificada! por el instigador/a, que mediante con adulo e inspirando pena, seduce y explota las razones que argumenta el “entorno social”,<sup>21</sup> para callar (otra forma de mentir), *ante un acoso mediático activo –linchamiento mediático social–, y pasivo.*

Propongo partir del patrón educativo implantado para reproducir la matriz mental educada para volver a los educandos, vulnerables a la manipulación vía compulsión moral, en consecuencia, callan:

- **Por miedo a que le hagan lo mismo.** Opera el “poncio pilatismo” de lavarse las manos y ensuciarse la conciencia y el “sálvese quien pueda”. *Depreda el valor humano de la solidaridad y la soberanía individual.*
- **Por avidez insaciable de poder.** Fomenta el ascenso de “trepas o arribistas” que “ven a otro lado” si con ello siguen ascendiendo. *Se cosifica y desustancia al ser humano, premiando la conducta oportunista de “el fin justifica los medios”.*
- **Porque disfrutan del espectáculo.** Se motiva la conducta perversa del vejamen y la burla ávida de ver sufrir moralmente al otro. *Se normaliza la envidia y la expresión de los más bajos instintos provenientes de la inquina previa contra la “víctima directa”.*
- **Por una fuerte relación de dependencia con el acosador/a principal-instigador.** *Se legitima la amistad basada en conveniencias y complicidades para delinquir, mafia que ridiculiza y menosprecia los valores e integridad moral. De hecho el verbo “to mobe”, del mobbing, hace referencia a horda, o movida de mafia.*

## Consecuencias

**La inhibición en y del entorno social** se usa para que la “víctima directa”, conducida al estado de total indefensión, quede a merced de la destrucción que el GRUPO ATACANTE, “gang de acoso”<sup>22</sup> conformado por “aliados directos”, (acosan) y “aliados tácitos” (divulgan el rumor maledicente), en coludido apoyo y “solidaridad” con el INSTIGADOR PRINCIPAL.

Además de encargárseles que atribuyan a la “víctima directa” lo que merecido se tiene, porque –sin dudar– creen la versión falseada contada por el instigador/a, para hacerse ayudar, **provocando en la “víctima directa”**.<sup>23</sup>

21. Ver [http://es.wikipedia.org/wiki/Entorno\\_social](http://es.wikipedia.org/wiki/Entorno_social)

22. Marina Parés Soliva, 2002.

23. *Ibidem.*

- Aislamiento extremo (romper y bloquear sus posibles alianzas<sup>24</sup>).
- Introyección y/o inducción a la culpa.
- Desencantamiento de la especie humana.
- Deserción de sus mecanismos de defensa.
- Impotencia.
- Agobio.

### **Linchamiento social<sup>25</sup> realizado en dos actos<sup>26</sup>**

Fuente primigenia<sup>27</sup>. Acto 1 y Acto 2<sup>28</sup>, en tercera persona comparte un caso real, ocurrido en Ecuador (1996 a la fecha) que montó la utilería del subterfugio o escándalo productor y/o editor de la tramoya deseada para justificar públicamente el ACOSO prefabricado, permitiéndonos dilucidar el siguiente EJEMPLO:

<b>ACTO UNO: SE PREPARA LA ESCENOGRAFÍA-CERCO</b>	<b>ACTO DOS: SE CONFECCIONA EL ANDAMIAJE-IMPUTACIÓN DE UNA SENTENCIA FÁCTICA</b>
<p>1. Escenografía (castigo público).</p> <p>2. Ajusticiadores (buenos de turno).</p> <p>3. Argumento (historia falseada de la víctima).</p>	<p>1. Condena (se le atribuye “pecados”).</p> <p>2. Sentencia (se consigue apoyo de la multitud para dictaminar castigo al “mal”).</p> <p>3. Linchamiento (se vulneran derechos humanos).</p>

24. Marie-France Hirigoyen, *El acoso moral*, Paidós, 1999.

25. Marina Parés Soliva, Fase de entorno social. Linchamiento social, en <<http://www.acosomoral.org/entorn13.htm>>

26. Marina Parés Soliva, Ecuador 2012. Evento No más víctimas de acoso mediático. Conferencia “Tipología de Derechos Humanos”. Derechos civiles (A la vida, a la integridad personal, a la igualdad, a la libertad, al honor, a la vida privada, a la información). Derechos políticos (Democráticos, asilo, nacionalidad). Derechos económicos (Seguridad social y asistencia social). Derechos culturales (Ciencia, propiedad intelectual, enseñanza). Derechos sociales (Salud, vivienda). Derechos laborales (Laborales y sindicales). Derechos en la administración de justicia (Juzgados, presunción de inocencia, derechos a los presos).

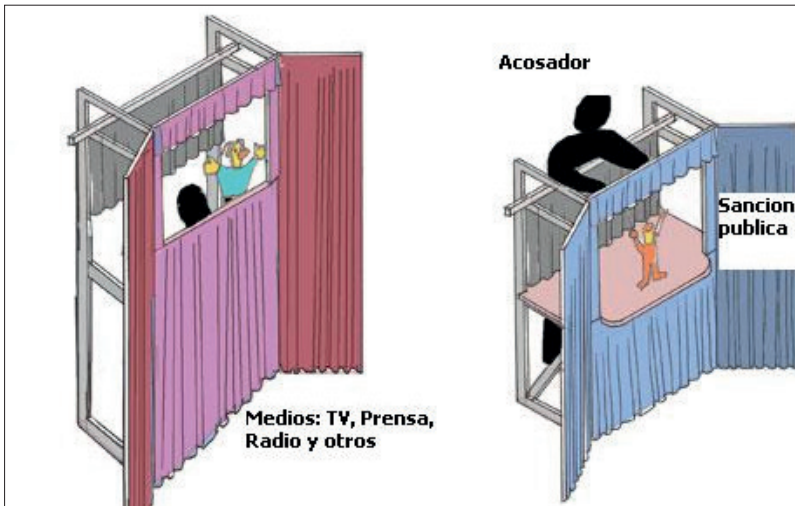
27. Sandra Correa León, 2001, en <http://www.actosdeamor.com/victoriassecretas.htm>

28. Sandra Correa León, 2000, en <http://www.actosdeamor.com/mobbing.htm>





### ACTO UNO: Acoso mediático, preparación de la escenografía-CERCO



Imágenes: @Marina Parés Soliva, Conferencista Evento “No más víctimas de acoso mediático”, analizando caso Sandra Correa León. Ecuador, febrero 2012.

**Escenografía:** Puesta en escena pública de una sanción o castigo inmerecido para la “víctima directa”. Ejemplo: destitución fulminante de sus funciones, bloqueo de sus productos. A fuerza de repetición implanta una matriz de opinión despreciativa y excluyente de la palabra de la “víctima directa”, hasta volverla inaudible. Crea estados de irreflexión y enervamiento social en las “víctimas secundarias”, colectividad, entorno social.

Vulnera los DDHH individuales a la inocencia, debido proceso, juez competente, juicio justo, honor, honra, dignidad, reputación, etc. Y DDHH colectivos a la información, comunicación veraz, salud pública, ambiente sano, libre expresión, libre pensamiento, etc.

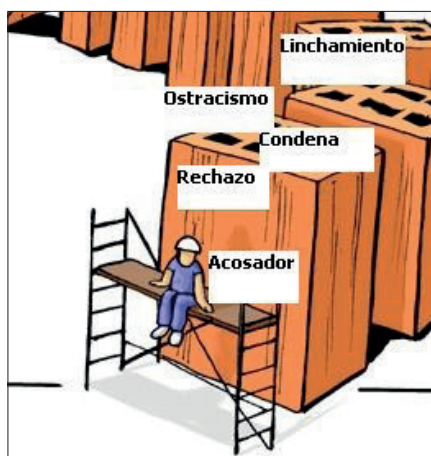
**Ajusticiadores:** Se presentan como “abanderados del bien”, “salvadores del mal”, “buenos de turno”, comunidad, colectivo y/o “víctimas secundarias” azuzados por el grupo atacante de “aliados directos” y “aliados tácitos”. **Se arrogan y otorgan el derecho de castigar que no les corresponde.** Se dejan llevar por la ira, el enervamiento creado y la irreflexión. Violan la Ley, avivan el fraude. Se toman la justicia por su mano erigiéndose en **fiscales, jueces y verdugos**, usados **como ejecutantes de la sanción y castigo social**, quedando el instigador principal en la sombra, beneficiario directo del afeamiento de la “víctima directa”, y del estado de enervamiento de la “masa”.

El inducido enmudecimiento y permisividad del “entorno social”, convertido en ajusticiador, mediáticamente instigado para apoyar el ajusticiamiento, vulnera los DDHH a la DIGNIDAD HUMANA e igualdad ante la LEY, al debido proceso de la “víctima directa”; así como del colectivo ciudadano y de “víctimas secundarias”, a no ser embrutecido, alienado, enajenado, ni usado –como medio– para un fin (linchar). Se vulneran sus derechos humanos a la salud pública, etc.

**Argumento:** El argumento usado para sustentar el castigo inmerecido de la “víctima directa” está plagado de falacias, injuria, calumnia, murmuraciones y rumores maledicentes, que a fuerza de repetición se posicionan como verdad incontestable, mutilando el derecho a la verdad y a la DEFENSA de la “víctima directa”.

Se vulneran los DDHH individuales y colectivos a la información veraz, comunicación, fraternidad, SALUD MENTAL, paz, *seguridad jurídica*, *Estado de Derecho*, *verdad y versión contrastada*. El argumento defiende la prevalencia de la barbarie, por sobre el Estado constitucional de derechos y justicia.

#### ACTO DOS: confección del andamiaje - IMPUTACIÓN FÁCTICA DE UNA SENTENCIA



Imágenes: @Marina Parés Soliva, Conferencista Evento “No más víctimas de acoso mediático”, analizando caso Sandra Correa León. Ecuador, febrero 2012

#### Condena

Se vulneran los DDHH a la presunción de inocencia, debido proceso, juez competente, juicio justo, no discrimen, igualdad ante la Ley, DIGNIDAD, honra, prestigio, buen nombre, etc. El castigo –afeamiento moral– logrado con *instigación mediática (para el caso de linchamiento mediático social)* provoca el rechazo, asepsia individual y colectiva, y repulsa del entorno social a la “víctima directa” por un falseado *comportamiento o acción de ella*, Ejemplo: Se la maligniza haciéndola responsable –culpable– de infinidad de errores. Se la convierte en “chivo expiatorio”, siguiendo su “patrón persecutorio”.

### **Sentencia**

Se vulnera los DDHH a la verdad histórica, libertad de expresión, de pensamiento, información contrastada, vida libre de violencia, no revictimización, etc. Dicen querer luchar contra el mal, o hacer un bien pero *no se respeta el principio de inocencia*. La “víctima directa” *no es escuchada*. El montaje mediático armado, vuelve inaudible su palabra. Se dicta el ostracismo y se consigue el apoyo social de las “víctimas secundarias”, USADAS como medio para promover el fin: devastar, depredar, asesinar, LINCHAR...



Imagen: @Luis Alberto Ruiz Saavedra-artista de la plástica cubano

### **Linchamiento**

Se violan los DDHH a la vida, libertad, justicia, verdad, dignidad, Estado de Derecho, trabajo, salud, seguridad jurídica, etc. *Se consume la venganza y el linchamiento social -a través de los medios de comunicación corporativizados- programado con anterioridad*. Ejemplo: Se le hace la vida tan imposible que la “víctima directa” decide irse, abandonarlo todo, con pérdidas de derechos y de imagen pública.

#### **Efectos posteriores sin responsabilidad ulterior de los linchadores/ras:**

##### **Si muerta o viva la “víctima directa”**

- En lo social queda el estigma; y, en lo legal queda la vulneración de derechos humanos.
- Se protege el patrón persecutorio de “chivo expiatorio”, ejecutado por los patrocinadores/ganadores del linchamiento social a través de los medios.

##### **Si viva la “víctima directa”**

- En lo social se protege el silencio que encubre la “muerte civil” conseguida con el linchamiento mediático social consumado y con el síndrome de “unanimitad persecutoria”; la indiferencia social normaliza la injusticia, consecuencia de la manipulación mediática con la que se debilita la capacidad de indignación humana ante lo injusto; delito de odio visible en el desinterés, y asesinato consumado en el silencio reinante.

-En lo legal, mientras no se diga la verdad y no se REPARE el derecho a la DIGNIDAD HUMANA como “bien jurídico” a ser tutelado por los Estados, la indiferencia social mantiene la vulneración de los derechos humanos.

Qué hacer:

-En lo público, se impone la frontal y directa intervención de una persona o juez con honestidad y calidad suficiente, cuya ética e integridad se rebelen ante la injusticia afrontada como un delito público, no como una desgracia personal (parafraseando a José Martí).

-En lo colectivo, el apareamiento de la tutela frontal de personas importantes, cuya capacidad de indignarse –desde lo ético– ante lo que protege el linchamiento mediático social, el fraude a la ley, la manipulación, motive la reacción social, ya no para linchar sino para rechazar el linchamiento; defensa del Estado de Derecho y la Seguridad Jurídica individual y colectiva, por sobre el estado de opinión prefabricada.<sup>84</sup>

### Patrón inicial (acoso mediático activo)

- **Objetivo:** El interés del (invisibilizado) acosador/a y/o instigador/a principal es la **destrucción** psicológica de la “víctima directa”, ayudado de (visibles) “aliados/as directos/as” y “aliados/as tácitos/as” que en GRUPO ATACAN, conducta de “cargamontón” gatillada en medio del silencio de “testigos mudos” como los llama Parés Soliva, que ven lo que le hacen a la víctima y ayudan a la implantación de esta conducta de acoso, al hacer (acción), no hacer (omisión), y dejar hacer (aquiescencia) por varias razones, entre otras, por miedo, ansias de poder y decir algo –creen les perjudica en su carrera de ascenso–, relación directa con el acosador principal, atribución a la víctima de la causa del linchamiento,<sup>30</sup> por previa inquina o envidia hacia la víctima, consideran que no es para tanto, atribuyen que algo habrá hecho, minimizan los efectos de esta atroz conducta, argumentan que ya pasó, etc.

- **Método:** Utiliza el rumor echado a rodar con maledicencia corporativa por los “aliados tácitos”, que hacen de “cajas de resonancia” de los “aliados directos”.

- **Estrategia:** Utilización de un GRUPO ATACANTE en contra de una persona, origen de la desigualdad de defensa. No es un conflicto interpersonal. LA ESTRATEGIA del acoso mediático está en el LINCHAMIENTO SOCIAL, a través de los medios de comunicación corporativamente ejecutado por 2 o 3 “medios instigadores” y amplificado por restantes “cajas de resonancia” de ellos.

- **Consecuencias:** a) estado de indefensión de la “víctima directa”. b) las “víctimas secundarias” se quedan con la versión falseada y sistemá-

29. Marina Parés Soliva, 2002; Sandra Correa León, 2000-2013.

30. Ver <http://es.wikipedia.org/wiki/Linchamiento>



ticamente repetida sobre la “víctima directa”. c) debilitamiento de valores democráticos. d) reproducción periódica del prejuicio, deshonestidad que ensucia la visión del colectivo enmudecido e indolente ante un hecho atroz.

## Salir de la caverna

Precisamos contar con claridad para seguir el patrón inverso. “Adentrarse en el fenómeno del acoso mediático implica analizar las prácticas perversas que utiliza un sujeto para librarse de un opositor *a través de crear una conciencia colectiva que apoye y consienta atropellos*. Son prácticas perversas porque fomentan la desigualdad y el autoritarismo *barnizado con argumentos benéficos*. Estas prácticas acostumbra a encubrir ilegalidades y fraudes por parte de quien instiga y tiene graves consecuencias sociales. Las repercusiones sobre la sociedad son básicamente dos: *por un lado provocan indefensión en la víctima del acoso; y, por otro, fomentan el desarrollo de ideas opresoras y dañan los derechos democráticos*.<sup>31</sup>

UBICAR al beneficiado (s) del acoso mediático, acoso moral, violencia perversa, sicterrorismo, intoxicación, distorsión, contaminación, delito de trato degradante (por la devastación lograda), y/o asesinato de imagen de la “víctima social”, “víctima directa”, “víctima propiciatoria”, “cordero de Dios” o “chivo expiatorio”<sup>32</sup> de turno, TRANSPARENTE y desenmascara al Instigador/a o Acosador/a principal de la ejecución emprendida al margen de la Ley que engaña, manipula, moviliza, paraliza, bloquea, instrumentaliza lo más ruin y usa métodos maniqueos para deshacerse o “cargarse al rival”, ayudado de aliados directos (acosan), aliados tácitos (riegan rumores) y testigos mudos (que ven lo que le están haciendo y no hacen nada<sup>33</sup>).

## Patrón final (acoso mediático pasivo)

Precisamos TOMARLO EN CUENTA para organizarnos en “defensa activa” de la DIGNIDAD HUMANA, derecho humano y “bien jurídico” a ser –individual y colectivamente– tutelado:

- **Ontosistema**, capacidades propias de la “víctima directa”, usadas para sobrevivir a un linchamiento mediático social.
- **Microsistema**, apoyo de la familia y del entorno afectivo de la “víctima directa”.

31. Marina Parés Soliva.

32. Levítico 16. Chivo expiatorio, a quien se le endilga toda la maldad y culpas ajenas.

33. Marina Parés Soliva, 2002. Las razones de las personas para callar o ser testigo mudo ante un atropello como lo es el acoso moral, son: 1. porque tienen miedo. 2. por una avidez insaciable de poder. 3. porque disfrutaban del espectáculo. 4. por tener una fuerte relación de dependencia con el acosador.

- **Exosistema**, red social de soporte, así como la tutela de amigos importantes.
- **Macrosistema**, sistema social concientizado en que un acoso mediático activo –linchamiento mediático social– y pasivo encubre un fraude, debe ser rechazado exigiendo el imperio de la Ley, no su fraude. Entorno social reeducado para desmontar la normalizada violencia moral, activada por la vía de la compulsión moral; soberanía interior individual y colectiva manifestada en decir:
  - \* ALTO ante la puesta en escena pública, de esta conducta delictual-romper circulo de alienación ética o estado agentico (Piñuel, Iñaquí 2013. “Por si acaso te acosan” p 161);
  - \* NO a su implantación permanente;
  - \* RECHAZO frontal y público a que un ser humano sea confinado al ostracismo y destierro social;
  - \* REFLEXIONAR sobre cuál es la ganancia de los patrocinadores de un linchamiento mediático social conseguido mediante el uso y manipulación de la verdad y supresión de la Ley.
  - \* Reparación jurídica de la “víctima directa” de linchamiento mediático social, mediante la restauración social del bien jurídico y derecho humano vulnerado: la DIGNIDAD HUMANA.

## Protocolo y procedimiento

Sumar “elementos de convicción” probatorios del delito de “acoso mediático”. Matrices de autor o instigador principal; coautor o aliados directos y tácticos; cómplices o atribuyentes a la víctima de la conducta del victimario; encubridores-testigos mudos o silenciosos:

### Linchamiento social

MATRIZ DE LINCHAMIENTO SOCIAL	
ACTO 1: PREPARA ESCENOGRAFÍA	ACTO 2: CONFECCIONA ANDAMIAJE
Escenografía	Condena
Ajusticiadores	Sentencia
Argumento	Linchamiento
<b>¿QUÉ HACER?</b>	
Salir de la caverna	
Patrón final	



## A través de los medios de comunicación, linchamiento mediático social

MATRIZ DE LINCHAMIENTO MEDIÁTICO SOCIAL			
FECHA	PROCESO. CÓMO SE MUESTRA (Registro de titular o enfatizado de calumnia e injuria, desinformación deliberada y planificada, sistemáticamente repetida, con el vestido de opinión, noticia). Cuantificación... Cualificación...	Quién lo dice Qué medio lo dice	Registro Juicios valor Adj. calificativos.

La gente, más que las cosas, tiene derecho a ser restablecida, reivindicada, revivida y redimida. Debemos rescatar la legalidad y rechazar la unilateralidad”, Cristina Fernández, presidenta de la República Argentina.

### Para no ser víctima

#### ¿Qué hacer?

Cuando te agreden cuéntalo (desterrar el callar para no conflictuar).

Busca amigos que sepan apoyarte (que tengan empatía y arrojo para rebelarse ante un acoso moral).

No tires la toalla (cuando el desánimo llegue, descansa y reabastece energía para continuar sin forzarte).

Lucha para hacerte oír (al margen de la opinión ajena, expresa y defiende tu visión de una vida libre de acoso).

Cuida tu salud (la implantación de un acoso moral, afecta y deja secuelas, no te impongas llega a límites de crueldad contigo mismo).

### Conclusión

El *modus operandi* del acoso mediático legitima y normaliza, en relación al Derecho Interamericano de DDHH, el patrón educativo de neurosis, incoherencia o “doble moral”, caracterizado por decir una cosa y hacer otra.

Realidad en la que el Estado –individual y colectivamente– ha de proteger y tutelar, de formas sociales y jurídicas efectivas, la vulneración y conculcación de derechos humanos, INALIENABLES e irrenunciables.

El Derecho, considerado como reflejo de la realidad social, y sus límites en el tiempo, constituye la trinchera en la que innovamos,<sup>34</sup> volviéndonos pioneros en tipificar la práctica del acoso mediático, mediante la estrategia de linchamiento mediático social, conducta delictual practicada por corporaciones mediáticas, financieras, farmacéuticas, inmobiliarias, transnacionales, etc., cuya impunidad para conculcar y vulnerar los derechos humanos individuales y colectivos de ciudadanos/as, colectivos y pueblos, debe terminar.

El vulnerar y dejar vulnerar los derechos humanos (acción-omisión-aquiescencia), inherente a la matriz de mantenerlos como “letra muerte”, ha de dar paso a la realidad viva de ellos, consistente en defenderlos como un sentido de vida, no un modo burocrático de vivir.<sup>35</sup>

*La lógica puede ser manipulada. El amor, sucede, Osho.*

## Referencias bibliográficas

(Bibliografía recomendada y consultada)

Correa León, Sandra, “Derechos Humanos-Acoso Moral”, 2008-2009. Disponible en <<http://www.actosdeamor.com/derechoshumanosacosomoral.htm>>

Correa León, Sandra, “Lo Mediático-Acoso Moral”, 2008-2009. Disponible en <<http://www.actosdeamor.com/mediaticoacosomoral.htm>> (Semiótica).

Correa León, Sandra, “Salud Mental-Acoso Moral”, 2008-2009. Disponible en <<http://www.actosdeamor.com/saludmentalacosomoral.htm>> (significado-significante, mimético-mediático).

Delitos contra la integridad moral. Disponible en <[http://mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/article\\_651.shtml](http://mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/article_651.shtml)>

<http://mural.uv.es/procesales/delitos/Introducci%F3n%20a%20Delitos%20contra%20la%20integridad%20moral.pdf>

De la Mata Barranco, Norberto J., y Ana I. Pérez Machío, doctrina “El concepto de trato degradante en el delito contra la integridad moral del Art. 173.1 del Código Penal”. Disponible en <<http://www.uhu.es/revistapenal/index.php/penal/article/viewFile/232/223>>

Hirigoyen, Marie-France, “El acoso moral, otra manera de asesinar”. Disponible en <<http://manuelcarbballal.blogspot.com/2007/03/el-acoso-moral-otra-manera-de-asesinar.html>>

34. Ecuador, Constitución de Montecristi, 2008, Art. 331.

35. Sandra Correa León, 2004, “Mobbing, patrón educativo silencioso”, en <<http://www.actosdeamor.com/mobbing2.htm>>





Hirigoyen, Marie-France, “Todos podemos ser manipulados”. Disponible en <<http://www.mujerhoy.com/Hoy/mujeres-hoy/Marie-France-Hirigoyen-Todos-705793122012.html>>

Hirigoyen, Marie-France, “Perversos narcisistas”. Disponible en <[http://es.wikipedia.org/wiki/Perverso\\_narcisista](http://es.wikipedia.org/wiki/Perverso_narcisista)>

Molina Navarrete, Cristóbal, Del “silencio” de la Ley a la “Ley del Silencio”, 15-09-2033. Disponible en <[http://mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/article\\_651.shtml](http://mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/article_651.shtml)>

Parés Soliva, Marina, Especialista Acoso Moral, [www.acosomoral.org](http://www.acosomoral.org). “Acoso Mediático”. Disponible en <[http://www.conductitlan.net/notas\\_boletin\\_investigacion/105\\_acoso\\_mediatico.pdf](http://www.conductitlan.net/notas_boletin_investigacion/105_acoso_mediatico.pdf)>

Parés Soliva, Marina, “La comunicación y el mobbing”, en <<http://www.acosomoral.org/mar1.htm>>

Parés Soliva, Marina, “Psicópatas integrados”. Disponible en <<http://www.acosomoral.org/pdf/aproximacion.pdf>>

Psicoterrorismo mediático. Disponible en <<http://bahianoticias.wordpress.com/2008/05/23/psicoterror-la-comunicacion-en-el-manipulador-perverso/>>

Piñuel, Iñiqui, *Por si acaso te acosan. 100 cosas que necesitas saber para salir del acoso psicológico en el trabajo*, Buenos Aires, Sb, 2013.



# CONDUCTA DEL ACOSO MEDIÁTICO Y DEL LINCHAMIENTO MEDIÁTICO: NECESARIAS CONSIDERACIONES SOCIALES PARA SU TIPIFICACIÓN PENAL

DRA. SANDRA CORREA LEÓN<sup>1</sup>

## Resumen

El Derecho es reflejo de la realidad social, así también la expresión de sus límites en el tiempo, precepto que nos inspira plantear la necesidad social nacional, regional y mundial de incorporar *soluciones jurídicas puntuales*, traducidas en: *Leyes* que sancionen el descrédito, desprestigio, robo de fama y honor, y devastación, sea de personajes famosos o desconocidos, sea en los medios de comunicación social tradicionales o en las nuevas tecnologías. *Mecanismos de garantía del cumplimiento de las leyes*: no dejar el buen nombre de una persona natural o jurídica en manos de un solo juez, implementar una política pública de tutela efectiva de derechos humanos y garantías constitucionales de las víctimas directas. *Crear un Tribunal Nacional, Internacional y Regional (UNASUR, CELAC, ALBA, INDH) en defensa de la DIGNIDAD HUMANA*: para el efecto considerada como el bien jurídico inmaterial a ser protegido por los Estados, con poder para forzar medidas de *reparación integral*, que habilitarían el buen nombre y credibilidad de la víctima directa de la conducta del acoso mediático y del linchamiento mediático social. La *Declaración Universal de los Derechos Humanos Emergentes* es un instrumento programático de la sociedad civil internacional, dirigido a los actores estatales y a otros foros institucionalizados para la cristalización de los derechos humanos en el nuevo milenio, que contempla “*el derecho de los ciudadanos a una existencia en condiciones de dignidad*”, defiende la integridad física y síquica y el derecho al trabajo, entre otras condiciones necesarias para la supervivencia.

**Dos premisas clave:** 1. No podemos cambiar lo que no conocemos, ni reconocemos. 2. El conocimiento da entendimiento y éste la comprensión que transforma lo que de otro

---

1. Abogada. Investigadora especializada en acoso mediático. Escritora de varias obras. Como un sentido de vida, no un modo de vivir, ejerce la “defensa activa” de la vida, ante todo lo que la deprede. Ex Ministra de Educación, Cultura y Deportes de Ecuador. Catedrática universitaria en DDHH. Miembro fundador del Colectivo Ciudadano “Víctimas de Acoso Mediático”. Miembro de la Asociación Latinoamericana de Abogados Laboralistas (ALAL). Miembro de la Asociación Americana de Juristas (AAJ). Divulgadora proponente -ante la Asamblea Nacional del Ecuador- de tipificar, en los diferentes cuerpos legales, la CONDUCTA del “acoso moral” en general, y del “acoso mediático” en particular.

modo conserva el dispositivo de división en las sociedades distraídas en solo juzgar, o solo justificar, sin evolucionar.

## Abstract

The law is a reflection of social reality, and also the expression of its limits in time, a provision that inspires us to consider the national, regional and global social need to incorporate specific remedies, translated: Laws that penalize discredit, disrepute, theft of fame and honor, and devastation, whether famous or unknown characters, whether in traditional media or social media in new technologies.

Mechanisms for ensuring compliance with laws: do not let the good name of a natural or legal person in the hands of a single judge, implement a public policy effective protection of human rights and guarantees of the direct victims constitutional. Create a National, International and Regional Court (UNASUR, CELAC, ALBA, NHRIs) in defense of human dignity: for the effect considered intangible legal right to be protected by States, with power to force full reparation measures that would enable the reputation and credibility of the direct victim of the conduct of media harassment and social media lynching. The Universal Declaration of Emerging Human Rights is a programmatic tool of international civil society, led to state actors and other institutionalized forums for crystallization of human rights in the new millennium, which includes “the right of citizens to a life in dignity”, defends the physical and psychological integrity and the right to work, among other conditions necessary for survival.

**Key assumptions:** 1. we can not change what you do not know or recognize. 2. Knowledge gives understanding and this understanding that transforms what otherwise retains the device division in societies distracted by judge alone, or alone justify, without evolving.

## Resumo

A lei é um reflexo da realidade social, e também a expressão de seus limites no tempo, uma disposição que nos inspira a considerar a necessidade social nacional, regional e global para incorporar remédios específicos, traduzidos: As leis que penalizam descrédito, descrédito, roubo de fama e honra, e devastação, se personagens famosos ou desconhecidos, seja na mídia tradicional ou de mídia social em novas tecnologias. Mecanismos para garantir o cumprimento das leis: não deixe que o bom nome de uma pessoa singular ou colectiva, nas mãos de um único juiz, implementar uma política pública efetiva proteção dos direitos humanos e garantias das vítimas diretas constitucionais. Criar um Tribunal Nacional, Internacional e Regional (UNASUL, CELAC, ALBA, NHRIs) em defesa da dignidade humana: para o efeito considerado direito legal intangível a ser protegido pelos Estados, com poder para forçar medidas de reparação completos que permitiria a reputação ea credibilidade da vítima direta da conduta de assédio da mídia e linchamento da mídia social. A Declaração Universal dos Direitos Humanos Emergentes é uma ferramenta de programação da sociedade civil internacional, levou a atores estatais e outros fóruns institucionalizados para a cristalização dos direitos humanos no novo milênio, que inclui”

o direito dos cidadãos a uma vida com dignidade”, defende a integridade física e psicológica eo direito ao trabalho, entre outras condições necessárias para a sobrevivência.

**As principais premissas:** 1. Nós não podemos mudar o que você não conhece ou reconhece. 2. Conhecimento dá compreensão e esse entendimento que transforma o que de outra forma mantém a divisão dispositivo nas sociedades distraídos por juiz sozinho, ou sozinha justificar, sem evoluir.

## Marco técnico penal

A continuación, dentro del marco técnico penal de ocho ítems, para lo sustantivo y adjetivo penal, presentamos estas necesarias consideraciones sociales que, debatidas como insumo, aspiramos sean tomadas para el nuevo reflejo legislativo, jurisprudencial y constitucional del delito de acoso mediático y de linchamiento mediático, en el porvenir Código Orgánico Integral Penal ecuatoriano.

## Desarrollo de lo sustantivo penal

### Primer ítem técnico penal

#### Cómo definir el acoso mediático y el linchamiento mediático

La definición debe estar en la Ley penal, para que constituya infracción penal:

*El acoso mediático es un término que se hace servir para identificar situaciones en que una persona o un grupo de personas -\*entendiéndose por grupo el conjunto de más de una persona natural, jurídica, o colectivo en general\*- **ejercen un conjunto** de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica, aplicada de **forma sistemática** durante **un tiempo** sobre otra persona \*natural, jurídica, gobierno, proyecto, producto, empresa\* tendente a provocar el desprestigio de la misma, utilizando para ello cualquier medio de comunicación de masas.<sup>2</sup>*

- *Llámase acoso mediático la conducta orientada a acosar, hostigar, ningunear, vilipendiar, degradar, insultar, golpear, denigrar un grupo contra una persona natural o jurídica, de manera frecuente y sistemática, siguiendo los deseos de un manipulador, en el seno de una sociedad u organización, con la finalidad de que la persona acosada se auto-elimine. Son estrategias*

---

2. Marina Parés Soliva, 2005, definición primigenia; Sandra Correa León, 2006, lo no primigenio.\*

empleadas para desacreditar, difamar, desprestigiar a una persona natural, jurídica y/o funcionario e institución pública a través de la maledicencia y del RUMOR. Difama y desacredita a través de la injuria y la calumnia sistemáticamente repetida.

El detonador<sup>3</sup> del *linchamiento mediático* se encontrará conformado por el instigador/a del acoso mediático, más los/as acosadores/as directos (atacan), cuya conducta es muy violenta *verbalmente (adjetivan, insultan, ridiculizan, se burlan, son hipercríticos)*; muy violenta en su comportamiento (marginan, ningunean, desprecian, minimizan); pueden llegar a la violencia física (empujones, lanzar objetos, golpear, caotizar); su violencia aumenta con el tiempo, no cesa.

La suma de instigador/a, acosadores/as directos/as y los/as testigos mudos o silenciosos, conforman la trilogía que precipita la destrucción de la víctima directa, en medio de un entorno social que -perversamente manipulado con insidias- permite, consiente, apoya y legitima la conducta del acoso mediático y del linchamiento mediático.

- *Llámase linchamiento mediático la conducta orientada a la difusión de información que, de manera directa o a través de terceros, sea producida de forma concertada y pública reiterativamente a través de uno o más medios de comunicación con el propósito de desprestigiar a una persona natural o jurídica o reducir su credibilidad pública (Art. 26 Ley Orgánica de Comunicación).*

El efecto ulterior del daño social ocasionado por el linchamiento mediático es medible en la afectación a la salud pública de la ciudadanía receptora y de las víctimas secundarias de esta forma de des-información sistemáticamente repetida con: a) *el objetivo* de destruir a la víctima directa. b) *el método* del rumor echado a rodar con mala intención. c) *la estrategia* de un grupo atacante (asimetría en la defensa). d) *la consecuencia*, indefensión de la víctima directa.

La intencionalidad de castigo público y daño a la integridad de la víctima directa, por parte del instigador/a, es por no haberse sometido a sus designios, para lo que se hace ayudar de acosadores/as directos (atacan) y aliados/as tácitos (riegan el rumor), bloqueando a quienes, como testigos mudos o silenciosos, presencian la acción de los encargados de colocar a la víctima directa en su lugar. La existencia de un grupo atacante es planificada y/o concertada por el instigador/a.

*Efectos ulteriores del acoso mediático y del linchamiento mediático, sin ulterior responsabilidad penal, son:*

- Nadie recuerda cómo era -anteriormente- la víctima directa.
- Encubrimiento de un fraude por parte del instigador/a.

3. Marina Parés Soliva, "Gang de acoso".



- En lo social, la imposición de un estigma y/o prejuicio hacia la víctima directa.
- En lo legal, la vulneración de la transversalidad de derechos humanos individuales y colectivos.
- Devastación del proyecto de vida de la víctima directa.
- Alteración de la salud pública, en especial del sector social manipulado para legitimar la conducta del acoso mediático y del linchamiento mediático, traducida en disfunciones sicosociales, entre otras: estado de hipnosis gregaria, disociación psicótica, lobotomización, alienación, enervamiento social, debilitamiento de valores democráticos, ceguera síquica.
- Afrenta en la conciencia pública.
- Engaño social generalizado.

## Segundo ítem técnico penal

### Cuál es el sujeto activo del acoso mediático y del linchamiento mediático

Como figuras delictivas, debemos tomar en cuenta los grados y/o niveles de ulterior responsabilidad penal, de:

- *Autor intelectual, instigador/a* del acoso mediático y del linchamiento mediático, es aquel acosador principal, experto manipulador que desea deshacerse de la víctima directa, para lo que se rodea y hace ayudar de aliados que ejecutan el trabajo sucio. *MANIPULA* con insidias, adulación y provocando pena, habitualmente “trabaja” en la sombra: *manipula al entorno* para conseguir aliados directos (que atacan), aliados/as tácitos/as (que difunden la insidia convertida en rumor malintencionado), bloquea y/o intimida al resto inducido acallar, y conducido a ser testigos mudos o silenciosos; *manipula a la víctima directa* para que se considere culpable, se quede sin amigos, se autoelimine, no se defienda, se autocuestione moralmente.
- *Autor (s) material (s)* es el o los/las *acosadores/as directos/as* del acoso mediático y del linchamiento mediático, grupo atacante de características gregarias, necesitado de pertenencia a un grupo, lo que los hace vulnerables a convertirse en atacantes por lealtad al líder, por una previa inquina personal contra la víctima directa, porque se aprovechan de la situación para dar rienda suelta a sus bajos instintos.
- *Coautores materiales* son los/as *acosadores/as tácitos* del acoso mediático y del linchamiento mediático que, de modo coadyuvante, sistemáticamente difunden rumores malintencionados, sin verificar, contrastar ni investigar, constituyéndose en cajas de resonancia del

rumor echado a rodar para dañar. *En función de la des-información que emiten, son:* 1. Medios de comunicación social *instigadores* o perpetradores de las mentiras que llegan hasta el público. 2. Medios de comunicación social *víctimas secundarias*, algunas veces, víctimas engañadas por otros que han decidido utilizarlos en su manipulación.

- *Cómplices* son los/as *testigos mudos* o *silenciosos* del acoso mediático y del linchamiento mediático, que ven lo que le están haciendo a la víctima directa, y no hacen nada, dicen que “no hay para tanto” (minimizan), que “algo habrá hecho” (atribuyen, justifican e inculpan a la víctima), la mayoría “no quiere problemas” (indolencia), o el tema “no va conmigo” (pérdida de valores democrático-sociales). En consecuencia, facilitan los medios para que los autores y coautores materiales cumplan con su cometido delictivo, instigados por quien trabaja en la sombra, el instigador/a.
- *Encubridores/as* son las/os que ocultan, esconden y callan la verdad y/o versión de contraste ante los hechos mentirosos y difamatorios; encubren al autor intelectual, protegen a los/as autores y coautores materiales; hacen el juego al fraude a la ley, el silenciamiento de la verdad; defienden la inseguridad jurídica del estado de opinión mediáticamente fabricado por sobre el Estado constitucional de derechos y justicia.

### Tercer ítem técnico penal

#### Cuál es el sujeto pasivo del acoso mediático y del linchamiento mediático

- - *Víctima directa* del acoso mediático y del linchamiento mediático es aquella persona natural, jurídica y/o funcionario público e institución a la que se pertenece; que no se ha dejado someter (lo que para el instigador es un peligro); es una persona de conducta transparente (los acosadores son retorcidos y se aprovechan); le cuesta aceptar la existencia de la maldad.
- - *Víctima secundaria* del acoso mediático y del linchamiento mediático, cuya participación se mide en el impacto social perpetrado en el sector o los/las personas que con engaño y manipulación fueron inducidos/as a hacer algo que de otro modo no lo habrían hecho y que, ante el contraste, rectifican por no haber actuado de mala fe.



## Cuarto ítem técnico penal

### Circunstancias de la infracción penal del acoso mediático y del linchamiento mediático

- **Espacio.** A través de cualquier medio de comunicación social (prensa escrita, audiovisual, ciberespacio), definiendo el gatillador y/o medio de comunicación social instigador de las mentiras llegadas al público.
- **Tiempo.** Es una infracción penal de delitos continuados, es un proceso; por tanto, no cubre la tipificada injuria, calumnia, derecho de rectificación (Art. 23 Ley Orgánica de Comunicación) y/o réplica (Art. 24 Ley Orgánica de Comunicación), por ser actos puntuales que revictimizan a la víctima directa al conducirla a la tortura del trato cruel, vejatorio y degradante.
- **Modo.** Repetición sistemática de información deliberada y planificada sin veracidad, contraste, contexto ni investigación.
- **Formas.** En función de su difusión, a través de medios de comunicación social escrita (diarios, periódicos, revistas, y libros), de medios de comunicación social audiovisual (radio, televisión y música), de medios de comunicación social ciberespacio-internet (webs, foros y correo electrónico).

## Quinto ítem técnico penal

### Elementos conductuales del acoso mediático y del linchamiento mediático

Aquí hacemos un *análisis de la conducta humana*, de los SUJETOS ACTIVOS y de los SUJETOS PASIVOS:

- Motivos para iniciar una campaña de acoso y linchamiento mediático, son tres: *1. Lucro:* a) estratégico, para librarse del rival, y b) divertimento, stalking, usado en TV, para lucrarse. *2. Diversión:* humor denigrante, cruel. *3. Denuncia:* reproduce el escándalo amarillista requerido para linchar mediáticamente, librándose de un rival, muy usado en prensa y radio.
- Tipos son dos: *1. Estratégico* librarse de un rival, por conflicto de intereses: económicos, políticos, personales. Ej.: campañas contra rivales políticos, campañas para desprestigiar una marca comercial. *2. Divertimento, lucrarse,* para lo que se utiliza la diversión para aumentar los beneficios. Ej.: programas televisivos denigrantes contra los concursantes o que promueven la violencia psicológica, actuaciones perversas como: chismes, murmuraciones, injurias, y calumnias de famosos.

- Historia y/o argumento falseado de la víctima directa, que causa daño, sino no hay delito; debe transparentarse qué es lo que se dijo y se afirma al grado de posicionarlo como un prejuicio.
- Objetivo: iniciar una campaña de acoso mediático y de linchamiento mediático contra una víctima directa, se muestra en la estrategia del linchamiento social a través de los medios de comunicación social, visible en dos actos:
  - \* **Acto uno:** se prepara una escenografía:
    - a) **Escenografía:** puesta en escena pública de una inmerecida sanción o castigo público. Ejemplo: destitución fulminante de sus funciones, bloqueo de sus productos.
    - b) **Ajusticiadores/as:** se presentan como abanderados/as o salvadores/as, buenos de turno; son la comunidad o el grupo atacante que ejerce la presión y sanción pública, quedando el instigador/a en la sombra. Se arrogan el derecho de castigar, que no les corresponde. Se dejan llevar por la ira y la irreflexión. Violan la ley ya que se toman la justicia por su mano, se yerguen como árbitros, fiscales, jueces y verdugos.
    - c) **Argumento:** El argumento para sustentar el castigo público está plagado de falacias, que sistemáticamente repetidas van posicionando la mentira como verdad. Se evita el contraste. De modo **simultáneo** se protege el montaje de condena pública mediante la propagada versión única.
  - \* **Acto dos:** se confecciona un **andamiaje**:
    - a) **Condena:** la puesta en escena pública de la sanción o castigo público inmerecido, sistemáticamente repetido, provoca la condena generalizada, rechazo o repulsa social de la víctima directa, por un comportamiento o acción falseados. Ejemplo: se la maligniza, haciéndola responsable de infinidad de errores. La víctima directa es convertida en víctima propiciatoria o chivo expiatorio, usado como un medio para un fin, vulnerándose el precepto de defensa de la dignidad humana (Foucault, Kant), consistente en proteger al ser humano como un fin en sí, no usado como un medio.
    - b) **Sentencia:** maniqueamente dicen querer luchar contra el mal, o hacer un bien, pero *no se respeta el principio de inocencia*, debido proceso, juicio justo, juez competente, igualdad ante la ley, DIGNIDAD HUMANA. La víctima directa no es escuchada. Se dictamina el ostracismo y se consigue el apoyo social del entorno compuesto de víctimas secundarias, usadas para promover y aupar la conducta

del linchamiento mediático. El “crimen bueno” motivado y basado en prejuicios, es la sentencia fáctica conseguida. No se busca la verdad, sino que lo dicho quede como verdad (Art. 25 Ley Orgánica de Comunicación).

- c) **Linchamiento:** Se consuma la venganza y el linchamiento mediático planificado y programado con anterioridad. Ejemplo: Se le hace la vida tan imposible que la víctima decide irse, abandonarlo todo, con pérdidas de derechos y de imagen pública (Art. 26 Ley Orgánica de Comunicación).

## Sexto ítem técnico penal

### Relación causal del acoso mediático y del linchamiento mediático

Es la relación causal entre lo que planificaron y lo que perpetraron. Incluye la *intencionalidad de causar daño y hacerse avalar mediante la legitimación del linchamiento mediático o ejecución extrajudicial*. Para ello se oculta, evita o incipientemente (asimetría) se menciona la versión de contraste.

*Muchas maquinaciones se evaporan en el momento en que salen a la luz, en que son desenmascaradas las mentiras fabricadas para acosar y linchar mediáticamente, mediante el rumor echado a rodar con mala intención. Los rumores son montajes prefabricados para desacreditar a personas e instituciones, no se trata de auténtica información, caracterizada por dar paso a la rectificación y rectifica informaciones lesivas.*

## Séptimo ítem técnico penal

### Los diversos tipos de la infracción penal del acoso mediático y del linchamiento mediático

Para efecto de la tipicidad de aquellas infracciones y la amenaza de sus penas, se tipificarán los literales que establezcan las tipologías específicas que parten de la fuente principal (el punto 1: qué es el acoso mediático y qué es el linchamiento mediático), cuyas penas son diferentes en razón del grado de daño ocasionado en cada caso, yendo desde la difamación>des crédito>desprestigio>robo de fama y honor> hasta la devastación que un linchamiento mediático representa en la vida de un ser humano y la sociedad en la que se perpetra esta conducta de barbarie escenificada.

Ecuador como Estado Constitucional de Derechos y Justicia preverá en cada literal un grado de afectación a los derechos humanos, diferenciándolos por el grado de daño causado en cada tipo:

- *Acoso mediático y linchamiento mediático estratégico*, iniciado para LIBRARSE DE UN RIVAL por conflicto de intereses: económicos, políticos, personales. Ej.: campañas contra rivales políticos, campañas para desprestigiar una marca comercial.
- *Acoso mediático y linchamiento mediático divertimento*, iniciado para LUCRARSE: Se utiliza la diversión para aumentar los beneficios. Ej.: programas televisivos denigrantes contra los concursantes o que promueven la violencia psicológica, los chismes y las calumnias de famosos.

### Octavo ítem técnico penal

#### Imposición de las penas a la infracción penal del acoso mediático y del linchamiento mediático

**Individualmente los sujetos pasivos** (víctimas directas, víctimas secundarias)

- La obligación de reparación social integral de la víctima directa, como el pago de la indemnización por perjuicios y daños físicos, psicológicos, económicos, espirituales, morales, profesionales, proyecto de vida, ocasionados, en suma, relacionados con los efectos ulteriores. Justicia reparadora que trasciende la actual vigencia civil de “indemnización de daños y perjuicios”.
- La importancia de hacer ver a la sociedad sobre las consecuencias dejadas por esta conducta criminalmente protegida con la invisibilidad procurada en la historia. Mediación penal que permitiría educar para la real rehabilitación psicosocial individual y colectiva de la ciudadanía y el restablecimiento de derechos democráticos.

*Los dueños de los medios de comunicación social*, cuyos directores de los programas, editores que intervinieren en las publicaciones sistemáticas permitidas y consideradas como acoso mediático y linchamiento mediático, serán catalogados como autores y/o coautores materiales *coadyuvantes*, representantes de una entidad jurídica quienes merecerán una pena, *excepto la de privación de libertad*, cuando actúan en representación de una entidad jurídica y su sanción pecuniaria; y las penas que se les impondrá: la privación de libertad, tanto de prisión como de reclusión. Artículo concreto y específico para aquellos propietarios de medios.

## Disposición Transitoria

El Estado ecuatoriano, en su función de garantista constitucional, debe participar en la *reparación integral del derecho a la inocencia de la víctima directa de linchamiento mediático*, cuando las instancias judiciales no se han pronunciado, por lo que una sociedad que deja en la impunidad a la violencia y a los/las violentos/as va perdiendo sus valores, y dejándoles sin la más mínima queja el poder dictar sus normas al margen de la ley.

## De lo adjetivo

### Código de procedimiento penal

Compete redactar el proceso de juzgamiento de la infracción penal del acoso mediático y del linchamiento mediático, desde:

- **Denuncia** (qué, quién...).
- **Indagación previa** (elementos de convicción necesarios, bien jurídico a ser protegido: la DIGNIDAD HUMANA).
- **Elementos integradores** que debe contener un Informe Fiscal para la audiencia, o para el juicio.
- **Peritaje** en la detección del acoso mediático y del linchamiento mediático, por el uso del lenguaje.  
<http://www.anamib.com/mapa%20y%20territorio/deteccion.htm>
- **Participación** del juez en las audiencias.
- **Contenidos** de las sentencias.

## Reservado

**Precepto.**-El Estado ecuatoriano, en su función de garantista constitucional, debe participar en la *reparación integral del derecho a la inocencia* cuando las instancias judiciales no se han pronunciado.

## Articulado

Del linchamiento mediático:

Ley orgánica de comunicación – ecuador junio 2013

Arts. 22, 23, 24, 25, 26, 27...

## Referencias cognitivas e investigativas

Colectivo ciudadano, Víctimas de acoso mediático.

Correa León, Sandra Isabel, especialista, abogada, licenciada en Ciencias Políticas y Sociales, doctora en Jurisprudencia, conferencista nacional e internacional, miembro del ALAL (Asociación Latinoamericana de Abogados Laboralistas), autora de publicaciones temáticas. Disponible en [www.actosdeamor.com/victoriassecretas.htm](http://www.actosdeamor.com/victoriassecretas.htm)<http://www.actosdeamor.com/accionesenmarcha.htm><http://www.actosdeamor.com/librosvictoriassecretas.htm><http://www.actosdeamor.com/acosomoralomobbing.htm>

Parés Soliva, Marina, especialista, catedrática universitaria, perito jurídico-social, científica y estudiosa del fenómeno del Acoso Moral desde la Óptica Social, Presidenta del Servicio Europeo de Información sobre Mobbing, conferencista nacional e internacional, autora de varias publicaciones temáticas, web máster de [www.acosomoral.org](http://www.acosomoral.org)



# LA RESPONSABILIDAD CIVIL DEL EMPLEADOR COMO MECANISMO RESARCITORIO EN EL ACOSO LABORAL. UNA REFLEXIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DEL DERECHO COLOMBIANO

MARITZA CRUZ CAICEDO<sup>1</sup>

## Resumo

O constante acossamento laboral que afeta os direitos do trabalhador no seu ambiente de trabalho gera a possibilidade de recompor os danos na sua área pessoal e de relacionamento. Por tanto, é necessário estabelecer com clareza a certeza do dano, a culpabilidade do patrão e a relação entre as duas primeiras com o dever não cumprido. Se não for assim, os danos que fiquem fora do esquema de responsabilidade clássica seriam de interesse do sistema de segurança social. Além da obrigação que o patrão tem de indenizar o empregado, procura-se ressarcir o dano sofrido pelo trabalhador, vítima do acossamento laboral, reivindicando as conseqüências produto da lesão à sua dignidade humana, igualdade, integridade física e moral, liberdade sexual, honra, intimidade e imagem própria, e a proibição de qualquer discriminação. Desta forma, evita-se o acúmulo de danos que poderiam produzir múltiplas reparações por um dano só, permitindo que a instituição da responsabilidade possa-se ocupar do caso, sob os preceitos do direito civil.

**Palavras chave:** Acossamento laboral · Responsabilidade civil · Obrigação de proteção e segurança · Dano extrapatrimonial.

## Abstract

Injuries that are specified in the affected rights worker suffering constant bullying episodes in their work environment, generated for the possibility that they will repair the damage suffered in their personal and relational sphere, to do this we need to establish with clarity, certainty of harm, blame the employer and the causality of the first two in relation to the duty omitted because of damage not be falling outside the classical scheme liability would spring social security system. From this viewpoint, rather than the imposition of the duty to compensate for the underlying employer, is intended to achieve the compensation

---

1. Abogada, Especialista en Derecho Laboral y Relaciones Industriales de la Universidad Externado de Colombia, Magíster en derecho, programa de responsabilidad contractual y extracontractual, civil y del estado de la Universidad Externado de Colombia. Correo electrónico: [tricya2781@yahoo.es](mailto:tricya2781@yahoo.es)

of the damage suffered by a worker victim of bullying as a palliative claiming a certain way, the consequences of injury to human dignity, equality, physical and moral integrity, sexual freedom, honor, privacy and image, and the prohibition of discrimination, with this proliferation of damage leading to multiple repairs for the same damage is avoided, allowing the institute responsibility to deal with the matter under the provisions of civil law.

**Keywords:** Job Harassment · liability · Obligation of protection and safety · Extra-damage.

## Resumen

Las lesiones que se concretan en los derechos afectados al trabajador que padece constantes episodios de acoso en su ambiente laboral, generan para éstos la posibilidad de que se le reparen los posibles daños que sufre en su esfera personal y relacional, para ello, se requiere establecer con claridad, la certeza del daño, la culpa del empleador y la causalidad de las dos primeras en relación con el deber omitido, pues de no ser así los daños que queden fuera del esquema de responsabilidad clásica serían del resorte del sistema de seguridad social. Bajo esta óptica, más que la imposición del deber de indemnizar que subyace para el empleador, se pretende lograr el resarcimiento del daño que sufre el trabajador víctima de acoso laboral, como un paliativo que reivindique de cierta manera, las consecuencias que se derivan de la lesión a su dignidad humana, igualdad, integridad física y moral, libertad sexual, honor, intimidad y propia imagen y la prohibición de cualquier discriminación, con esto se evita la proliferación de daños que dan lugar a una múltiple reparación por un mismo daño, lo que permite que el instituto de la responsabilidad pueda ocuparse del asunto, bajo los preceptos del derecho civil.

**Palabras clave:** Acoso laboral · Responsabilidad civil · Obligación de protección y seguridad · Daño extrapatrimonial.

## Introducción

El maltrato, la persecución y discriminación, son la manifestación del fenómeno que se denomina *mobbing*, entre nosotros, acoso laboral, que consiste en toda acción degradante, humillante y hostil realizada de forma persistente por el empleador público o privado, sus representantes, un compañero de trabajo o un subalterno, contra los derechos del trabajador (Zarzalejo Carbajo, 2007: 10).

Esta tipo de conducta se caracteriza por una acción desplegada de forma sutil, y sistemática en el tiempo; un sujeto acosador y acosado que puede ser de una u otra parte, el empleador, sus representantes o los mismos compañeros de trabajo y una finalidad que se concreta en la vulneración de los derechos del trabajador y/o servidor público (Correa Carrasco, 2006: 89), que causa la deserción del empleo y difíciles condiciones en el ambiente laboral y personal de quien lo padece.



Ahora bien, la obligación de protección y seguridad que deviene del trabajo en condiciones dignas y justas en concordancia con los principios de raigambre constitucional en materia laboral, constituyen el punto de partida para que el empleador prevenga, evite o mitigue los riesgos que se presentan en perjuicio del trabajador, lo que resulta importante a la hora de imputar responsabilidad al empleador por el incumplimiento de las mismas.

Así las cosas, aunque la doctrina y jurisprudencia colombiana en materia laboral, no ha considerado que el acoso laboral genere daños de tipo extrapatrimonial en el desarrollo de la relación laboral, pues, no existen pronunciamientos al respecto, no obstante, se considera procedente tanto para el acoso laboral vertical como para el horizontal, como quiera que subsiste la obligación general de mantener indemne al trabajador, víctima del daño.

### **El acoso laboral en Colombia**

En el ordenamiento jurídico Colombiano se tiene una regulación específica que consagra medidas correctivas, preventivas y sancionatorias frente al acoso laboral que se contiene en la ley 1010 del 23 de enero de 2006. Asimismo, mucho antes de la expedición de ésta norma, la jurisprudencia de la Corte Constitucional protegió los derechos de un trabajador víctima de acoso laboral, y dispuso la cesación de todos los actos de hostigamiento ejercidos por el patrono<sup>2</sup>, teniendo en cuenta que la dignidad del trabajador está presente en las condiciones de trabajo que el empleador debe proveer para la prestación del servicio o la labor<sup>3</sup>.

Así, el acoso laboral se presenta cuando se lesionan uno o varios derechos, tales como; la dignidad humana, la igualdad y no discriminación (por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social), integridad física y moral, libertad sexual, honor, intimidad y propia imagen, sin que se entienda con ello, que el único derecho que se infringe es la integridad moral o la salud del trabajador (Cruz Caicedo, 2012: 12).

### **La obligación de protección y seguridad a cargo del empleador**

La salvaguarda de los derechos fundamentales de la persona en el trabajo, constituye el núcleo fundamental de la obligación genérica del empleador de proteger al trabajador, además de la ocurrencia de accidentes

---

2. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia. T- 461 de 1998. M.P.: Alfredo Beltrán Sierra, en la sentencia citada se dijo que: “La dignidad del trabajador no se circunscribe al reconocimiento por parte del empleador de un salario, sino el permitir y brindar las condiciones necesarias para que éste pueda desarrollar, en debida forma la actividad que le ha sido encomendada”.

3. En este sentido, las sentencias de la Corte Constitucional: T-013 de 1999, M.P.: Alfredo Beltrán Sierra y T-170 de 1999, M.P.: José Gregorio Hernández.

de trabajo y enfermedades profesionales, de los potenciales daños que se causen por las conductas de acoso laboral.

Esta obligación se configura de forma amplia e indeterminada en la adopción de medidas pertinentes para la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores en las normas de higiene y seguridad industrial<sup>4</sup>. De esta manera, la obligación de seguridad presenta un panorama en el que “el interés del acreedor y su satisfacción no consisten en una utilidad específica y tangible” (Hinestrosa, 2002: 253), sino más bien, en la “tranquilidad delante de ciertos riesgos por el hecho de estar cubiertas en todo o en parte de sus consecuencias nocivas” (Hinestrosa, 2002: 254).

Nótese que los ordenamientos laborales que regulan específicamente el acoso laboral, imponen la adopción de medidas tendientes a evitar o mitigar los riesgos que se materializan en el ámbito del trabajo, toda vez que subsiste la obligación de reparar el daño ocasionado al trabajador<sup>5</sup>, independiente al incumplimiento contractual grave del empleador que envuelve la extinción indemnizada del contrato<sup>6</sup>.

En el mismo sentido, las obligaciones que emanan del sistema general de riesgos profesionales en Colombia y que complementan la obligación genérica que aquí se analiza, establecen para el empleador las siguientes: “c) procurar el cuidado integral de la salud de los trabajadores y adecuar positivamente el ambiente de trabajo; d) Ejecutar y controlar el cumplimiento del programa de salud ocupacional de la empresa y procurar su financiación”<sup>7</sup>.

4. Al respecto, se pueden mencionar el Decreto 614 de 1984 que estableció la obligación de conformar Comités Paritarios de medicina, higiene y seguridad industrial de empresa, reglamentados por la Resolución No. 2013 de 1986 expedida por los Ministerios de Trabajo y de Salud. Asimismo, con la Resolución No. 1016 de 1989 se reguló lo referente a la obligación del empleador de ejecutar de forma permanente el programa de salud ocupacional; con la expedición del Decreto 1295 de 1994 se modificó la denominación del Comité, ahora Comité Paritario de Salud Ocupacional y el periodo de sus miembros, así como la obligación del empleador de proporcionar tiempo laboral para el funcionamiento del mismo, en lo demás continúan vigentes dichas normas.

5. En Europa tenemos: Artículo 122-51 del Código de Trabajo Francés, la Ley belga de protección contra la violencia y el acoso moral y sexual en el trabajo de 11 de junio de 2002, el Código de Trabajo de Noruega, o la Ley finesa sobre seguridad y salud laboral, Ley 738 de 2002; La Ley Sueca de victimización en el trabajo de 1993. En ésta línea también se pueden mencionar la Ley 1010 de enero 23 de 2006 en Colombia, la Ley Orgánica de Prevención de Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo en Venezuela de 2005; y los proyectos legislativos de Argentina, Uruguay, Brasil y Chile.

6. En este aspecto específico, tenemos el numeral 2. del artículo 10 de la Ley 1010 de 2006 que dispone como sanción por el acoso laboral debidamente acreditado: “2. [...] terminación del contrato de trabajo sin justa causa, cuando haya dado lugar a la renuncia o el abandono del trabajo por parte del trabajador regido por el Código Sustantivo del Trabajo. En tal caso procede la indemnización en los términos del artículo 64 del Código Sustantivo del Trabajo.” En el artículo 64 del C.S.T. el legislador tasó los perjuicios correspondientes al daño emergente y lucro cesante por la terminación unilateral del contrato de trabajo sin justa causa, teniendo en cuenta la modalidad del contrato y el tiempo durante el cual el trabajador prestó el servicio.

7. Los literales citados corresponden al artículo 21 del Decreto 1295 de 1994 “Por el cual se determina la organización y administración del sistema general de riesgos profesionales”.

Ello denota, la bilateralidad de la relación laboral y el ineludible alcance de la prestación de seguridad que se aplica tanto para los trabajadores regidos por el contrato de trabajo, como para los servidores públicos en ejercicio de sus funciones al servicio del Estado.

### **La responsabilidad civil en materia laboral**

Al respecto cabe mencionar que el sistema jurídico Colombiano prevé de forma excepcional la responsabilidad civil por la culpa del empleador en la ocurrencia de accidentes de trabajo o enfermedades profesionales, como lo señala el artículo 12 literal b) in fine de la Ley 6ª de 1945, artículos, 56, 57 y 216 Código Sustantivo del Trabajo, cuya naturaleza es contractual y requiere la prueba de la culpa leve, esto es, la transgresión del modelo de “diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios” (artículos 63 y 1.604 del Código Civil) tal y como lo ha dicho la jurisprudencia laboral.

Igualmente, cuando el daño es producto de la acción de un servidor público, se tiene la culpa en el campo laboral imputable al patrono y el daño antijurídico en el ámbito de la responsabilidad del Estado de conformidad con el artículo 90 Constitucional. En otras palabras, la responsabilidad del Estado–empleador puede estar en la falla del servicio o en el riesgo excepcional, cuando el riesgo que soporta el servidor público es mayor a la actividad peligrosa que asume en ejercicio de su función.

Por ello, aunque la doctrina y jurisprudencia colombiana en materia laboral, no ha considerado que el acoso laboral genere daños de tipo extrapatrimonial en el desarrollo de la relación laboral, pues, no existen pronunciamientos al respecto, no obstante, se considera procedente tanto para el acoso laboral vertical como para el horizontal, como quiera que subsiste la obligación general de mantener indemne al trabajador, víctima del daño.

En efecto, para que se declare la responsabilidad del empleador deben concurrir los siguientes presupuestos, como son: a) Un hecho dañino producto de las conductas de acoso laboral; b) La culpa del empleador por los hechos constitutivos de acoso laboral vertical y acoso laboral horizontal o la concreción del riesgo con ocasión de las funciones del trabajador que no esté obligado a soportar; c) El daño irrogado al trabajador, que en el presente trabajo se concreta en el daño extrapatrimonial (daño moral daño a la vida de relación) y; d) El nexo causal entre el daño y la culpa del empleador o la relación de “ocasionalidad necesaria” para efectos de atribuir responsabilidad cuando se concreta el riesgo.

A la luz de la responsabilidad del empleador el daño extrapatrimonial resarcible se concreta en el daño moral y a la vida de relación que reconoce la jurisprudencia civil y contencioso administrativa por la afectación de la faceta interna y externa del ser humano; que resulta viable extender a los

daños de ésta índole que ocasiona el acoso laboral por la afectación de los derechos fundamentales y bienes de la personalidad del trabajador.

De igual manera, no parece pertinente ampliar la categoría del daño extrapatrimonial con el daño biológico o a la salud, en tanto que los ordenamientos jurídicos en los que se tiene como una tutela resarcitoria de los derechos fundamentales, parten de tal consideración para agrupar en ésta categoría la afectación de la salud y la integridad psicofísica; por ello, no resulta acertado indemnizar la lesión en si misma que se causa con la infracción del derecho, sino más bien de las consecuencias que se derivan de la lesión, con esto se evita la proliferación de daños que dan lugar a una múltiple reparación por un mismo daño.

## Referencias Bibliográficas

- Alexy, Robert. *Teoría de los derechos fundamentales*. Centro de estudios constitucionales, Madrid, 1993.
- Hinestrosa, Fernando. *Tratado de las obligaciones*. t. I, Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 2002.
- Correa Carrasco, Manuel. “El concepto jurídico de acoso moral en el trabajo”, en Manuel Correa Carrasco (Coord.). *Acoso moral en el trabajo*. Navarra, Arazandi, 2006.
- Cortés, Edgar. *Responsabilidad civil y daños a la persona. El daño a la salud en la experiencia italiana ¿un modelo para América Latina?*. Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 2009.
- Cruz Caicedo, Maritza. “El daño extrapatrimonial en el acoso laboral. Extensión del daño como fuente de la responsabilidad civil del empleador”. Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 2012.
- Zarzalejo Carbajo, Mercedes. “El acoso moral en la experiencia comparada, internacional y comunitaria (I): Concepto y responsabilidad jurídica”, en Manuel Correa Carrasco y Berta Valdés de la Vega (Coords.) *Los medios de tutela frente al acoso moral en el trabajo*, Granada, Comares, 2007.



# ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO NO SETOR PÚBLICO: CONTEXTUALIZAÇÃO EM UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA BRASILEIRA

FERNANDA DA CONCEIÇÃO ZANIN<sup>1</sup> • LUIS ALLAN KÜNZLE<sup>2</sup>

## Resumo

Mudanças ocorridas no trabalho do servidor público somadas às características próprias das instituições estatais revelam-se como estimuladores do aumento de casos de assédio moral e outras violências no cotidiano desses trabalhadores. Pesquisas e experiências obtidas pelo Sindicato dos Docentes da Universidade Federal do Paraná demonstram tais mudanças e revelam seus reflexos na saúde dos servidores e nas relações entre companheiros de trabalho. Esse artigo visa discutir o assédio moral nas universidades públicas brasileiras, bem como compreender sua ocorrência. A violência nas organizações públicas costuma durar anos e apresentar sinais de existência desde os primeiros momentos do assediado na instituição. Os casos de assédio revelados ao sindicato envolvem situações que antecederam confrontos por parte do assediado quanto ao sentimento de patrimonialismo e de conservadorismo e à manutenção do poder formal e informal dos assediadores. Por tratar-se de uma instituição de ensino e pesquisa, as exigências de programas de pós-graduação e financiadores de pesquisa também colaboram para promover individualismo, competitividade e assédio. Tendo em conta a promoção e a manutenção das violências por meio das estruturas organizacionais e políticas das universidades brasileiras – promotores de um ambiente hostil e degradante –, conclui-se que é necessário compreender a ocorrência de tais violências no setor público, suas causas, para construir junto aos sindicatos dos trabalhadores pautas de luta que melhorem as condições e relações de trabalho.

**Palavras chave:** Violência moral • Assédio moral • Setor público • Universidade pública.

## Resumen

Cambios ocurridos en el trabajo del funcionario sumada a las características propias de las instituciones estatales se revelan como estimulares del aumento de casos de acoso laboral y otras violencias en el cotidiano de los dichos trabajadores. Investigaciones y experiencias obtenidas por el Sindicato de los Docentes de la Universidad Federal del

---

1. Psicóloga da Associação dos Professores da Universidade Federal do Paraná (APUFPR-SSind). Toda correspondência relacionada com este artigo deve de ser enviada a Fernanda da Conceição Zanin, Calle Major Theolindo Ferreira Ribas, 2527, casa 10, Boqueirão. CEP: 81670-110. Curitiba/Paraná, Brasil. Correo electrónico: [ferczanin@gmail.com](mailto:ferczanin@gmail.com)

2. Professor da Universidade Federal do Paraná e sindicalizado a APUFPR-SSind. Correo electrónico: [kunzle@inf.ufpr.br](mailto:kunzle@inf.ufpr.br)

Paraná demuestran tales cambios y sus reflejos en la salud del funcionario y relaciones entre compañeros de trabajo. El presente artículo discute el acoso laboral en las universidades públicas brasileñas, con la intención de intentar comprender su ocurrencia. La violencia en las organizaciones públicas pueden ocurrir por años y presentar señales de su existencia desde el ingreso del acosado en la institución. Los casos de acoso revelados al sindicato involucran situaciones que anteceden enfrentamientos por parte del acosado sobre el tema del patrimonialismo, conservatismo y manutención del poder formal e informal de los acosadores. Por cuenta de la función de enseñanza e investigación, las exigencias de los programas de posgrado y financiadores de investigaciones también colaboran para el desarrollo del individualismo, competencia y acoso. Teniendo en cuenta la promoción y manutención de las violencias por medio de las estructuras organizativas y políticas de las universidades públicas brasileñas – promotores de un ambiente hostil y degradante – se puede concluir que es necesario comprender la ocurrencia de tales violencias en el sector público, sus causas, para construir junto al sindicato de los trabajadores pautas de lucha que mejores las condiciones y las relaciones entre compañeros de trabajo.

**Palabras clave:** Violencia moral · Acoso moral · Sector público · Universidad pública.

### **Abstract**

Changes in the work of public servants added to some specificities of state institutions are responsible as instigators of the increased incidence of bullying and other violence in the day-to-day actions of those workers. Researches developed by the Lecturer's Union of the Federal University of Paraná in Brazil demonstrate such changes and reveal its effects on health of university workers and in their partner relationships. This article aims at discussing moral harassment and violence in Brazilian public universities, as well as understanding their emergence. Violence at work in public organizations usually spans several years and shows signs from the first moments since the servant started working at a university. The harassment cases reported to Lecturer's Union have occurred after alleged complaints relating to patrimonialism and conservatism within public institutions in Brazil, as well as when the new employee disturbs the action of power groups. In addition, since it is an institution of lecturing and research, the high demands for publishing and to obtain resources create the conditions for individualism, competitiveness and harassment. Given that the promotion and maintenance of violent acts through organizational and political structures of Brazilian universities - responsible for a degrading and humiliating environment -, it can be thus concluded that a better understanding of the causes is on demand. We believe that this is the way of tackling violence in public organizations, by directing lecturers' attention through the Union to improve the working conditions and relationship.

**Keywords:** Moral violence · Moral harassment · Public sector · Public university.

## **Introdução**

As modificações no mundo do trabalho oriundas das crises do modelo capitalista tiveram forte impacto sobre a sociedade (Antunes, 1999; Alves, 2011). Além dos diversos efeitos sobre o setor privado, o setor dos serviços públicos também tem sido objeto da implantação da lógica neoliberal (Guimarães, 2009). Um desses efeitos sobre o trabalhador é o aumento dos casos de violência moral, em especial o assédio moral (Freitas, Heloani & Barreto, 2008). A trajetória que se percorrerá a seguir visa recuperar as modificações no setor público e seus reflexos nas universidades públicas brasileiras, para debater as ocorrências do assédio moral no cotidiano dos docentes dessas instituições.

## **Modificações no Setor Público Brasileiro**

Durante a década de 1980, o Governo brasileiro inicia mudanças estruturais no Estado como justificativa para reagir aos reflexos da crise econômica mundial em território nacional. Sob a mesma perspectiva e com hiperinflação presente na economia de todo o país, em 1990, o Governo incita a Reforma Administrativa no Setor Público. O discurso adotado por Bresser Pereira (1995), ministro responsável para tratar única e exclusivamente desse tema, foi de que a reforma também ocorreria com a intenção de melhorar a eficiência e a qualidade do serviço prestado pelo Estado e com a perspectiva de atender exigências dos investidores financeiros nacionais e internacionais, visando tornar o país mais competitivo e atrativo. Para tanto, o Governo realiza intervenções que variaram de privatização de instituições estatais a adoção gradativa de estratégias de gestão de pessoas próprias da iniciativa privada dentro da esfera pública (Pereira, 1995; Dal Rosso, 2008).

No que se refere a mudanças na gestão de pessoas, salienta-se que a implantação da lógica neoliberal no serviço público encontrou complicações: além de serem submetidos a mecanismos perversos do funcionamento da administração privada (Alves, 2011), os servidores encontraram estruturas arcaicas de burocracia e patrimonialismo ainda presentes nas instituições públicas. Somam-se a isso condições penosas e precárias no trabalho, principalmente devido à falta de formação e de recursos físicos, humanos e financeiros para a constituição de condições adequadas para a execução do trabalho (Guimarães, 2009; Abrucio, 2007; Pires & Macêdo, 2006).

A respeito da Reforma, de um lado encontravam-se os propósitos e o planejamento do Governo, a exemplo dos três apontados pelo próprio ministro e seus colaboradores: “(1) tornar a administração pública mais flexível e

eficiente; (2) reduzir seus custos; (3) garantir ao serviço público, particularmente aos serviços sociais do Estado, melhor qualidade” (Pereira, 1995:7). Enquanto de outro lado, haviam as mudanças efetivas e os resultados destas no cotidiano dos servidores: imposição de padronização do procedimento de execução do trabalho; presença de avaliação de desempenho individual; implantação de programas de demissão e aposentadoria voluntárias; abertura para terceirização de trabalho e contratos temporários; aplicação de programas de qualidade total no trabalho; utilização de sistema de informação; etc. (Prado, 2006; Aragão, 2004; Grisci e Bessi, 2004).

No que diz respeito às consequências da implantação de nova política de gestão, pode-se citar para cada um dos propósitos do parágrafo anterior o aumento da eficiência e da flexibilidade na administração, por exemplo, culminou na aplicação de técnicas que efetivaram o discurso da cobrança de metas e da melhoria dos resultados no trabalho do servidor (Dal Rosso, 2008; Silva, 2006), que por sua vez, resultaram na intensificação do trabalho como uma de suas consequências (Dal Rosso, 2008). Do mesmo modo, a redução de custos e os programas de qualidade e os de redução do quadro de trabalhadores supracitados passaram a ser sinônimo de aumento de ritmo e velocidade de trabalho e de estímulo à discriminação daqueles que não se encaixavam no perfil empreendedor preterido pela nova gestão estatal (Dal Rosso, 2008; Silva, 2006). No que diz respeito à perspectiva de garantir o serviço e de aumentar a qualidade das instituições estatais, como as universidades, esses órgãos públicos passaram a estabelecer contratos de financiamentos com empresas privadas. Esse intento obteve como ônus a perda da autonomia das instituições públicas, uma vez que as atividades desenvolvidas deveriam responder aos interesses correspondentes à lógica do mercado, no qual as empresas patrocinadoras estão inseridas (Sguissardi e Silva Júnior, 2009).

Dessa forma põe-se em evidência que as mudanças advindas da reforma, para além de implantar programas e discursos que modificaram o processo de trabalho e a gestão de pessoas, geraram impactos na vida pessoal e profissional dos servidores (Sá e Trindade, 2003), bem como, encarregaram-se de transformar as relações que estes têm com o público atendido (Saraiva, 2002; Jantsch, 2010; Leher, 2003) e seus colegas de trabalho (Zanin et al, 2012). Nesse sentido, as relações interpessoais de trabalho na esfera pública acabam efetivando outra ordem de funcionamento, como salienta Pires e Macêdo (2006: 14): “nas organizações públicas, são as relações de estima e os jogos de influência os verdadeiros indicadores de poder no Brasil”.

Segundo Silva (2006), essas mudanças se impuseram como consequência da implantação sobretudo de programas de qualidade total do trabalho. Pois, juntamente com a procura pela qualidade, foram impostas mudanças de comportamentos e de valores, que serão os principais ele-



mentos avaliados e qualificados pelos gestores no momento de decidir em qual projeto público será alocado recurso financeiro.

Desta forma, não raro, o novo cenário no setor público apresenta-se como campo aberto para o individualismo, a competitividade, o enfraquecimento do coletivo e a hostilidade (Silva, 2006). É neste novo ambiente que são criadas as condições para o aumento da incidência do assédio moral no cotidiano do servidor público (Corrêa & Carrieri, 2004; SERJUMIG/SINJUS-MG, 2008; Ferreira, 2010; Minassa, 2012).

## **Modificações na Universidade Pública Brasileira**

A imposição de modelos de gestão privada e as condições de trabalho degradantes, que levam ao aumento de casos de violência moral, estão também presentes nas universidades públicas brasileiras. Em função da opção dos governos Collor, Itamar e FHC, de 1990 a 2002, pela abertura do setor de ensino superior à iniciativa privada, as universidades públicas sofreram com a falta de investimentos e de recursos humanos: significativas perdas no quadro de pessoal docente, em razão de mudanças constitucionais referentes à aposentadoria do servidor público, e consequente aumento no número de professores temporários, que ultrapassou 20% do quadro docente em algumas universidades (Bosi, 2007; Dias & Machado, 2008). Mesmo nessas condições, neste período houve aumento no número de matrículas em cursos de graduação, em torno de 150%, e criação de novos programas de pós-graduação em nível de mestrado, 200% de aumento, e doutorado, 120%.

As condições de trabalho nesse período se caracterizaram por baixos salários e degradação e sobrecarga das condições de trabalho. A falta de investimentos públicos fez com que parte significativa dos docentes passasse a buscar recursos em contratos de prestação de serviços com a iniciativa privada. Em geral esses contratos não apenas garantiam o funcionamento de laboratórios, como também permitiam complementação salarial. A perda de autonomia e a submissão da pesquisa pública aos interesses do mercado passaram a estar presentes no cotidiano das universidades públicas (Sguissardi e Silva Jr, 2009). Em decorrência disso, muitos docentes assumiram uma função adicional de “executivos”, gerenciando projetos, recursos financeiros e humanos. Segundo Sevcenko (2000, apud Leda 2006: 9), “o professor ideal agora é um híbrido de cientista e corretor de valores” que consome seu tempo “a preencher relatórios, alimentar estatísticas, levantar verbas e promover visibilidade para si e seu departamento”.

O aumento da carga de trabalho em um contexto de redução do quadro de servidores efetivos nas universidades (docentes e técnico administrativos) veio acompanhado de um processo de flexibilização dos mecanismos

de gestão. O resultado mais visível, para os docentes, foi a perda de identidade, exemplificada nas opções apresentadas no parágrafo anterior, com uma transfiguração das atividades de ensino e pesquisa (Mancebo e Franco, 2003). Outra consequência, fundamental para o escopo do presente trabalho, foi a busca, pelos docentes, de vantagens competitivas (Lemos, 2011) como forma de responder a um cenário de menor disponibilidade de recursos e de aumento de carga de trabalho.

No período recente, dos Governos Lula e Dilma, de 2003 aos dias atuais, o investimento estatal foi dirigido majoritariamente na criação de novas universidades ou novos campi e no aumento do número de matrículas (Léda & Mancebo, 2009). Além de não corrigir as distorções existentes no sistema público federal de ensino superior, os recursos disponibilizados não foram suficientes para permitir que as novas unidades pudessem operar em condições mínimas. Novos docentes, já com formação doutoral, foram confrontados com condições precárias de trabalho (aulas superlotadas em contêineres e quadras polivalentes, laboratórios em banheiros, etc.) e com pouca infraestrutura para pesquisa (Zanin et al., 2013).

Nestes casos, nota-se o uso de mecanismos da burocracia e da gestão de recursos humanos para forçar os docentes a aceitar essas condições de trabalho. Um exemplo disso é o uso do período de estágio probatório, que dentro da nova estrutura competitiva, tem sido manejado para ameaçar os novos servidores a exercer atividades que extrapolam suas funções e a realizar seu trabalho em condições precarizadas. A recusa a tais situações pode implicar a não aquisição da estabilidade de emprego enquanto servidor público. O uso das avaliações do estágio probatório pode ser considerado como uma distorção da burocracia na esfera pública. Nota-se que, conforme aponta Saraiva (2002: 192),

as dimensões de uma organização burocrática são também entendidas como expressões de poder e ideologias, às medida que os modos de organização e de operacionalização servem de instrumentos para os grupos obterem poder e nele se manterem.

Segundo (Hirigoyen, 2011), os métodos de assédio moral no setor público são mais perniciosos e produzem resultados dramáticos sobre a saúde. A autora comenta ainda que a máquina pública é complexa e as responsabilidades das pessoas estão diluídas, o que dificulta a punição dos abusos.

Outra especificidade da categoria docente no que se refere a condições e relações de trabalho está relacionada à atuação em programas de pós-graduação. Nas universidades públicas brasileiras, os modelos de gestão flexível se expressam também nos espaços de pesquisa e de pós-graduação, principalmente a partir da submissão de avaliação desses controlada pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Ensino Superior

(CAPES). A autonomia e os recursos alocados a cada programa dependem dessa avaliação. Uma vez que os recursos mantêm-se estáveis ou são contingenciados em função da crise econômica e o número de programas cresce anualmente, as exigências de produtividade aumentam na mesma proporção. As consequências mais perversas dessa competitividade entre os programas estão diretamente relacionadas à transferência do aumento de produtividade aos docentes e aos estudantes. Para que um docente se mantenha vinculado a um programa de pós-graduação, ele deve atingir um mínimo de publicações em periódicos, cada vez mais vinculadas a mecanismos de classificação desses periódicos, que tem aumentado constantemente nos últimos anos, dentro de um processo denominado de “fordismo acadêmico” por Netto, 2010. Ou seja, a quantidade passou a primar sobre a qualidade (Sguissardi & Silva Jr., 2009). Este modelo quantitativo e baseado em metas dividiu a categoria docente em dois grupos: os produtivos e os improdutivos (Bosi, 2007). Aos produtivos é dado o reconhecimento da competência científica, mas ao preço de forte individualismo, competitividade, ambiente de trabalho tensionado, relação de mando junto aos seus orientandos e sobrecarga de atividades. Os ditos “improdutivos”, por sua vez, ainda que livres da pressão por publicação, carregam o rótulo da incompetência acadêmica e a eles é imposta a execução de atividades administrativas e burocráticas. Especificamente em relação aos docentes ditos “produtivos”, foi possível identificar um elemento contraditório. Muitos deles, mesmo conscientes dos efeitos nefastos desse modelo sobre sua saúde, afirmam que esta é a atividade acadêmica que mais lhes dá realização profissional e oportunidade de criação.

## **Assédio Moral na Universidade Pública Brasileira**

Tendo por base a definição de Marie-France Hirigoyen (2011: 17):

o assédio moral no trabalho é definido como qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, comportamento, atitude...) que atente, por sua repetição ou sistematização, contra a dignidade ou integridade psíquica ou física de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho.

é possível constatar que esta nova conformação do trabalho acadêmico cria condições para que se estabeleçam situações de violência, entre elas o assédio moral, dentro da universidade pública brasileira. Essa percepção é, de certa forma, compartilhada pelos próprios trabalhadores. Na pesquisa realizada na Universidade de Brasília por Nascimento e Silva (2008), os entrevistados citaram como principais causas do Assédio Moral, entre outras, estresse, pressão no trabalho, pessoas que se julgam superiores, perseguição, abuso de poder, autoritarismo e impunidade.

É possível verificar, em diversas situações cotidianas, o uso das estruturas de poder e as disfunções burocráticas como instrumentos de assédio moral nas universidades públicas brasileiras. Esses cenários apresentam-se desde o estágio probatório, passando pela estabilidade no emprego público, até os espaços de pesquisa e pós-graduação.

Verifica-se que o período de avaliação do estágio probatório são frequentemente utilizadas para submeter o professor a situações degradantes e muitas vezes desviantes de suas funções. Uma vez que sua estabilidade no emprego público depende da avaliação favorável nesse período, o docente encontra-se vulnerável ao assédio moral. Não obstante, mesmo após a aquisição da estabilidade, esta não lhe garante a prevenção a situações de assédio moral. Em muitos casos, é exatamente essa estabilidade que permite a manutenção dessa violência por longo período de tempo (Hirigoyen, 2011; Zanin et al, 2012).

Em relação ao uso dos espaços de pesquisa e de pós-graduação, percebe-se a utilização do direito do docente em participar de programas de pesquisa e pós-graduação como pressão para que o este se submeta ao poder de alguns grupos vigentes, adequem-se à cultura do setor público e a condições de trabalho impostas.

No caso do adoecimento vinculado a casos de assédio moral, evidenciado em diversos estudos (Campos et al, 2012; Caran, 2007), nota-se uma particularidade específica às universidades públicas. O docente adoecido continua submetido ao ambiente assediador, uma vez que as universidades não possuem procedimentos que permitam, mesmo que temporariamente, a transferência do docente desse ambiente, assim como não dispõem de mecanismos que permitam analisar denúncias dessa natureza. Uma solução frequentemente adotada consiste em aposentar por invalidez os docentes assediados e adoecidos. Este procedimento penaliza duplamente o assediado e mantém intactas as estruturas promotoras de assédio.

## Conclusão

As modificações no mundo do trabalho implementaram no aparelho estatal e por decorrência, na universidade pública, a lógica predatória do setor privado. Como resultado disso, afetaram o trabalho do servidor público e criaram condições para o aumento de casos de assédio moral. Neste artigo foram apresentadas algumas especificidades do assédio no setor público. Entre elas, a desvirtuação do caráter público das universidades públicas, o assédio de longa duração, o uso do estágio probatório, a imposição da aposentadoria por invalidez e a valoração majoritariamente quantitativa da produção científica nos programas de pós-graduação.

A atual estrutura organizacional e política das universidades públicas

brasileiras tem também contribuído para o incremento de casos de adoecimento dos docentes. As causas estão vinculadas a, de uma parte, sobrecarga de trabalho, índices crescentes de produtividade e condições de trabalho precarizadas, e, de outra parte a, situações de violência e assédio moral decorrentes de relações de trabalho deterioradas pelo individualismo e pela competitividade.

Nesse sentido, é fundamental que os sindicatos docentes se envolvam no debate sobre a saúde, identificando causas de adoecimento e de violências e seus reflexos na identidade e na subjetividade dos trabalhadores para construir pautas de luta. Algumas frentes de luta podem ser apontadas: recuperação do caráter público do Estado, garantia de condições de trabalho e de remuneração dignas, estabelecimento de mecanismos de avaliação que primem pela qualidade do serviço prestado e desmonte das estruturas de poder que se utilizam da estrutura pública para benefício próprio.

## Referências Bibliográficas

- Abrucio, F. L. (2007). Modos de trabalhar e de ser na reestruturação bancária. RAP edição especial comemorativa 1967-2007, 67-86.
- Alves, G. (2011). Trabalho e subjetividade: o espírito do toyotismo na era do capitalismo manipulatório. São Paulo: Boitempo.
- ANTUNES, R. (1999). Adeus ao trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. 6ed. São Paulo: Cortez; Campinas: Editora da Universidade de Campinas, 1999.
- Aragão, J. P (2004). Exigências cognitivas e estratégias de mediação em auditoria-fiscal da Previdência Social no Distrito Federal: errar é preocupante, refiscalizar é pior. 2004. 123 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia)—Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília, 2004
- Bosi, A. P (2007). A precarização do trabalho docente nas instituições de ensino superior do Brasil nos últimos 25 anos. Educação e Sociedade, 28(101), 1503-1523.
- Campos, I. C. M., Silva, L., Merino, E. A. D., & CRUZ, R. M. (2012). Assédio moral no serviço público estadual de Santa Catarina e incapacidade para o trabalho. Cadernos Brasileiros de saúde mental, 4(10), 62-90.
- Caran, V. C. S. (2007). Riscos psicossociais e assédio moral no contexto acadêmico. (Dissertação de mestrado). Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo, São Paulo.
- Corrêa, A. M. H., & Carrieri, A. P (2004). 'Administrar é criar Conflitos': o assédio moral degradando as relações de trabalho no Poder Judiciário. RAP 38(6), 65-84.
- Dal Rosso, S. (2008). A diversidade da intensificação do trabalho. Em \_\_\_\_ Mais trabalho! A intensificação do labor na sociedade contemporânea, 149-188. São Paulo: Boitempo.

- Dias, V. C., & Machado, M. G. (2008). Precarização do Trabalho: o caso dos professores substitutos da Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Trabalho completo do Anais do IV Simpósio Internacional O Estado e as Políticas Educacionais no Tempo Presente. Disponível em <http://www.simposioestadopoliticas.ufu.br/imagens/anais/pdf/AC16.pdf>.
- Ferreira, M. C. R. (2010). A negociação coletiva como espaço para discussão de assédio moral no serviço público. (Monografia de especialização em Negociação Coletiva). Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre.
- Freitas, M. E., Heloani, R., & Barreto, M. (2008). Assédio moral no trabalho. São Paulo: Cengage Learning.
- Grisci, C. L. I., & Bessi, V. G. (2004). Modos de trabalhar e de ser na reestruturação bancária. *Sociologias*, 6(12), 160-200.
- Guimarães, M. C. (2009) Transformações do Trabalho e Violência Psicológica no Serviço Público Brasileiro. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 34(120), 163-171.
- Hirigoyen, M. F. (2011). Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral. 6ª ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Jantsch, A. P. (2010). Mercadorização, formação, universidade pública e pesquisa crítico-emancipatória: em tempo de realização plena do conceito de capital. Em J. F. Oliveira, A. M. Catani, J. R. Silva Junior (Eds.), *Educação superior no Brasil: tempos de internacionalização*, 55-78. São Paulo: Xamã, 2010.
- Léda, D. B. (2006). Trabalho docente no ensino superior sob o contexto das relações sociais capitalistas. Trabalho completo do Anais da reunião anual da Associação nacional de pós-graduação e pesquisa em Educação-ANPED. Disponível em <http://www.anped.org.br/reunioes/29ra/trabalhos/trabalho/GT11-1979-Int.pdf>.
- Mancebo, D., & Franco, M. E. D. P. (2003). Trabalho docente: uma análise das práticas intelectuais em tempos de globalização. Em L. F. Dourado, D. Mancebo, A. M. Catani, & J. F. Oliveira (Eds.), *Políticas e gestão da educação superior – transformações recentes e debates atuais*, 191-204. São Paulo: Xamã, Goiânia: Alternativa.
- Léda, D. B., & Mancebo, D. (2009). REUNI: heteronomia e precarização da universidade e do trabalho docente. *Educação e Realidade*. 34(1), 49-64.
- Leher, R. (2003). Projetos e modelos de autonomia e privatização das universidades públicas. Em P. Gentili (Ed.), *Universidades na penumbra: neoliberalismo e reestruturação universitária*. São Paulo: Cortez.
- Lemos, D. (2011). Trabalho docente nas universidades federais: tensões e contradições. *Caderno CRH*, 24(1), 105-120. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/ccrh/v24nspe1/a08v24nspe1.pdf>
- Minassa, A. P. (2012). Assédio Moral no Âmbito da Administração Pública. Leme: Habermann.
- Nascimento, F. P., SILVA, S. R. G. (2008). Assédio moral no setor público: um estudo na Universidade de Brasília (Monografia de Especialização em Gestão Universitária). Universidade de Brasília, Brasília.



- Netto, J. P. (2010). Entrevista. *Revista Praia Vermelha*, 20(2), 11-26.
- Pereira, L. C. B. (1995). A reforma do aparelho do Estado e a Constituição brasileira. ESAF. Disponível em <http://bresserpereira.org.br/papers/1995/98.ReformaAparelhoEstadoConstituicao.pdf>.
- Pires, J. C. S., & Macêdo, K. B. (2006). Cultura organizacional em organizações públicas no Brasil. *RAE*, 40(1), 81-105.
- Prado, P. D. (2006). 'O foco é no cidadão e o atendente como fica?' Contexto de atendimento presencial, custo humano da atividade e qualidade de vida no trabalho (Dissertação de mestrado em Psicologia). Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília, Brasília.
- Sá, M. A. D., & Trindade, U. C. M. (2003). Mudança organizacional e identidade de pessoas: o caso da Funasa. Em *Trabalho completo em Anais do Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração*. Disponível em [http://www.anpad.org.br/evento.php?acao=trabalho&cod\\_edicao\\_subsecao=48&cod\\_evento\\_edicao=7&cod\\_edicao\\_trabalho=1716#self](http://www.anpad.org.br/evento.php?acao=trabalho&cod_edicao_subsecao=48&cod_evento_edicao=7&cod_edicao_trabalho=1716#self).
- Saraiva, L. A. S. (2002). Cultura Organizacional em Ambiente Burocrático. Em *Revista de Administração Contemporânea*, 6(1), 187-207.
- SERJUMIG/SINJUS-MG (2008). Cartilha de combate ao assédio moral na administração pública. Belo Horizonte.
- Sguissardi, V., & Silva Júnior, J. R. (2009). Trabalho intensificado nas federais: pós-graduação e produtivismo acadêmico. São Paulo: Xamã.
- Silva, J. B. (2006). A face privada de um banco público: os experimentos flexíveis no Banco do Brasil. Em Antunes, R. (Ed.) *Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil*, 207-236. São Paulo: Boitempo.
- Zanin, F. C., Freitas, J. A. R., & Künzle, L. A. (2012). Violência moral e adoecimento de docentes da UFPR em discussão: análise de dados obtidos através de parceria entre Psicologia do Trabalho e Sindicato. Trabalho completo em *Anais do VIII Seminário de Saúde do Trabalhador (em continuidade ao VII Seminário de Saúde do Trabalhador de Franca) e VII Seminário "O Trabalho em debate": saúde mental relacionado ao trabalho*. Disponível em <http://www.proceedings.scielo.br/pdf/sst/n8/26.pdf>.
- Zanin, F. C., Freitas, J. A. R., Künzle, L. A., & Tostes, R. A. (2013). REUNI no campus de Palotina da UFPR: trabalho docente e ação sindical. *Universidade e Sociedade*, 22, 74-83.





# REDE DE ATENÇÃO ÀS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA RELACIONADA AO TRABALHO: INVESTIGAÇÃO DOS CASOS PELO CEREST SBC/SP - BRASIL

ANDRÉIA DE CONTO GARBIN<sup>1</sup>

ARTHUR CHIORO<sup>2</sup>

ELIANA PINTOR<sup>3</sup>

## Resumen

La Secretaría de Salud de São Bernardo do Campo- São Paulo/Brasil implantó en 2010 la Red de Atención a las Personas en Situación de Violencia - Revivir, la cual prevé atención integral a las personas víctimas de violencia y seguimiento de los casos. El CEREST (Centro de Referencia en Salud del Trabajador) de SBCampo, hace parte de la red de notificación e investigación de los casos de violencia relacionada al trabajo en el municipio. Las situaciones de violencia son atendidas y notificadas en la red básica de salud o en las unidades de emergencia principalmente. Son consideradas violencias relacionadas al trabajo: físicas, psicológicas, tortura, sexual, tráfico de personas, financiera/económica, negligencia/abandono, trabajo infantil. Las agresiones físicas y verbales son las violencias sufridas más fáciles de ser identificadas, pero la violencia psicológica, que algunas veces llega al asedio moral, no es fácil de ser reconocida. El CEREST SBCampo recibe la cédula de notificación de violencia relacionada al trabajo y ejecuta las siguientes acciones: atención interdisciplinaria involucrando médico, enfermero, psicólogo y asistente social; encamina la apertura de la comunicación de accidente de trabajo, la que caracteriza la violencia como un accidente de trabajo. Provee, junto a la red de salud, atención psicosocial, registra el evento en el sistema de notificación compulsiva, por medio de la cédula específica, si es necesario; orienta al usuario o familiares sobre los derechos del trabajador y del seguro social. El CEREST investigó 11 casos en 2010, 31 en 2011 y 64 en 2012, siendo la mayoría casos de violencia física y reveló tentativas de suicidio relacionadas a las condiciones de trabajo. La investigación sugiere la asociación de la

---

1. Prefeitura Municipal de São Bernardo do Campo/ São Paulo/Brasil.

Toda correspondência deve ser enviada à Andréia De Conto Garbin. Prefeitura Municipal de São Bernardo do Campo. Endereço: Rua Pietro Franchini, 47, Centro, São Bernardo do Campo, São Paulo, Brasil. CEP: 09720-560. Endereço eletrônico: [andreiagarbin@yahoo.com.br](mailto:andreiagarbin@yahoo.com.br)

2. Prefeitura Municipal de São Bernardo do Campo/ São Paulo/Brasil.

3. Prefeitura Municipal de São Bernardo do Campo/ São Paulo/Brasil.

violencia física con agresiones psicológicas no registradas. Se tiene por objeto divulgar las acciones de salud del trabajador incorporadas con la atención psicosocial relacionadas al trabajo, desarrollada en ámbito municipal, y contribuir en la mejoría de la identificación y comprensión de la violencia relacionada al trabajo.

**Palabras clave:** Violencia laboral · Riesgos psicosociales · Estrategias de protección.

## Resumo

A Secretaria de Saúde de São Bernardo do Campo - São Paulo/Brasil implantou, em 2010, a Rede de Atenção às Pessoas em Situação de Violência - Reviver, a qual prevê o atendimento integral às pessoas vítimas de violência e monitoramento dos casos. O CEREST (Centro de Referência em Saúde do Trabalhador) de SBCampo integra a rede de notificação e investigação dos casos de violência relacionada ao trabalho no município. As situações de violências são atendidas e notificadas na rede básica de saúde ou nas unidades de pronto atendimento, principalmente. São consideradas violências relacionadas ao trabalho: físicas; psicológicas; tortura; sexual; tráfico de pessoas; financeira/econômica; negligência/abandono; trabalho infantil. As agressões físicas e verbais são violências sofridas mais facilmente identificáveis, entretanto, a violência psicológica que às vezes chega ao assédio moral não é de fácil reconhecimento. O CEREST SBCampo recebe a ficha de notificação de violência associada ao trabalho e realiza as seguintes ações: atendimentos interdisciplinar envolvendo médico, enfermeiro, psicólogo e assistente social; encaminha a abertura da comunicação de acidente de trabalho para caracterização do acidente de trabalho; matricula na rede de saúde o atendimento psicosocial; registra o evento no sistema de notificação compulsória, por meio de ficha específica, se necessário; orienta o usuário ou familiares sobre os direitos trabalhistas e previdenciários. O CEREST investigou 11 casos, em 2010, 31 em 2011 e 64 em 2012, sendo a maioria casos de violências físicas e revelou tentativas de suicídio relacionadas às condições de trabalho. A investigação sugere a associação da violência física com agressões psicológicas não registradas. Objetiva-se divulgar as ações de saúde de trabalhador incorporadas na atenção psicosocial relacionadas ao trabalho, desenvolvida em âmbito municipal, e contribuir na melhoria da identificação e compreensão da violência relacionada ao trabalho.

**Palavras-chaves:** Violência no trabalho laboral · Riscos psicosociais · Estratégias de proteção.



## Introdução

A Secretaria de Saúde de São Bernardo do Campo - São Paulo/Brasil implantou a Rede de Atenção às Pessoas em Situação de Violência - Reviver, a qual prevê o atendimento integral às pessoas vítimas de violência e monitoramento dos casos. Por meio da Resolução GSS nº 007/2010, de 16 de setembro de 2010, foi estabelecida a notificação obrigatória dos casos suspeitos ou confirmados de violência pelos serviços de saúde do município, públicos e privados (Secretaria de Saúde de São Bernardo do Campo, 2010). O Centro de Referência em Saúde do Trabalhador de São Bernardo do Campo (CEREST) integra a rede de notificação e investigação dos casos de violência relacionada ao trabalho no município.

Cabe ressaltar que o CEREST SBC integra a Rede Nacional de Atenção Integral à Saúde do Trabalhador (Renast), criada em 2002, a Portaria MS/GM nº 1.679, cujo objetivo é integrar os serviços do SUS, de diferentes níveis de complexidade e prevê a inclusão das ações de saúde do trabalhador na atenção básica, a implementação das ações de promoção e vigilância em saúde do trabalhador e a instituição de serviços de Saúde do Trabalhador de retaguarda, chamados de Rede de Serviços Sentinela em Saúde do Trabalhador (Brasil, 2005).

Neste contexto, todas as situações de violências atendidas e notificadas na rede básica de saúde ou nas unidades de pronto atendimento são consideradas eventos sentinelas para desencadear as ações do CEREST SBC.

**Violência relacionada ao trabalho** é toda ação voluntária de uma pessoa ou grupo contra outra pessoa ou grupo que venha a causar danos físicos ou psicológicos, ocorrida no ambiente de trabalho, ou que envolva relações estabelecidas no trabalho ou atividades concernentes ao trabalho. Também se considera violência relacionada ao trabalho toda forma de privação e infração de princípios fundamentais e direitos trabalhistas e previdenciários; a negligência em relação às condições de trabalho e a omissão de cuidados, socorro e solidariedade diante de algum infortúnio, caracterizados pela naturalização da morte e do adoecimento relacionados ao trabalho (Oliveira & Nunes, 2008).

São consideradas violências relacionadas ao trabalho: físicas; psicológicas; tortura; sexual; tráfico de pessoas; financeira/econômica; negligência/abandono; trabalho infantil. No trabalho a violência se expressa por: **acidentes**: que geram mortes, mutilações e incapacidades; **doenças profissionais**: que causam incapacidades, limitações, dor crônica, transtornos mentais; assaltos, sequestros: os quais muitas vezes colocam trabalhadores (as) sob a mira de armas, como reféns, em cativerios, sequestram familiares etc.; **organização do trabalho**: que não fornece as condições de trabalho necessárias para a execução das atividades que são exigidas; que

pressiona, ameaça, impõe resultados e metas inatingíveis, desrespeita o limite físico, emocional ou causa conflitos éticos, entre outros; **assédio sexual**: tentativa de obter favores sexuais por meio de condutas indesejáveis, reprováveis, usando o poder que detém; **violência psicológica**: desrespeito, desqualificação, humilhação e desmoralização de trabalhadores (as). Quando a violência psicológica deixa de ser ocasional e é praticada reiteradas vezes e intencionalmente se caracteriza o assédio moral; **suicídio no trabalho ou do trabalho**: violência contra si mesmo provocada por situações vividas no ambiente de trabalho; **trabalho escravo**: trabalho forçado que envolve restrições à liberdade dos trabalhadores; com relações de trabalho ilegais, muitas vezes sem receber pagamento ou com pagamento irrisório.

As agressões físicas e verbais, assim como os acidentes e as doenças relacionadas ao trabalho são violências sofridas mais facilmente identificáveis, entretanto, as pressões, as humilhações e os constrangimentos associados ao trabalho são violências mais difíceis de reconhecer chegando muitas vezes a se caracterizar assédio moral. Trataremos mais especificamente das situações de violência psicológica: pressões, humilhações, perseguições, entre outras formas de abusos relacionados às condições e às relações de trabalho para auxiliar a rede de atenção do SUS de São Bernardo do Campo na caracterização e notificação desses constrangimentos, assim como nos encaminhamento para o acolhimento mais adequado. São consideradas expressões de violências psicológicas no trabalho (Soboll, 2008): **assédio moral; práticas discriminatórias; e outros comportamentos que ferem a dignidade humana.**

**Assédio moral no trabalho**: “qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, comportamento, atitude...) que atende, por sua repetição ou sistematização, contra a dignidade ou integridade psíquica ou física de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho” (Hirigoyen, 2002: 17).

**Discriminação**: “a) toda distinção, exclusão ou preferência, com base em raça, cor, sexo, religião, opinião política, nacionalidade ou origem social, que tenha por efeito anular ou reduzir a igualdade de oportunidade ou de tratamento no emprego ou profissão; b) qualquer outra distinção, exclusão ou preferência, que tenha por efeito anular ou reduzir a igualdade de oportunidades, ou tratamento emprego ou profissão, (...)”, segundo a Convenção nº 111, art. 1º da OIT (Süssekind, 1998). A Lei n. 9.029, de 13 de abril de 1995, marcou um avanço contra práticas discriminatórias no trabalho, prevendo punição criminal quando da exigência de atestado de gravidez, teste de HIV e esterilização ou de outras práticas de discriminação, seja na admissão como nos exames periódicos, limitativas do acesso e permanência no emprego por motivo de sexo, origem, raça, cor, estado civil, situação familiar ou idade (Brasil, 1995).

**Outros abusos nas relações no trabalho**: Comportamentos e situações que desrespeitam a dignidade e ferem o indivíduo nos direitos de perso-

nalidade, mesmo quando não se configuram como assédio moral, assédio sexual, gestão inadequada ou discriminação.

Diante do exposto, a estruturação de uma Rede de Atenção às Pessoas em Situação de Violência relacionada ao trabalho objetiva promover políticas de desenvolvimento de novos projetos e programas visando à valorização da vida e da saúde no trabalho, diminuir os casos de violência no trabalho sejam estas físicas ou psicológicas, articular ações integradas considerando as situações de vulnerabilidades: trabalho infantil, adolescente, mulheres, etc. e mobilizar a sociedade para que São Bernardo do Campo combata todas as formas de violência no trabalho.

## **Procedimentos metodológicos**

A notificação dos casos de violência é compulsória no território brasileiro, pois constitui um agravo de importância para a saúde pública, atende as exigências de legislações, tais como o Estatuto da Criança e do Adolescente (Brasil, 1990), o Estatuto do Idoso (Brasil, 2003), lei que determina a notificação compulsória dos casos de violência contra a mulher (Brasil, 2003), a portaria nº 2.728/2009 que dispõe sobre a Rede Nacional de Atenção Integral à Saúde do Trabalhador (Brasil, 2009) e as normatizações do Ministério da Saúde. A notificação é obrigatória a todos os profissionais de saúde médicos, enfermeiros, odontólogos, médicos veterinários, biólogos, biomédicos, farmacêuticos e outros no exercício da profissão, bem como os responsáveis por organizações e estabelecimentos públicos e particulares de saúde e de ensino, em conformidade com os Art. 7º e 8º, da Lei nº 6.259, de 30 de outubro de 1975 (Secretaria de Saúde de São Bernardo do Campo, 2012).

O formulário da notificação é a Ficha de Notificação/Investigação Individual Violência Doméstica, Sexual e/ou Outras Violências, que alimentam o Sistema de Informação de Agravos de Notificação – SINAN (Brasil, 2011). A coleta de todas as informações é importante para elaborar uma análise do fenômeno da violência, contribuindo na construção de estratégias de intervenção no âmbito da unidade, do território e do município. Pode ser que no primeiro atendimento não seja possível coletar todos os dados, mas sempre que possível fazê-lo nos próximos atendimentos da unidade, antes de encaminhá-la à Vigilância Epidemiológica que remeterá ao CEREST.

O CEREST São Bernardo do Campo recebe a ficha de notificação de violência associada ao trabalho e realiza as seguintes ações: atendimento interdisciplinar envolvendo médico, enfermeiro, psicólogo e assistente social; encaminha a abertura da comunicação de acidente de trabalho para caracterização do acidente de trabalho; matrícia na rede de saúde o atendimento psicossocial; registra o evento no sistema de notificação com-

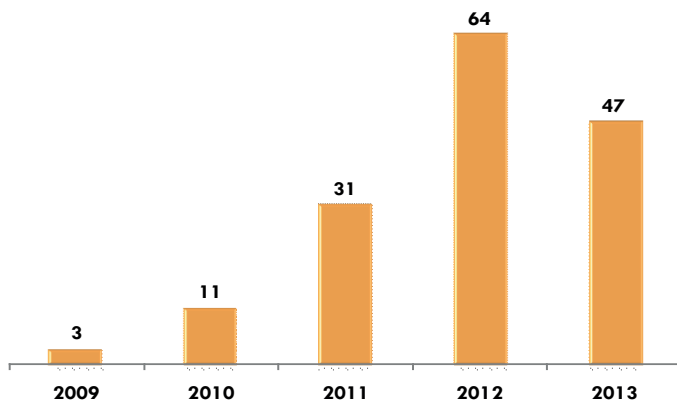
pulsória, por meio de ficha específica, se necessário; orienta o usuário ou familiares sobre os direitos trabalhistas e previdenciários.

## Análise e discussão dos resultados

A partir da implantação do Projeto Reviver no município e da inserção do CEREST na rede de atenção às pessoas em situação de violência, constatou-se significativo aumento anual das notificações de violência relacionadas ao trabalho, conforme apresentado na figura abaixo.

### Gráfica 1

Número de violências relacionadas ao trabalho, por ano - 2009 a 2013\*



Fonte: SINAN/SBC \* Dados parciais

Em 2009, as 03 notificações referiram-se à violência sexual. Em 2010, foram 11 notificações, sendo 10 físicas e 01 psicológica. Em 2011, obtivemos 31 notificações, destas 30 físicas e 01 sexual. Em 2012, foram verificadas 64 notificações, sendo 58 físicas, 01 psicológica, 2 sexuais e 03 tentativas de suicídio). Já em 2013, os dados parciais, registram 47 casos, destas 40 físicas, 04 psicológica, 2 sexuais e 01 tentativa de suicídio. A investigação sugere a associação da violência física com agressões psicológicas não registradas.

A análise dos registros revela que o tipo de violência que teve o maior número de notificações foi a agressão física. Considera-se que esta pode

ser um tipo de violência de mais fácil identificação.

A violência psicológica incide sobre o trabalhador e seu modo de existir, atinge sua dignidade e repercute no seu sistema de relações sociais. Neste processo, são recorrentes explicações de caráter psicológico e estigmatizante, de modo a desqualificar as experiências vividas pelos trabalhadores e identificá-los como inadequados à sociedade, de acordo com Garbin e Fischer (2012). A violência psicológica acarreta danos ao trabalhador repercutindo sobre sua condição de saúde e sua subjetividade que necessitam de intervenção para romper com este tipo de prática no ambiente de trabalho.

Os dados são importantes para a visibilidade e para o planejamento de estratégias e proposição de ações preventivas e de enfrentamento à violência relacionada ao trabalho no SUS.

Os resultados apontam a necessidade de divulgar as ações de saúde de trabalhador incorporadas na atenção psicossocial relacionadas ao trabalho, desenvolvida em âmbito municipal, visando contribuir na melhoria da identificação e compreensão de todas as formas de violência relacionada ao trabalho.

A experiência mostrou a importância de integrar a rede de saúde e fazer circular as informações. O aumento de notificações provou a importância do trabalho de sensibilização e treinamento da rede de saúde. Foi possível perceber que as pessoas que vivenciaram situações de violência necessitavam ajuda psicológica, médica, garantia de direitos trabalhistas e previdenciários.

Diante dos dados de acidentes, doenças e violências relacionadas ao trabalho, a prefeitura de SBC instituiu a obrigatoriedade de notificar todos os acidentes e doenças do trabalho atendidos nas unidades de saúde públicas ou privadas do Município por meio do Relatório de Atendimento ao Acidentado do Trabalho – RAAT (Prefeitura do Município de SBC, 2013). Este instrumento não desobriga a emissão da comunicação de acidente do trabalho, mas visa diminuir a subnotificação dos acidentes e mapear a situação municipal.

Outra ação desencadeada foi o lançamento da Frente Municipal de Prevenção e Enfrentamento da Violência no Trabalho: pela dignidade e paz no trabalho, cujo objetivo é promover no município ações articuladas com os diversos segmentos sociais em prol da saúde dos trabalhadores e trabalhadoras, diminuindo os casos de violência no trabalho sejam físicas ou psicológicas.

Trata-se de uma iniciativa que visa promover políticas de desenvolvimento de projetos e programas visando a valorização da vida e da saúde no trabalho; articular ações integradas considerando as situações de vulnerabilidade - trabalho infantil, adolescentes, mulheres, pessoas com deficiências; e mobilizar a sociedade para a prevenção e o enfrentamento

de todas as formas de violência no trabalho.

A formação da Frente Municipal de Prevenção e Enfrentamento da Violência no Trabalho foi uma iniciativa da Secretaria de Saúde, articulada com as Secretarias de Segurança Urbana, Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Turismo e Administração, e com as Centrais Sindicais, Sindicatos de Trabalhadores, Pastoral Operária, dentre outros.

## Conclusões

Os resultados apontam que a estratégia adotada favoreceu a incorporação da notificação das situações de violência relacionado ao trabalho pela rede de saúde pública. O CEREST tem recebido demanda de investigação dos casos constituindo-se, paulatinamente, referência para a rede de saúde, sindicatos e entidades da área. A estratégia registra os casos de acidentes de trabalhadores informais e grupos mais vulneráveis, gerando novos desafios para atuação na área da saúde do trabalhador, agilizou as ações de vigilância, e desencadeou ações conjuntas das áreas com as equipes de saúde da família e agentes comunitários de saúde.

Outro fator relevante refere-se à identificação dos riscos relacionados ao trabalho presentes nos territórios de modo a desencadear ações preventivas. Por parte do CEREST, há o desafio de incorporar nas práticas cotidianas o diálogo com a rede de saúde, a troca de informações, a ação articulada. Precisa-se avançar na articulação das ações de vigilância em saúde do trabalhador com a rede básica de saúde visando uma integração de fato com os territórios. O CEREST deve assumir seu papel de centro articulador e organizador das ações intra e intersectoriais de saúde do trabalhador no município, de pólo irradiador de ideias de vigilância em saúde, de caráter sanitário e de base epidemiológica e atuar como apoiador matricial, oferecendo às equipes de referência da Atenção Básica retaguarda assistencial, suporte técnico e de educação permanente para o desenvolvimento das ações em saúde do trabalhador visando desenvolver as ações de prevenção e promoção da saúde.

A violência constitui um importante problema de saúde pública, considerando o impacto que causa na vida das pessoas, famílias e comunidades, afetando a sua qualidade de vida ao provocar mortes, lesões e traumas físicos e emocionais. A rede de serviços do SUS constitui-se num espaço importante para a identificação, acolhimento, notificação e a produção de cuidados às pessoas e famílias em situação de violência.



## Referências bibliográficas

- Brasil. (1990). Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990. Estatuto da Criança e do Adolescente. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF.
- Brasil. (1995). Lei nº 9.029, de 13 de abril de 1995. Proíbe a exigência de atestados de gravidez e esterilização, e outras práticas discriminatórias, para efeitos admissionais ou de permanência da relação jurídica de trabalho. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF.
- Brasil. (2003). Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF.
- Brasil. (2003). Lei nº 10.778, de 24 de novembro de 2003. Estabelece a notificação compulsória, no território nacional, do caso de violência contra a mulher que for atendida em serviços de saúde públicos ou privados. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF.
- Brasil. (2005). Ministério da Saúde. Portaria GM/MS nº 2.437, de 7 dezembro de 2005. Dispõe sobre a ampliação e o fortalecimento da Rede Nacional de Atenção Integral à Saúde do Trabalhador – RENAST no Sistema Único de Saúde – SUS e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF.
- Brasil. (2009). Ministério da Saúde. Portaria GM/MS nº 2.728/2009, de 11 de novembro de 2009. Dispõe sobre a Rede Nacional de Atenção Integral à Saúde do Trabalhador. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF.
- Brasil. (2011). Ministério da Saúde. Portaria GM/MS nº 104, de 25 de janeiro de 2011. Define as terminologias adotadas em legislação nacional, conforme o disposto no Regulamento Sanitário Internacional 2005 (RSI 2005), a relação de doenças, agravos e eventos em saúde pública de notificação compulsória em todo o território nacional e estabelece fluxo, critérios, responsabilidades e atribuições aos profissionais e serviços de saúde. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF.
- Brasil. (2012). Ministério da Saúde. Portaria GM/MS nº 1.823, de 23 de agosto de 2012. Institui a Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF.
- Freitas, M. E.; Heloani, J. R.; Barreto, M. (2008). *Assédio moral no trabalho*. São Paulo: Cengage Learning.
- Garbin, A. C.; Fischer, F. M. (2012) Assédio moral no trabalho e suas representações na mídia Jornalística. *Ver Saúde Pública*, 46(3), 417-24.
- Hirigoyen, M. F. (2002). *Mal estar no trabalho: Redefinindo o Assédio Moral*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Oliveira, R. P; Nunes, M. O. (2008). Violência relacionada ao trabalho: uma proposta conceitual. *Saúde e Sociedade (Online)*, 17 (4), 22-34.
- Prefeitura Do Município De São Bernardo Do Campo. (2013) Decreto municipal nº 18.645, de 20 de setembro de 2013. Dispõe sobre a Notificação Obrigatória de Acidentes do Trabalho através do Relatório de Atendimento aos Acidentados do Trabalho (RAAT). *Notícias do Município*, São Bernardo do Campo.

Secretaria De Saúde De São Bernardo Do Campo. (2010). *Resolução GSS nº 007/2010*, de 16 de setembro de 2010, estabelece a notificação obrigatória dos casos suspeitos ou confirmados de violência pelos serviços de saúde do município, públicos e privados. São Bernardo do Campo.

Secretaria De Saúde De São Bernardo Do Campo. (2012). *Tecendo o cuidado às pessoas em situação de violência: Projeto REVIVER*. São Bernardo do Campo, 2012 (enviado para publicação).

Soboll, L. A. P. (2008). *Assédio moral / organizacional: uma análise da organização do trabalho*. **Casa do Psicólogo**.

Süssekind, A. (1998) *Convenções da OIT*. 2ª ed. São Paulo: LTR. Disponível em: <http://www.oitbrasil.org.br/node/472>. Acesso em: 15 out 2013.



# FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y SALUD EN EL SECTOR DE MENSAJERIA Y CADETERIA

MARTIN DE LELLIS<sup>1</sup>  
SABRINA ARRILLAGA<sup>2</sup>

## Resumen

Se expondrán las actividades y resultados desarrollados por un equipo de la Cátedra de Salud Pública y Salud Mental I de la Facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires, en el marco de un proyecto que ha recibido el aval técnico y financiero del Instituto de Estudios Estratégicos y Estadísticas de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo durante el año 2010. Se explicita el marco teórico y la metodología de investigación, basada en la triangulación de datos cualitativos y cuantitativos obtenida mediante entrevistas, mapeo del ambiente laboral, talleres de discusión y observaciones estructuradas en el cual se relevan los principales riesgos que caracterizan al sector laboral bajo estudio.

Seguidamente se analizan los principales resultados obtenidos:

- a) Se trata de un sector con alta siniestralidad laboral, y modalidades de contratación precarizadas, entre las cuales debe señalarse el trabajo a destajo, la carga superior a las ocho horas diarias y la presión excesiva por cumplimiento horario, que conspiran contra la posibilidad de lograr adecuadas formas de protección.
- b) Los factores de riesgo ambientales a los cuales se ven expuestos los trabajadores del sector se hallan presentes en la vía pública, que representa al mismo tiempo un espacio de circulación que comprende la conducta de muchos otros protagonistas de la vida social.
- c) Los factores de riesgo más importantes en relación con la conducta de los propios trabajadores han sido los siguientes: i) La utilización indebida de medios tecnológicos de comunicación (Handy, celular). iii) La adopción de posturas incómodas que pueden perjudicar la salud; iii) El uso y abuso de sustancias psicoactivas.

Tales hallazgos ofrecen algunas contribuciones interesantes para identificar los riesgos laborales a los que se ven cotidianamente expuestos los trabajadores del sector y

---

1. Licenciado en Psicología (Universidad de Buenos Aires). Diplomado en Ciencias Sociales, con orientación en Metodología de la Investigación (FLACSO). Especialista en Planificación y Gestión en Políticas Sociales (UBA). Magister en Administración Pública (UBA). Doctorando en Ciencias Sociales (UBA). Correo electrónico: [delellis@fibertel.com.ar](mailto:delellis@fibertel.com.ar)

2. Licenciada en Psicología (Universidad de Buenos Aires). Especialista en Psicodiagnóstico de rorschach. Correo electrónico: [sabrina.arrillaga@hotmail.com](mailto:sabrina.arrillaga@hotmail.com)

delinear acciones de protección y prevención que cuenten con la participación de los propios trabajadores agremiados.

**Palabras Clave:** Condiciones y medio ambiente de trabajo · Factores psicosociales · Percepción de riesgo · Servicios de cadetería y mensajería

### **Abstract**

Will describe the activities and results developed by a team from the Department of Public Health and Mental Health I, Faculty of Psychology at the University of Buenos Aires, as part of a project that has received technical and financial backing of the Institute of Strategic and Statistics Occupational Hazards Superintendent in 2010. It explains the theoretical framework and research methodology, based on the triangulation of quantitative and qualitative data obtained through interviews, work environment mapping, discussion workshops and structured observations in which the main risks are relieved that characterize the labor sector under study. Then we analyze the main results:

- a) a) It is a sector with high accident rate and precarious forms of contracting, among which should be noted piecework, charging more than eight hours a day and schedule compliance excessive pressure, which militate against the possibility of achieve adequate forms of protection.
- b) b) Environmental risk factors to which workers are exposed sector are present in public, which represents both a circulation space comprising the behavior of many other actors of social life.
- c) c) The most important risk factors in relation to the conduct of the workers themselves were as follows: i) The misuse of technological means of communication (phone, cell) iii) The adoption of awkward postures that may damage your health; iv) The use and abuse of psychoactive substances.

Such findings offer some interesting contributions to identify occupational hazards to which workers are exposed daily and outline sector of protection and prevention actions that involve the participation of the workers themselves members.

**Keywords:** Conditions and Working Environment · Psychosocial Factors · Risk Perception · Messenger services.

### **Resumo**

Irá descrever as atividades e resultados desenvolvidos por uma equipe do Departamento de Saúde Pública e Saúde Mental I, Faculdade de Psicologia da Universidade de Buenos Aires, como parte de um projeto que recebeu apoio técnico e financeiro do Instituto de estratégica e Estatística Superintendente de Riscos no Trabalho em 2010. Ele explica o quadro teórico e metodologia de pesquisa, com base na triangulação de dados quantitativos e qualitativos obtidos através de entrevistas, mapeamento de ambiente de trabalho, oficinas de discussão e observações estruturadas em que os principais riscos estão aliviados que caracterizam o setor de trabalho em estudo.

Em seguida, analisamos os principais resultados:

- a) É um setor com alto índice de acidentes e formas precárias de contratação, entre os quais devem ser observados empreitada, cobrando mais do que oito horas por dia e horário cumprimento pressão excessiva, que militam contra a possibilidade de alcançar formas adequadas de proteção.
- b) fatores ambientais de risco a que os trabalhadores estão expostos setor estão presentes em público, o que representa um espaço de circulação compreende o comportamento de muitos outros atores da vida social.
- c) Os fatores de risco mais importantes em relação à conduta dos próprios trabalhadores, foram os seguintes: i) O uso indevido de meios tecnológicos de comunicação (telefone, celular). iii) A adoção de posturas inadequadas que podem prejudicar a sua saúde; iii) O uso e abuso de substâncias psicoativas,

Tais resultados oferecem algumas contribuições interessantes para identificar os riscos ocupacionais a que os trabalhadores estão expostos diariamente e delinear setor de proteção e ações de prevenção que envolvem a participação dos trabalhadores próprios membros.

**Palavras-chave:** Condições e Meio Ambiente de Trabalho · Fatores psicossociais · A percepção de risco · Servicio de correo.

## Introducción

Se exponen resultados de la investigación desarrolladas por la Cátedra de Salud Pública y Salud Mental I de la Facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires, en el marco de la convocatoria a proyectos de investigación realizada durante el año 2008 por el Instituto de Estudios Estratégicos y Estadísticas de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo.

## Marco referencial

La noción renovadora de condiciones y medio ambiente del trabajo sostiene la idea de una multiplicidad de factores directos e indirectos que determinan la carga global del trabajo y a la *situación vivida* por el trabajador, y permite comprender los procesos de desgaste mental comprendidos en la carga de trabajo que el trabajador debe soportar y afrontar, generando un alto nivel de estrés (Cavagionini, 2009; Omar, 1995).

Si nos centramos en el análisis de situaciones de riesgo desde una perspectiva cognitiva, la investigación se centra en el análisis del modo de procesamiento de la información contextual que utiliza el sujeto, con el fin de adoptar una decisión y con ello reducir un riesgo y/o resolver un problema.

Frente a esta perspectiva acotada, surge otra perspectiva ampliada que considera el riesgo no como un estímulo, sino que lo complejiza al incorporar al modelo las respuestas singulares y contextualizadas del trabajador. Esta visión toma en consideración la estimación subjetiva llevada a cabo por la persona (Yates y Stone, 1992)

Desde esta perspectiva, los riesgos provenientes del ámbito laboral son un problema con una evidente implicación psicosocial, en la cual la percepción del riesgo y el comportamiento de los individuos juegan un papel primordial, implicando a los distintos grupos e instituciones que conforman el entramado social (Alonso Morillejo y Hernández, 1998).

Desde una perspectiva psicodinámica, C. Dejours (1990) caracteriza las ideologías defensivas que se desarrollan en forma grupal ante los riesgos del trabajo. Se trata de un mecanismo de defensa elaborado por un grupo social particular cuya función es enmascarar, ocultar la ansiedad que sobrevendría ante el reconocimiento del riesgo. Lo que plantea en el plano psicológico como novedoso es el hecho de que un mecanismo defensivo que se utiliza en general ante conflictos intrapsíquicos, es decir, contra peligros imaginarios aquí nos demuestra su eficacia ante los riesgos reales. Tal mecanismo defensivo merece ser analizado ya que da lugar a fenómenos insólitos como por ej. “resistencia a las consignas de seguridad” o “*resistencia al cambio*”. Coincidimos con Dejours (1998) que la estrategia de investigación debe combinar el esfuerzo de mediciones objetivas de los riesgos como de la percepción y vivencias de los trabajadores, por lo cual es fundamental una aproximación cualitativa que nos permita discernir que a menudo los trabajadores se ven llevados a disociar el trabajo del riesgo para otorgarle eficacia y operatividad a su trabajo. Se plantea la imperiosa necesidad de visualizar este fenómeno del sufrimiento que se debe evaluar antes de aplicar cualquier intervención en relación a la salud de los trabajadores pudiendo sino realizar acciones que conlleven el mantenimiento o reforzamiento de estructuras defensivas que agraven una situación de sufrimiento y por ende sus consecuencias

## Objetivos

Los objetivos de la investigación han sido los siguientes: a) Explorar las características propias de las condiciones y del medio ambiente de trabajo de la actividad de mensajería y cadetería; b) Identificar los factores de riesgo reales y percibidos desde un enfoque de riesgo psicosocial presentes en el medio ambiente laboral del sector; c) Establecer categorías e indicadores que permitan una caracterización cuantitativa de los factores de riesgo reales y percibidos del sector.

## Metodología

Esta propuesta de investigación, de carácter exploratorio-descriptivo, se basó en un diseño metodológico cuali-cuantitativo que ha permitido explorar, describir y generar datos respecto del sector de mensajería y cadetería que trabaja en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. A tales efectos, ha resultado necesaria la exploración de las condiciones y medio ambiente de trabajo del sector así como los factores de riesgo vinculados a los accidentes de trabajo en la vía pública, desde un enfoque de riesgo psicosocial.

El proceso de relevamiento de datos se organizó en dos etapas:

- a) De carácter cualitativa, que se basó en la aplicación de las siguientes técnicas: a) Revisión de datos secundarios; b) Entrevistas Semi-dirigidas; c) Grupos focales; d) Talleres de diagnóstico ambiental; e) Observaciones participantes y no participantes del medio ambiente de trabajo. Los informantes claves y calificados que aceptaron participar en el estudio fueron elegidos mediante la técnica *Bola de Nieve*, a través de personas conocidas que posibilitaron el contacto, y la cantidad de participantes en esta etapa fue determinada por el criterio de saturación del campo (*muestreo teórico*).
- b) Una segunda etapa cuantitativa que comprendió el diseño y aplicación de una encuesta estandarizada a una muestra intencional de trabajadores motoristas, cuya accesibilidad se vio facilitada mediante las gestiones establecidas con los dirigentes de agrupaciones sindicales, y que permitió relevar datos demográficos, sociales y las percepciones subjetivas de los trabajadores del sector.

El análisis mediante triangulación de los datos procedentes de ambas estrategias metodológicas ha permitido caracterizar las principales problemáticas que afectan a las condiciones y medio ambiente de trabajo del sector de mensajería y cadetería, y la identificación de indicadores que permitirían establecer una vigilancia sistemática de riesgos para la salud en este específico colectivo de trabajadores.

## Resultados

La presente investigación ha permitido avanzar en el conocimiento de una rama laboral incipiente, con escasos antecedentes de estudios previos. La franja de edad promedio de la población que participó como objeto de estudio, se encuentra entre los 20 hasta los 56 años de edad, cuya edad promedio fue de 32 años (desviación típica de 7 años). La población que compone la fuerza de trabajo del sector y, por ende, aquella que participó durante todo el estudio ha sido mayoritariamente masculina.

En el análisis de los resultados se destacan los siguientes aspectos:

- a) La modalidad de pago es el trabajo a destajo, es decir que obtienen un porcentaje del viaje realizado. Si bien más de la mitad de la población de trabajadores "están en blanco" y obtienen el medio jornal establecido normativamente para el gremio de los pasteleros: *estar en blanco* sirve según los entrevistados *para estar asegurado por la ART, la Obra social y realizar los aportes jubilatorios*
- b) En cuanto a los motivos para elegir este tipo de trabajo, se presentó como principal razón la salida laboral rápida, 35,4%, seguida por quienes afirmaron que les gustaba, 29,2% y de los que lo eligieron porque se quedaron sin trabajo, 23%, las demás razones estuvieron por debajo del 10%. Entre los otros motivos, los encuestados manifestaron la facilidad de horarios para alternar con otras actividades y buen pago
- c) En relación a otras medidas de seguridad, se puede mencionar que se constató un uso mayoritario de cascos, si bien la presencia de otras medidas de protección
- d) A juicio de los informantes, se observa una alta siniestralidad laboral. Por ejemplo en relación a los accidentes en la moto, 69% de los trabajadores afirmó haber tenido al menos uno, sin ninguna tendencia según la edad, siendo los de 25 a 29 años, los de 40 a 44 y los mayores de 49 quienes presentaron proporciones mayores a 80% y una serie de efectos sobre el bienestar físico y psicológico que invita a considerar medidas de vigilancia más efectivas para la prevención y atención oportuna de los casos. Con relación a los controles de salud, el 11,5% dijo hacerlos semestralmente, 35,4% anualmente, 45,1% manifestó que no se los hacía y 8% se ubicó en la categoría otros, respondiendo principalmente que los hacía cada vez que era necesario, cada mes y/o una vez cada muchos años.
- e) Poco más de la mitad de los encuestados (50,4%) de los encuestados se ubicaron en el rango de 45 a 69 puntos, es decir en la categoría a veces tiene conductas de riesgo; mientras que 49,6% (n=56) restante, tuvo puntuaciones entre 70 y 94, es decir que refirieron no adoptar casi nunca conductas de riesgo.
- f) Con relación a la edad se encontró que a medida que aumenta la edad, disminuye la frecuencia de conductas de riesgo, es decir, quienes tenían entre 20 y 34 años se ubicaron principalmente en la categoría a veces, mientras que los de 35 años en adelante presentaron la categoría casi nunca tiene conductas de riesgo en mayor proporción.
- g) Al indagarse sobre la percepción del riesgo en el medio ambiente de trabajo, se ha observado que un importante conjunto de factores identificados como "de riesgo" son descritos como controlables y



que se establece una reflexión crítica respecto de las conductas “escapistas” que son resultado de las condiciones alienantes de trabajo pero que a su vez no permiten la modificación de las condiciones de trabajo o la adopción de medidas adecuadas de prevención y control.

- h) Cuando se preguntó acerca de la influencia de la **presión del tiempo** en la manera de conducir, 78,8% de los encuestados dijo que sí influía, mientras que el 21,2% manifestó que no. La mayor parte de quienes respondieron de manera afirmativa tenían conductas de riesgo algunas veces, 53,9%; mientras que de los que dijeron que no influía la presión del tiempo en la forma de conducir, la mayoría casi nunca presentaban conductas de riesgo, (62,5%).
- i) Respecto de la caracterización de los factores “de riesgo” ambientales, se han podido detectar los siguientes elementos fundamentales como predictores del riesgo de accidentes y/o daños a la salud: a) Circulación del tránsito, b) El nivel y volumen de los ruidos; c) Las fuentes de vibraciones, d) La iluminación; e) La radiación; f) Los gases y humos provenientes de los caños de escape de los vehículos.
- j) La mayoría de los participantes coinciden en la necesidad de la educación vial, ya que la misma es insuficiente, denunciando además la falta de regulación y la facilidad en la obtención de la licencia para conducir motos, entre otros vehículos.
- k) Entre las conductas de riesgo identificadas por los trabajadores y que ellos mismos atribuyen bajo su control se identificaron las siguientes: i) Uso del handy/teléfono celular; ii) Uso de auriculares; iii) Consumo de alcohol y drogas; iv) Carga transportada; v) Posturas incómodas o forzadas.
- l) Los trabajadores no se reconocen suficientemente como sujetos de derechos, lo cual conspira contra las posibilidades de remover las condiciones asociadas a la vulneración de sus derechos laborales. Como ejemplo de lo anterior, en reiteradas ocasiones y, como consecuencia de la precarización de las relaciones contractuales en el seguro de vida, como beneficiario, figura el patrón y no el trabajador de esta rama laboral.

## Conclusiones

Los riesgos presentes en el ámbito laboral representan un problema con evidentes implicaciones psicosociales, ya que la percepción del riesgo y el comportamiento de los individuos juegan un papel fundamental en el resguardo de la integridad física del trabajador y de terceros.

En el presente estudio, y mediante la estrategia metodológica desarrollada se ha podido observar que se trata de un sector con modalidades de contratación precarizadas y dependientes de la presión del tiempo que conspiran contra la posibilidad de lograr adecuadas formas de protección.

Los factores de riesgo a los cuales se ven expuestos los trabajadores del sector se hallan presentes en la vía pública, que representa el medio ambiente del trabajo pero al mismo tiempo un espacio de circulación que alberga a muchos otros protagonistas de la vida social (conductores en general, peatones, comerciantes, protagonistas de manifestaciones, agentes de seguridad) que de algún modo condicionan y dificultan aislar los riesgos principales y actuar sobre ellos con total prescindencia de lo contextual.

Creemos que el presente estudio ha avanzado en una identificación de los factores de riesgo que surgen de la observación objetiva y aquellos riesgos percibidos que mediante grupos focales y encuestas específicamente diseñadas a este efecto. La información relevada permite avanzar en la identificación de los riesgos a los que se ven cotidianamente expuestos los trabajadores del sector y delinear acciones de protección y prevención que cuenten con la participación de los propios trabajadores agremiados.

No obstante la importancia que a nuestro juicio revisten los hallazgos empíricos resultantes, y en virtud del carácter exploratorio-descriptivo de la presente investigación queda de manifiesto la complejidad de cernir los múltiples determinantes que obran en la presente rama laboral, ya que no se trata de la exploración de un ambiente delimitado (cuyos riesgos resultan más fácilmente observables y sujetos al monitoreo permanente) sino de la vía pública general; en la cual resulta casi ímproba la tarea de delimitación de los riesgos presentes y potenciales en el medio ambiente de trabajo.

En virtud de ello, a título de recomendaciones se plantean dos estrategias complementarias que en el futuro inmediato podrían trazarse para profundizar los datos que, en la presente investigación, surgieron de la triangulación de técnicas y de informantes. Esto requeriría desarrollar y/o profundizar ciertos aspectos vinculados al diseño y metodología de investigación que han sido puestas en práctica durante el presente proyecto.

- a) En primer lugar, si bien la investigación permite asociaciones entre ciertas variables demográficas (por ej: edad) y la percepción del riesgo, resultaría oportuno profundizar de los factores culturales, psicológicos y sociales que permiten profundizar y enriquecer cualitativamente la descripción de dichas relaciones, dado que ello podría permitir mejores procedimientos de selección, entrenamiento y evaluación de la fuerza de trabajo comprendida en esta rama laboral.
- b) En segundo lugar, sería necesario indagar en profundidad la probable relación entre la percepción del "otro como semejante" (es decir, el

registro de los otros que circulan por la calle tales como conductores, peatones, motoristas o motociclistas-) y la presencia y magnitud de conductas de riesgos por parte de los trabajadores del sector de mensajería y cadetería. Es decir, cabe preguntarse si, entre otras cuestiones, existe cierta correlación entre el "registro que se efectúa de las demás personas que comparten la circulación en la vía pública (ej: conductores, otros trabajadores motoristas, peatones y motociclistas) con el porcentaje de infracciones y conductas de riesgo por parte de los trabajadores del sector de cadetería y mensajería. Las técnicas utilizadas en el presente proyecto (grupos focales, entrevistas en profundidad, actividades de sensibilización) podrían ser aplicadas al examen de dimensiones cualitativas que permitan su estudio en profundidad.

- c) Por último, cabe señalar que dado que la presente investigación ha sido realizada en un medio urbano populoso y con una muy intensa circulación de tránsito en la vía pública, cabría analizar de qué modo se comportan las variables analizadas en contextos urbanos distintos al que se tomó para su realización. Por ello proponemos las ventajas asociadas a generar una iniciativa que congregue a diversas instituciones localizadas en diversos centros o emplazamientos geográficos (que podrían tipificarse según se trate de aglomeraciones urbanas populosas –del tipo megalópolis como la Ciudad de Buenos Aires-, metrópolis desarrolladas pero a una menor escala y centros urbanos que no sobrepasen los 100.000 habitantes). Es muy posible que en cada uno de dichos centros y/o localidades se plantee una configuración distinta de relaciones entre las características de los conductores, las características de la vía pública, las reglas que enmarcan la actividad de conductores y peatones, la circulación de tráfico y otras variables, que sería particularmente interesante poder analizar comparativamente.

Por último, y más allá de la necesidad de continuar profundizando ciertas líneas de investigación que complementen aquellas que se iniciaran durante el presente proyecto, consideramos que la información obtenida brinda insumos para el diseño de actividades preventivas destinadas a mejorar la calidad de vida laboral del sector estudiado.

## Referencias bibliográficas

- Alonso Morillejo, E. y Hernández, J. M. (1998). La prevención de riesgos laborales y su implicación psicosocial, 109-114. En R. De Diego y Valdivieso, J. (coords.) *Psicología del trabajo. Nuevos conceptos, construcciones y aplicaciones*. Madrid. Pirámide.

- Cavagioini, L.C., Pierin, A. M. G.; Geraldo y cols (2009). Agravios de la salud, hipertensión arterial y estrés en conductores de camiones, *Revista Enferm USP* 43 (spe2): 1267-12712009.
- Dejours, Christophe. *Trabajo y Desgaste Mental. Una contribución a la Psicopatología del Trabajo*. SECYT. Humanitas. 1990.
- Dejours, Christophe. Trabajo y Desgaste Mental. En: Dessors, Dominique Guiho-Bailly Marie-Pierre (comps.) *Organización del Trabajo y Salud. De la Psicopatología a la Psicodinámica del Trabajo*. CONICET. Lumen. 1998.
- Neffa, Julio César. *Las condiciones y medio ambiente de Trabajo (CyMat) Presentación de la concepción dominante y de una visión alternativa*. PIETTE. Agosto 1995.
- Yates, J.F and Stone, E.R. The risk construct, 1-25. En Yates, J.F. *Risk-taking behavior*. England. John Wiley & Sons.



# JUDICIALIZACIÓN DE UN CASO DE ACOSO MORAL LABORAL EN INSTITUCIÓN PÚBLICA URUGUAYA (DEDICADA MONOPÓLICAMENTE A LA PROTECCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES)

MA. CRISTINA DEL PINO BORRALLO<sup>1</sup>

## Resumen

El trabajo tiene dos ejes: 1) el encubrimiento de una realidad institucional de internados sobre abuso sexual entre jóvenes y niños internados y 2) denuncia judicial de acoso moral laboral. 2008. Institución pública con protección integral de niñas, niños y adolescentes del Uruguay. Víctima de acoso moral laboral: educadora y directora (por concurso oficial de internado de tiempo completo), por denuncias de relacionamiento sexual entre población atendida de varones adolescentes y preadolescentes, sin medidas socio-educativas. Omisión de intervención jerárquica superior. Víctimas directas: 1) población atendida y 2) directora denunciante. Etapa: Judicialización penal y presentación demanda civil. Un ejemplo de prácticas deshumanizantes que abarca en menor o mayor medida al resto de la institución. Acoso moral laboral desde posiciones jerárquicas inmediatas superiores que obturaban la visibilidad del Directorio de tan grave acusación. Denigración, ofensivas, luchas de poder, aniquilaron a la directora, cayendo inevitablemente en situación de riesgo psicosocial obligándola solapadamente a retiro de la institución. El régimen del silencio y el olvido, todos los actores que intervienen saben que si se proclaman, a corto o largo plazo, van a ser sancionados por una actitud confrontativa. En este tipo de institución, donde permanentemente están en conflicto la puja de situaciones de poder, se forman corporaciones que más bien necesitan personas complacientes, en lugar de personas idóneas, ya que estas últimas desean e intentan desplegar sus conocimientos y experiencias para lograr los objetivos que deben ir dirigidos –en este caso particular- a la protección integral a la niñez y adolescencia en situaciones de vulnerabilidad.

**Palabras clave:** Institución · Poder · Víctimas.

---

1. Educ. Musicoterapeuta. Institución Pública del Niño y Adolescente del Uruguay. Ciudad de la Costa, Uruguay. Correo electrónico: [crisdelpino4@gmail.com](mailto:crisdelpino4@gmail.com)

## JUDICIAL PROSECUTION OF A CASE OF WORKPLACE MOBBING IN URUGUAYAN PUBLIC INSTITUTION (MONOPOLISTICALLY DEDICATED TO THE PROTECTION OF CHILDREN AND ADOLESCENTS).

### Abstract

The work has two axes: 1) the concealment of an institutional reality of sexual abuse among internees boys (adolescents and children) and 2) judicial complaint of mobbing work. 2008. Public institution with comprehensive protection of children and adolescents in Uruguay. Victim of mobbing: Educator and Director (official contest full-time internship), allegations of sexual relations between target population of male teens and tweens, without socio-educational regulations. Omission of higher hierarchical intervention. Direct victims: 1) target population and 2) complainant director. Status: judicial actions: criminal and civil. A practical example of unhumanizing covering greater or lesser extent to all the institution. Workplace mobbing from higher hierarchical positions obstructing immediate visibility Directory as serious charge. Denigration, offensives, power struggles, director annihilated, inevitably falling at psychosocial risk covertly forcing withdrawal of the institution. The regime of silence and obligation owed, all actors involved know that if they proclaim -short or long term- will be punished by a confrontational attitude. In this class of institution -where permanently in conflict situations bid for power- corporations need rather complacent people instead of suitable people. The latter want and try to deploy their knowledge and experience to achieve the goals that must be guided toward -in this case particularly- to the comprehensive protection of children and adolescents in vulnerable situations.

**Key Word:** Institutions · Power · Victims.

### Resumo

O trabalho tem dois eixos: 1) a ocultação de uma realidade institucional de abuso sexual entre meninos internados (adolescentes e crianças) e 2) queixa judicial de trabalho mobbing. 2008. Instituição pública com proteção integral de crianças e adolescentes no Uruguai. Vítima de mobbing: Educador e Diretor (oficial de estágio competição a tempo inteiro), as alegações de relações sexuais entre população-alvo de adolescentes do sexo masculino e pré-adolescentes, sem regulamentos sócio-educativas. Omissão de intervenção hierárquica superior. Vítimas diretas: 1) população-alvo e 2) diretor queixoso. Status: ações judiciais: penal e civil. Um exemplo prático de unhumanizing cobrindo maior ou menor grau a toda a instituição. Workplace mobbing de posições hierárquicas mais elevadas obstruindo Diretório visibilidade imediata como acusação séria. Difamação, ofensivas, lutas de poder, diretor aniquilado, inevitavelmente cair em situação de risco psicossocial secretamente forçando a retirada da instituição. O regime do silêncio e da obrigação devida, todos os atores envolvidos sabem que se proclamam -short ou longo prazo- será punido



com uma atitude de confronto. Nesta classe de instituição -Onde permanentemente em situações de conflito oferta para corporações Alimentação- precisa de pessoas bastante complacentes em vez de as pessoas adequadas. O último desejo e tentar implantar seu conhecimento e experiência para alcançar as metas que devem ser guiados em direção - neste caso particular- à proteção integral de crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade.

**Palavra Chave:** Instituições · Power · Víctimas.

## Introducción

**Objetivos.** El siguiente trabajo tiene dos ejes: 1) el encubrimiento de una realidad institucional de internados sobre abuso sexual entre jóvenes y niños internados y 2) denuncia judicial de acoso moral laboral.

**Presentación del caso:** 2008, Institución pública uruguaya con protección integral de niñas, niños y adolescentes de todo el país. Víctima de acoso moral laboral: educadora y directora por concurso oficial. Víctimas directas: niños y adolescentes internados, en situación de vulnerabilidad. Omisión de intervención jerárquica superior. Un ejemplo de prácticas deshumanizantes que involucra en menor o mayor grado al resto de la institución. Etapa: Judicialización penal y demanda civil. Diagnóstico: las víctimas del internado fueron relegadas en su protección.

Acoso moral laboral desde posiciones jerárquicas inmediatas superiores (mandos medios) que obturaban la visibilidad del Directorio de tan grave acusación. Denigración, ofensivas, luchas de poder, aniquilaron a la directora, cayendo inevitablemente en situación de riesgo psicosocial obligándola –solapadamente– a su retiro de la institución. En el régimen del silencio y el olvido, todos los actores que intervienen saben que si se proclaman, a corto o largo plazo, van a ser sancionados por presentar una actitud confrontativa. En este tipo de institución, donde permanentemente están en conflicto la puja de situaciones de poder, se forman corporaciones que más bien necesitan personas complacentes, en lugar de personas idóneas, ya que estas últimas desean e intentan desplegar sus conocimientos y experiencias para lograr los objetivos que deben ir dirigidos –en este caso particular- a la niñez y adolescencia en situaciones de vulnerabilidad.

Se hace especial hincapié, que anteriormente nunca fue víctima de acoso moral laboral, ya sea en la propia institución –cuando se desempeñaba como educadora por 14 años– ni tampoco en la esfera privada con 25 años de trayectoria. En solo 9 meses -cuando obtiene por concurso cargo de Dirección de Hogar- el acoso fue despiadado y sistematizado. Cabe destacar que en ese lapso se sucedieron: 7 inspecciones (usualmente se realizan 2 o 3 por año), al mes exteriorización denigrante sobre el accionar frente al grupo completo del hogar, críticas insultantes, entre otros múltiples agravios.

Se caracteriza a la Institución con un funcionamiento piramidal vertical descendente que aplasta y oprime a su base, donde se sitúan los trabajadores que están en trato directo con esa niñez y adolescencia. Égida de poder con fuerte impronta político partidaria asociada al sector de la dirección de la institución de turno. La División Jurídica de la Institución, se rige laudando a favor de ese poder, muchas veces contrario al mandato del Poder Judicial, por ejemplo en un caso particular, el juez ordenó tener acceso a la información solicitada por la demandante, desacatando esa orden. Contradicción entre autonomía técnica de los abogados y las normas, en los hechos lo que prima es el poder al cual no le son ajenos.

**Desencadenante:** denuncia de relacionamiento sexual entre varones adolescentes y niños, práctica proveniente de la Dirección de Hogar anterior, sucesos que se suceden en otros hogares que atienden a jóvenes de la misma amplia franja etárea. Se sumó la baja del Director anterior, quien con su equipo mantenían excesivamente perpetuada la internación, con casos de abusos entre ellos (como ritos de iniciación), los cuales se continuaron desde esa forma endémica de actuar hacia la nueva dirección. Todas las irregularidades fueron informadas a la jerarquía inmediata.

**Marco Teórico.** Utilizando el mismo léxico anglosajón (*Bullying*) que está instaurado dentro del contexto del tema acoso moral laboral, se diría que el grupo de adultos que –ya sea directa o indirectamente trabaja para con la población de niños, niñas y adolescentes– es un espejo para ellos, reflejándose en lo socio-educativo formal y en la vida cotidiana. Por ende: ¿cómo se puede hablar de un *bullying* como fenómeno separado, cuando la génesis de violencia está en la institución que los interna para separarlos de su contexto socio-familiar, por orden del mandato social? Es ineficaz abordar aisladamente el *bullying* desde los niños o jóvenes, como cortando la soga por el lado más débil. Enfáticamente aseveramos, la institución está para ocuparse en el amplio sentido de la palabra, de la niñez y adolescencia, como objetivo general, de posicionar la acción y proyección hacia los sujetos de derechos, por fuera del anterior paradigma de ser objetos de derechos (Convención Internacional del Niño, 1989). El aparato técnico, a medida que va escalando posiciones se va deshumanizando, transformando y metamorfoseando hasta ocupar sitios estrictamente burocráticos, separándose del sujeto de derecho. Tal es así, que ese grupo que asciende y se instaura e instala definitivamente en la franja inamovible y perpetua de los mandos medios, lo que produce es que los mismos accionen y reaccionen contra cualquier persona que ose pensar diferente. El acoso moral laboral se configura desde este sitio, con herramientas burocráticas (léase inspecciones, sumarios, actas, críticas públicas denigrantes) que van socavando y anulando todo intento de trabajo que opaque al superior, “silenciando con el miedo” (1er. Congreso de actualización sobre Acoso Laboral, Moral y Familiar, 2012).



Marie-France Hyrigoyen (1999: 56) expresa: *“El abuso de poder por parte de los jefes ha existido siempre, pero, actualmente, aparece a menudo disfrazado de otra cosa. Los directivos hablan a sus asalariados de autonomía y de espíritu de iniciativa, pero no por ello dejan de exigir su sometimiento y su obediencia. Los asalariados se marchan porque las amenazas al respecto de la supervivencia de la empresa, la perspectiva de los despidos y el recuerdo incesante de su responsabilidad y, por lo tanto, de su eventual culpabilidad les obsesionan. (Pág. 58) Las maniobras perversas. “Cuando un individuo perverso entra en un grupo, tiende a reunir a su alrededor a sus miembros más dóciles con la idea de seducirlos. Si un individuo se niega a alistarse, el grupo lo rechaza y lo convierte en chivo expiatorio. De este modo, entre los miembros del grupo, se crea una relación social en torno a la crítica común de la persona aislada, y en torno a los cotilleos y los chismes. En este punto, el grupo ya se halla bajo la influencia del perverso e imita su cinismo y su falta de respeto. No se puede decir que estos individuos hayan perdido todo sentido moral, pero, al depender de una persona sin escrúpulos, han perdido todo sentido crítico”.*

La Dra. María Soledad De Franco (2013), especializada en acoso Moral Laboral expone: *“Los acosadores, en su inconfesable conocimiento de sí, no dudan en emplear cualquier tipo de estrategia a fin de rebajar a su compañero, para así tenerlo a su altura. Innecesario es decir que estos maquiavélicos incompetentes, no dudarán en emplear cualquier medio descalificatorio de su superior colega. Así desparramarán chismes por doquier, interpondrán todo tipo de escollos a su víctima, con un único fin: expulsarlo del sistema. Solamente de esa manera podrán satisfacer sus ansias de reinar”.* La Dra. De Franco, brega en su página de Facebook por la legislación al respecto: *“Es imperiosa una ley que trate de forma seria e integral esta problemática, tanto en su profilaxis como en su sanción. Imperatividad insoslayable, si de verdad, queremos hablar seriamente de derechos humanos”.*

En 1998 presentábamos ante el 3er. Encuentro Nacional de Educadores, un trabajo inédito, en coautoría con Psic. María Sena (Sena & del Pino, 2001), sobre el Síndrome de *Burn-out* como un vaticinio del *mobbing* a padecer y como consecuencia directa del mismo, con los respectivos personajes de acosador y víctima. Poder verse en escena como víctima pero a su vez lograr despegarse del padecimiento que provoca, es un buen instrumento que produce logros como la separación que obtiene una distancia casi óptima, logrando una mirada que clarifica este fenómeno social laboral.

**Denuncia.** La denuncia Se realizó en forma institucional: ante el SUINAU (Sindicato Único de la Institución), demanda primaria por graves irregularidades administrativas en el cese de la encargatura; e interinstitucional en COFE; PIT-CNT; MTSS; Universidad de la República Oriental del Uruguay, Facultad de Medicina, Departamento de Salud Ocupacional. Se transcribe el informe del Departamento precitado: Valoración médico-laboral. Cuestiona-

rio ISTAS 21, Cuestionario de Salud General de Goldberg 28, Inventario de Leyman. Recomendaciones = A nivel individual: se recomienda reevaluar sus mecanismos de afrontamiento a fin de aliviar sus tensiones en el trabajo, para ello la consulta con facultativos es el camino adecuado.= A nivel colectivo: se recomienda el desarrollo de una política que posibilite el nivel de comunicación y participación de todo el colectivo, a fin de aprovechar los recursos disponibles teniendo en cuenta de la adecuación del puesto de trabajo al trabajador y no a la inversa. Agosto, 2009.

Se presentó demanda penal y civil (ambas en curso).

Área Sindical. Se presentó el caso en: PIT-CNT (Convención Nacional de Trabajadores) COFE (Confederación de Organizaciones de Funcionarios del Estado), SUINAU (Sindicato Único de Trabajadores de la Institución).

El objetivo específico de presentación de esta ponencia es proyectar este caso particular hacia el colectivo de trabajadores que están transitando por esta problemática que aún no ha sido focalizada ni dimensionada en la total amplitud que su gravedad lo merece.

Se percibe a nivel sindical, demasiados compromisos, también fuerzas de poder instauradas y fuerzas que pugnan por ese mismo poder que inhabilita el justo proceder frente a socios en conflicto. Callarse, mirar para el costado, amparar al jerarca burocrático por conveniencia personal, obedecer a ciegas los mandatos informales institucionales, no solidarizarse con las víctimas del acoso, son algunas de las actitudes que alimentan este corporativismo a afianzarse para perdurar, cayendo muchas veces en reiteradas trampas. Quienes conozcan esta realidad, se verán identificados con esta exposición.

**Marco Jurídico.** Es obligación informar en este Congreso, que la División Jurídica de la Institución, que frente a situaciones internas generalmente opera a favor de la institución. En este caso particular, uno de sus abogados al ser consultado por este caso particular, expresó degradando y minimizando: “*Es una impresión suya*”. Una División Jurídica, con obediencia debida, juzga con la intencionalidad primordial de no perjudicar la “buena imagen” de la institución. Una misma persona puede ser juzgada de una forma por esta división y de otra forma opuesta por la justicia del Poder Judicial (conozco el antecedente de robo en Hogar, la persona descubierta *in fraganti*, procesada con prisión por Poder Judicial pero en la institución solamente fue trasladada, cayendo únicamente sumario sobre la dirección actuante). Esta misma división, desconoció una orden judicial en la cual se la obligaba por sentencia a entregar información pública a la demandante. El Juez Civil actuante lo configuró como desacato, y hasta la fecha continúan negando la documentación de los expedientes, la cual contiene el corpus principal de los hechos.

Este caso se enmarca en: 1) el paradigma de la protección integral de niños, niñas y adolescentes según la Convención Internacional del Niño (1989); 2) en la Constitución de la República Oriental del Uruguay: Cap. II, Art. 41. “*La ley dispondrá las medidas necesarias para que la infancia y*

*juventud sean protegidas contra el abandono corporal, intelectual o moral de sus padres o tutores, así como contra la explotación y el abuso”; y en 3) Código de la Niñez y la Adolescencia del Uruguay (2004): “(...) Cabe destacar: el interés superior del niño, la integración del sujeto de derecho y de todos los derechos, la responsabilidad del Estado y de las personas que están a cargo de esa niñez y adolescencia.” Se cita la Convención Internacional del Niño (con qué fin?): “Preámbulo. Artículo 3. 2) Los Estados Partes se comprometen a asegurar al niño la protección y el cuidado que sean necesarios para su bienestar, teniendo en cuenta los derechos y deberes de sus padres, tutores u otras personas responsables de él ante la ley y, con ese fin, tomarán todas las medidas legislativas y administrativas adecuadas”.*

## Conclusiones

¿Cómo comenzar a trabajar para terminar o mitigar el acoso? Proponemos la metodología utilizada en Comunidad Terapéutica –aplicable y replicable a varios proyectos- donde se trabajaba diariamente en forma horizontal sobre cualquier situación de poder autoritario que se estableciera, además de intervenciones socio-educativas para reinserción familiar, inserción laboral, apoyo a la educación formal, equidad de género, sexualidad responsable (Giménez & del Pino, 2001), salud general, entre otras. No a la dicotomía equipo técnico/educadores, si a equipo de trabajo; si a los grupos de reflexión y comunitarios y reuniones de equipo de trabajo; si al trabajo de referente-referido referenciado por equipo trabajo y la formación permanente de los adultos; no al trabajo iatrogénico institucional, si a la reinserción familiar o autónoma, a la inserción laboral; no a hogares “feudales” que cronifican la internación y mantienen los puestos gerenciales individuales justificando la existencia del hogar en base al puesto del Director y no en base a los intereses superiores de la población atendida; no a los puestos de designación libre pulsada por mandos medios (los cuales favorecen el acoso moral laboral) y si a la elección por concurso garantido; si al trabajo externo con trabajo de red de redes sociales; no a los hogares unigenéricos como el caso que se presenta, si a las poblaciones plurigenéricas. Con Técnico Comunitario Ed. Néstor Giménez escribíamos: “Es a través de la formación de una cultura específica local diferente -que se inicia desde el grupo de adultos, el cual está conformado por educadores mujeres y hombres en proporción equitativa, formados especialmente para esa labor- donde se interrelacionan dentro de un marco de respeto por derechos y deberes, como ejemplo hacia el grupo de residentes”. (Giménez & del Pino, 2005). Finalmente concluimos: Solamente con la existencia de una ley y con concientización del colectivo, podremos aspirar a incidir sobre esta problemática, por intermedio de: 1) prevención, 2) detección, 3) responsabilidad y 4) finalmente sanción.

## Referencias bibliográficas

- Código de la Niñez y la Adolescencia (Ley 17823). (2004). Uruguay.
- Convención sobre los Derechos del Niño (Ley 16137) (1989).
- De Franco, Abgda. Dra. Ma. Soledad. (2013). *Cambio en la relaciones laborales y vacío legal*. Página web. [Dirección web? https://www.facebook.com/pages/Dra-Mar%C3%ADa-Soledad-De-Franco-abogada-especializada-en-Acoso-Moral-Laboral/220533921419185?fref=ts](https://www.facebook.com/pages/Dra-Mar%C3%ADa-Soledad-De-Franco-abogada-especializada-en-Acoso-Moral-Laboral/220533921419185?fref=ts). (2013).
- <https://www.facebook.com/pages/Dra-Mar%C3%ADa-Soledad-De-Franco-abogada-especializada-en-Acoso-Moral-Laboral/220533921419185?fref=ts>. (2013).
- Giménez, Néstor. del Pino, Mtpauta. Cristina (2001). SUINFORMATIVO (Marzo 2001, Año4, No. 28), Art. *Gatopardismo: Sexualidad e Institución*.
- Giménez, Néstor y del Pino, Mtpauta. Cristina . (2005). *Construcción de Género en equidad. Situaciones cotidianas en una comunidad terapéutica del INAU. Género, sexualidad y educación*. 6to. Encuentro Nacional de Educadores. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, Universidad de la República. Montevideo.
- Hyrigoyen, Marie-France. (1999). *El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Paidós, Buenos Aires.
- 1er. Congreso de actualización sobre ACOSO LABORAL, MORAL Y FAMILIAR. “Silenciados por el Miedo”. Intervenciones Psicosociales y Jurídicas en situaciones de Acoso (2012). Montevideo. [Autor/es?](#)
- Sena, Psic. María y del Pino, Cristina (2001). El Educador en crisis, una realidad institucional. El Síndrome de Burn-out, el costo del cuidado con afecto. Su incidencia en la relación educativa. *Revista Regional de Trabajo Social*, Año XV, Nro. 21, 49-57.
- Síndrome de Burn-out. Incidencia Institucional en la formación del síntoma* (2002).IX Jornadas de Servicio Social. *Crisis Social y transformación de la vida cotidiana –Ser o rehacer el sistema*. Asociación Civil de Profesionales de Servicio Social de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Co-autora. Centro Cultural General San Martín. Buenos Aires. Ponencia, Invitación.
- Dialogando sobre el Síndrome de Burn-out* (2002). Asociación de asma, alergia e inmunología de Buenos Aires. Comité Psique. Coord. Psiq. Nora Koszer. Buenos Aires. Ponencia, Invitación.

### Sitios web:

- <https://www.facebook.com/pages/Dra-Mar%C3%ADa-Soledad-De-Franco-abogada-especializada-en-Acoso-Moral-Laboral/220533921419185?fref=ts>. (2013).
- <https://www.facebook.com/pages/Dra-Mar%C3%ADa-Soledad-De-Franco-abogada-especializada-en-Acoso-Moral-Laboral/220533921419185?fref=ts>. (2013).



# S.O.S. TRABAJADORAS AL BORDE DE UN NAUFRAGIO DE VIOLENCIA LABORAL: HACIA EL CAMINO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN EMOCIONAL CON UN ENFOQUE DE GÉNERO CONTRA EL MOBBING EN INSTALACIONES PETROLERAS COSTA AFUERA

REBECA DEL PINO PEÑA<sup>1</sup>

## Resumen

El objetivo de esta investigación cualitativa de tipo etnográfico fue detectar la construcción social de las trabajadoras víctimas y/o sobrevivientes de mobbing en instalaciones petroleras costa afuera de México, con la finalidad de orientar una serie de acciones para la administración de la educación emocional con un enfoque de género contra el mobbing en este escenario ocupacional. La metodología de la investigación en la cual se fundamentó este estudio con abordaje cualitativo de tipo etnográfico, se centró en la realización de tres etapas de trabajo de campo, las cuales enmarcaron la aplicación del el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (Pando, 2006) a 400 trabajadoras, para detectar los casos de mobbing, para posteriormente llevar a cabo 85 entrevistas de profundidad y 12 sesiones focales con personal femenino de la empresa paraestatal gubernamental y de compañías contratistas de instalaciones marinas petroleras, con base en dos guías de temas que fueron diseñadas para rescatar el imaginario de las trabajadoras, de cuyas evidencias empíricas se presentan los hallazgos más sobresalientes al respecto, así como una interpretación explicativa tentativa de los datos encontrados, los cuales se complementan con una serie de citas originales del discurso de las mismas. Entre los principales resultados obtenidos se encontró una manifestación mixta de mobbing, preponderantemente de tipo horizontal y vertical descendente, así como diversas acciones hostiles de acoso, así como las estrategias positivas y negativas de afrontamiento de las trabajadoras al respecto. Resultados que denotan la necesidad de llevar a cabo una serie de acciones encaminadas a la administración de la educación emocional con un abordaje de género, a fin de que el personal femenino pueda contar

---

1. Universidad Pedagógica Nacional. Toda correspondencia relacionada con este artículo debe ser enviada a Rebeca Del Pino Peña, Bartolomé R. Salido No. 153, Colonia Vértiz Narvarte, Delegación Benito Juárez, México, D.F. Correo electrónico: [rebecadelpino@yahoo.com.mx](mailto:rebecadelpino@yahoo.com.mx)

con oportunidades equitativas de mejorar su calidad de vida laboral y bienestar integral organizacional, en busca de un trabajo decente en altamar.

**Palabras clave:** Mobbing · Instalaciones petroleras costa afuera · Educación emocional con perspectiva de género.

### **Abstract**

The aim of this qualitative ethnographic research was to detect the social construction of female victims and /or survivors of mobbing in offshore oil installation in Mexico, in order to guide a series of actions for managing emotional education with gender against bullying in this occupational setting. The methodology of the research on which this study was based qualitative ethnographic approach, focused on the realization of three stages of fieldwork, which framed the application of the “Violence and psychological harassment in the workplace Inventory”(Pando, 2006) and 400 workers, to detect cases of mobbing, later conducting 85 in-depth interviews and 12 focus sessions with female staff of government parastatal contractors and oil companies offshore installations, based on two guides topics that were designed to rescue the imagination of the workers, whose empirical evidence the outstanding thereon findings are presented as well as an explanatory interpretation attempted data found, which are complemented by a series of original quotes speech thereof. Among the main results a mixed expression of mobbing, predominantly horizontal and downward vertical type, and various hostile acts of harassment, as well as positive and negative coping strategies of workers found thereon. Results indicate the need to perform a series of actions aimed at managing the emotional education with gender approach, so that the female staff can have equal opportunity to improve their quality of working life and organizational wellness whole, looking for a decent job at sea.

**Keywords:** Mobbing · Offshore oil installations · Emotional education with a gender perspective.

### **Resumo**

O objetivo desta pesquisa etnográfica qualitativa foi detectar a construção social de vítimas e/ou sobreviventes de mobbing na costa fora instalações petrolíferas do México femininas, a fim de orientar uma série de ações para a gestão da educação emocional com uma abordagem gênero contra o mobbing neste ambiente ocupacional. A metodologia da pesquisa em que este estudo foi baseado abordagem etnográfica qualitativa, com foco na realização de três etapas de trabalho de campo, que enquadrado a aplicação de Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (Pando, 2006) e 400 trabalhadores, para a detecção de casos de assédio moral, mais tarde a realização de 85 entrevistas em profundidade e 12 sessões de discussão com a equipe feminina de empreiteiros paraestatais do governo e empresas de petróleo de uma instalação offshore, com base em dois guias temas que foram projetados para resgatar a imaginação dos trabalhadores, cuja evidência empírica a excelente mesmos resultados são apresentados, bem como uma interpretação explicativa dados encontrados, que são complementados por uma sé-

rie de discurso original citações tentativa. Entre os principais resultados de uma expressão mista de mobbing, tipo vertical predominantemente horizontal e para baixo, e de vários atos hostis de perseguição, bem como estratégias de enfrentamento positivas e negativas de trabalhadores encontrados nela. Os resultados indicam a necessidade de realizar uma série de ações voltadas para a gestão da educação emocional com enfoque de gênero, para que o pessoal do sexo feminino podem ter igual oportunidade de melhorar a sua qualidade de vida no trabalho e todo bem-estar organizacional, à procura de um trabalho decente no mar.

**Palavras-chave:** Mobbing · Instalações de petróleo offshore · A educação emocional com uma abordagem de gênero.

### **Prolegómeno teórico para el estudio del *mobbing* en el territorio ocupacional masculino petrolero de altamar**

En la literatura científica se reporta que el escenario ocupacional del siglo XXI, se erige en un fértil caldo de cultivo de la violencia, cuyas manifestaciones en sus diversas modalidades, actores sociales y espacios laborales, se han incrementado de manera progresiva, principalmente en lo que relaciona al espectro del universo emocional.

De tal forma que esta expresión carente de ética laboral ha llegado a tomar tintes de alta magnitud con la expresión del mobbing, acoso moral de tipo colectivo que por su efecto repetitivo puede llegar a convertirse en un “crimen perfecto”, extremadamente sutil y perverso, que persigue la anulación, destrucción y aniquilamiento de los trabajadores.

Dicho entorno patológico de violencia psicológica extrema se hace evidente en los sectores productivos considerados masculinos, en los cuales según Corcoran-Nates y Roberts (1995) las trabajadoras suelen enfrentarse a una cultura organizacional androcéntrica, por lo que el personal femenino se constituye en un grupo con mayor vulnerabilidad de enfrentar acciones hostiles de mobbing (Leymann, 1990; Einarsen y Skogstad, 1996; Del Pino, 2012).

Entorno que ha generado que la violencia de género en el trabajo se constituya en un “delito invisible, histórico y universal” que suele justificarse por el sistema patriarcal imperante, la cual todavía se incrementa más en las mujeres que experimentan un estado de “tokenismo” al ser las únicas que laboran en un determinado centro de trabajo (Kanter, 1990) donde reina el imperio ocupacional del mundo de lo masculino”.

Tal como es el caso del complejo escenario laboral marino de la industria petrolera, en donde Del Pino (2008) identificó la existencia de una cultura de violencia psicológica laboral de género con tintes machistas en instalaciones costa afuera en México, en donde este trabajo predominantemente masculino entreteje una especie de tejido cultural organizacional

que reproduce como señalan Williams y Alliger (1994) la dinámica de los valores, patrones y normas sociales del patriarcado.

Bajo esa misma óptica, en un estudio diferencial de género en plataformas petroleras marinas mexicanas, se reporta que los trabajadores de compañías contratistas, los homosexuales y el personal femenino, se constituyen en los grupos de alto riesgo de presentar mayores problemáticas de acoso moral (Del Pino, 2010) lo cual se recrudece aún más en las mujeres.

Ante este panorama, debido a la carencia de estudios científicos sobre este constructo en las instalaciones costa afuera desde la perspectiva de género (Del Pino, 2008, 2010) para poder tener un acercamiento y profundización al análisis de la construcción social del mobbing desde el abordaje de la mirada femenina. Se llevó a cabo una investigación cualitativa con un diseño etnográfico, con la finalidad de rescatar el imaginario de las trabajadoras víctimas y sobrevivientes de acoso psicológico en el “territorio masculino” petrolero en altamar que permitiera detectar las conductas de afrontamiento ante el mobbing del personal de estudio, para poder encastrar una administración de la educación emocional al para tal efecto, la cual de acuerdo con el Collaborative for Academic, Social, and Emotional Learning (2012b:1) enmarca el diseño y puesta en marcha de programas de educación emocional en donde se desarrollen competencias emocionales de reconocimiento y gestión de las emociones, así como del cuidado y preocupación por los demás, además del establecimiento de relaciones positivas, la toma de decisiones responsables y el manejo de situaciones grupales difíciles de forma constructiva y ética.

## **Hacia la búsqueda de evidencias empíricas de los feminicidios laborales en instalaciones costa afuera de la industria petrolera mexicana**

El trabajo de campo de este estudio, enmarco el planteamiento de tres etapas de investigación, para posteriormente llevar a cabo las evaluaciones planteadas en cada una de ellas con un abordaje científico cualitativo.

De tal forma que en la génesis del trabajo de campo, se les aplico el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (Pando, 2006) a 400 plataformeras, con el objetivo de detectar los casos de mobbing lo cual arrojó una muestra de 167 trabajadoras, de la cual se seleccionaron a las plataformeras con la mayor puntuación obtenida al respecto.

Para llevar a cabo 85 entrevistas de profundidad, así como la realización de doce sesiones focales, cuyos grupos de estudio se conformaron por profesionistas técnicas, profesionistas de servicios, profesionistas administrativas, operativas técnicas, operativas administrativas y operativas de



servicios, que estaban contratadas tanto por la empresa petrolera estatal mexicana, así como por diversas empresas privadas.

Posteriormente en la segunda etapa, se diseñó una guía de temas para explorar las percepciones subjetivas del personal femenino sobre el mobbing, para la realización de las entrevistas de profundidad planteadas.

Con base en estos primeros hallazgos, se pasó a una tercera etapa, en la cual se conformaron a los grupos para las doce sesiones focales, la mitad de la empresa paraestatal, y las restantes seis, de compañías contratistas, cada uno de ellos por cada categoría de clasificación de las trabajadoras.

Finalmente, se llevó a cabo el análisis de las evidencias empíricas obtenidas, por lo que se presentan los hallazgos más sobresalientes al respecto, así como una interpretación explicativa tentativa de los datos encontrados, los cuales se complementan con una serie de citas originales del discurso del personal femenino entrevistado.

### **Mujeres al borde de un naufragio de violencia psicológica laboral!: resistencia y fortaleza femenina contra el mobbing petrolero en altamar**

En esta investigación se detectó una construcción social negativa del mobbing en el personal de estudio, cuya manifestación pareciera ser el punto máximo de expresión de una cultura organizacional de violencia laboral de género, la cual suele ser justificada por la presencia de un abuso de poder derivado de una hegemonía masculina, que parece sostener la visión, estructura y dinámica de una cultura organizacional androcéntrica con “tintes machistas” en contra de las trabajadoras.

*“...de plano no nos tragan acá arriba...eso es siempre...los compañeros te hacen la vida imposible aquí...y no les dicen nada...yo me la he pasado ´re mal´ en la plataforma solo por ser mujer...como ellos tienen el poder de decidir si te corren o no...o ´copelas o cuello´...ahora sí, que ´calladita me veo más bonita...no hay de otra...”* (Operativa técnica de compañía contratista).

De hecho, en el discurso de las entrevistadas se denota que ellas se conceptualizan en “blancos fáciles de exterminio laboral” por ser minoría, y más si son las únicas que laboran en una plataforma petrolera marina, así como por haber tenido la osadía de querer incorporarse a un “mundo al que solamente tienen derecho a formar parte los varones” a decir del personal masculino, donde el “universo de la mujer” pareciera ser considerado como “antinatural”, motivo por el cual ellas deben resignarse y asumir

la responsabilidad de sus “actos impropios que niegan su rol cultural intrínsecamente femenino”.

*“...¡son bien montoneros!...y así de ´facilito´ acaban contigo...no cuentas con nadie que te eche la mano...nadie te pela...somos bien poquitas...y a veces hasta sola estás tú...no pues, as, que vas a poder hacer tú contra toda esa bola de desgraciados...y aparte hasta es nuestra culpa que nos traten así de ´canijo´...tú tienes la culpa...porque las mujeres como las escopetas, ´bien cargadas y en un rincón de la casa´...no tenemos nada qué hacer en la plataforma....éste no es lugar para nosotras las viejas... es un trabajo solo para ´machos bien machos´...” (Operativa técnica de compañía contratista).*

De igual forma, en este estudio se identificó una manifestación mixta de mobbing en contra del colectivo femenino, debido a que las plataformeras suelen ser acosadas por sus superiores, colegas y colaboradores.

*“...en los años que llevo trabajando, algunos ingenieros y obreros me han hecho muchas cosas bien feas.... ¡todos contra mí!...se han unido varias veces para hacerme daño...” (Profesionista técnica de empresa paraestatal).*

Entre las principales acciones hostiles de las que son objeto las plataformeras destacan los comportamientos de acoso psicológico enfocados a desprestigiar su imagen profesional y personal, así como de acoso sexual.

*“...he pasado por tantas agresiones....majaderías, injurias, chismes, burlas... muchas bajezas en contra de mi trabajo...no me avisan de las juntas....me han cancelado programas de último momento en los que he invertido mucho tiempo....tanto me han ignorado todos como si fuera invisible como se me han echado encima todos de a montón... para que sea cuestionado mi trabajo...” (Profesionista técnica de compañías contratistas).*

*“...me choca que se metan con mi vida personal...y que por ser hombres se quieran pasar de listos conmigo con insinuaciones morbosas...yo soy una mujer decente, que no merece que la traten como una cualquiera...y como tú eres mujer y ellos son hombres....ya te fregaste...” (Operativa de servicios).*

Al respecto, cabe mencionar también que en el discurso de las percepciones subjetivas de las entrevistadas, se encontró que las profesionistas y las operativas técnicas son las que tienen más problemáticas de mobbing relacionadas con su desempeño laboral, mientras que las operativas, son las que se enfrentan a un mayor acoso sexual; lo cual se acentúa en el caso de las trabajadoras de compañías contratistas, colectivo que se

constituye en el grupo más vulnerable al respecto, cuya situación se recrudece todavía más si éstas se encuentran en una situación de “tokenismo”.

*“...nosotras las de compañías, tenemos las peores condiciones en todos sentidos...somos a las que más acosan...nos ponen por los suelos en lo que hacemos...nos tratan de la patada... ¡y sí somos las únicas que hay en la plataforma, nos va ´pior´.”* (Operativa técnica de compañía contratista).

Cabe destacar también que las trabajadoras declararon haber desarrollado una serie de estrategias de afrontamiento contra el mobbing, que se erigen en su fuerza y fortaleza en esta batalla campal laboral, las cuales se sitúan tanto en un marco positivo de aplicación (solicitud de apoyo social a pares femeninas, respaldo institucional a autoridades sindicales y ayuda especializada a personal de salud), como con un abordaje negativo que representa un falso escape a sus problemas (mimetización de las conductas violentas de sus acosadores para poder ser aceptadas y ganarse su respeto).

*“...estaba yo solita... ¡y Bendito Dios, que llega otra compañera y ya nos ayudábamos un poco las dos!...”* (Operativa técnica de empresa paraestatal).

*“...a pesar de tantas porquerías que me han hecho, no me rindo...sigo adelante...lo malo es que me he tenido que bajar a su nivel, y eso la verdad no me gusta, pero ha sido la única forma en que he logrado demostrarles que yo soy ´más perra´ que ellos...”* (Profesionista técnica de empresa paraestatal).

### **S.O.S. trabajadoras petroleras al borde de un naufragio de mobbing en altamar!: hacia la administración de la educación emocional con un enfoque de género**

Las evidencias empíricas detectadas en este estudio denotan que una posible variable explicativa tentativa del mobbing en este sector productivo, se relaciona con la conceptualización de que en esta actividad ocupacional aflora una cultura organizacional androcéntrica, en la que pareciera que el acoso psicológico de los varones funge como una especie de “némesis” en contra de las mujeres que retaron y trastocaron la hegemonía masculina imperante en este sector productivo, al no aceptar su rol tradicional femenino en el mundo del trabajo, en concordancia con los patrones culturales de género, lo que coincide con los hallazgos reportados por Del Pino (2008, 2010).

De tal forma que el repertorio de acciones hostiles de mobbing se constituye en un instrumento para la reproducción de estereotipos, valores y normas socioculturales que reflejan los desequilibrios de poder entre los trabajadores por su condición de género, lo cual es similar a lo postulado por Williams y Alliger (1994), así como con Corcoran-Nates y Roberts (1995).

De igual forma, en este trabajo se rescatan ráfagas de la voz de las mujeres víctimas y sobrevivientes de mobbing en estas instalaciones laborales, que ilustran como éstas han resistido con fortaleza a los fuertes oleajes de acoso moral que han enfrentado, mediante la aplicación de una serie de estrategias individuales, que les han impedido naufragar en el océano de violencia laboral patriarcal de las plataformas petroleras marinas.

Por ello, las autoridades de estos centros de trabajo deberán poner especial atención para que las plataformeras puedan adquirir y desarrollar mayores recursos emocionales que les permitan afrontar los efectos negativos del mobbing, así como coadyuvar a combatir la mimetización de los comportamientos hostiles de los varones para la sobrevivencia laboral, a fin de evitar la perpetuación del mobbing en este escenario ocupacional.

De tal forma que los administradores responsables del área de personal de las instalaciones costa afuera deberán llevar a cabo la planeación y puesta en marcha de una educación emocional con un enfoque de género, que les permita a las trabajadoras adquirir, desarrollar y potenciar recursos emocionales positivos para el afrontamiento del mobbing en altamar, lo cual les apoyará a tener un mejor abordaje y control de las demandas y efectos negativos del mismo, mediante un mayor desarrollo y dominio de sus competencias emocionales al respecto.

Por lo tanto, una administración de la educación emocional encaminada a incrementar la resistencia y el afrontamiento positivo al mobbing podrá dotar a las trabajadoras como señala Fernández-Berrocal, Ruiz, Extremera y Cabello (2009:46) tanto de un mayor nivel intrapersonal, mediante una serie de estrategias para la regulación de emociones internas, como en el plano interpersonal, incrementando las estrategias para manejar los comportamientos negativos grupales.

Así la administración de la educación emocional en este escenario ocupacional deberá fundamentarse en el diagnóstico de las competencias emocionales de las sobrevivientes y/o víctimas de mobbing, con la finalidad de detectar las fortalezas y áreas de mejora individuales y grupales en el colectivo femenino de estudio, para poder llevar a cabo el diseño de programas de formación emocional específicos por cada trabajadora, así como de manera general en este sector productivo.

Ante tal panorama, los hallazgos obtenidos en esta investigación plantean la necesidad de seguir construyendo y enriqueciendo esta línea de investigación científica, así como de emprender la planeación y puesta en

marcha de una serie de acciones que rescaten el imaginario del personal femenino al respecto, centradas en la prevención, el manejo, el control y el seguimiento del mobbing desde una perspectiva de género, con un mayor empuje en los grupos de trabajadoras con mayor grado de riesgo de presentar esta problemática laboral, para que estas “sirenas de acero” puedan contar con oportunidades equitativas para la mejorar de su calidad de vida y bienestar humanorganizacional, en busca de un trabajo decente en altamar.

## Referencias bibliográficas

- Collaborative for Academic, Social, and Emotional Learning Consultado en julio del 2012). *What Is SEL?* EE.UU: Autor. [En línea]. Disponible <http://casel.org/why-it-matters/what-is-sel/>; 1.
- Corcoran-Nates, Y. y Roberts, K., We've got one of those? The peripheral status of women in male dominated industries. *Gender, Work and Organization*, 1995, 2: 21-33.
- Del Pino, R. (2008). *Estrés ocupacional en complejos petroleros marinos de producción*. México: Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- Del Pino, R. (2010). *Mobbing en altamar: acciones, tipología y grupos vulnerables* Capítulo del libro: Testimonios de mobbing. El acoso laboral en México. México, Eón.
- Del Pino, R. (2012). “¡Mujer que sabe Latín ni tiene marido ni tiene buen fin!: Violencia y acoso psicológico en el trabajo en personal docente universitario desde la perspectiva de género”. *Capítulo del libro*: México, Eón.
- Einarsen, S. y Anders, S. Bullying at work epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal off Work and Organizational Psychology*, 1996, 5(2).
- Fernández-Berrocal, P, Ruiz, D., Extremera, N. y Cabello, R. (2009). ¿Es posible crear una escuela emocionalmente inteligente? En José María Augusto Landa (coordinadora). *Estudios en el ámbito de la inteligencia emocional*. Jaén: Universidad de Jaén.
- Kanter, R.M. (1990). Token women in the corporation. En: J. Heeeren y M. Mason, comp. *Sociology: Windows on Society*. Los Angeles: Roxbury, 1990: 186-294.
- Leymann, H. Mobbing and psychological terror at workplaces”. *Violence and victims*. 1990, Vol. 5, N° 2, 119-126.
- Pando, M., Aranda, C. Preciado, P, Franco, S. y Salazar, J. G. (2006) “Validez y confiabilidad del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO)”. *Enseñanza e Investigación en Psicología*. Julio-Diciembre, año/vol. 11, N° 2, Universidad Veracruzana, Xalapa, México, 319-332.
- Williams, K. J., Alliger, G.M. (1994), Role stressors, mood spillover, and perceptions of work family conflict in employed parents. *Academy of Management Journal*, 1994, 37: 837-868.



# LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS *NEOMANAGERS*: UN CONSTRUCTO TENTATIVO EXPLICATIVO DEL MOBBING EN LAS ORGANIZACIONES EDUCATIVAS

REBECA DEL PINO PEÑA<sup>1</sup>  
MARÍA DE LOS ANGELES AGUILAR FERNÁNDEZ<sup>2</sup>

## Resumen

El objetivo de esta investigación enmarcó la evaluación de la inteligencia emocional de *neomanagers* de organizaciones educativas mexicanas. Estudio de tipo descriptivo, transversal y exploratorio con un diseño no experimental, en el cual se aplicaron a 680 ejecutivos una batería de pruebas psicométricas compuesta por el Autotest Cisneros M4 para la medición del riesgo psicosocial laboral por el *neomanagement* y el Autorreporte de Inteligencia Emocional para la evaluación de la inteligencia emocional de los directivos. Entre los principales resultados obtenidos en este estudio destaca que se identificaron diferencias altamente significativas ( $p < .001$ ) en las variables de estudio, así como que los *neomanagers* con un mayor grado de un liderazgo tóxico fueron quienes obtuvieron las puntuaciones más bajas en inteligencia emocional. Estos hallazgos denotan que la variable inteligencia emocional podría enriquecer el estudio científico de los *neomanagers*, así como la necesidad de llevar a cabo una planeación y puesta en marcha de una serie de acción

es para el desarrollo de la inteligencia emocional como una herramienta directiva que podría coadyuvar a la prevención, manejo y control de la aplicación de acciones tóxicas de mobbing por parte de los líderes de las organizaciones educativas, en aras de un trabajo decente.

**Palabras clave:** Neomanager · Liderazgo Tóxico · Inteligencia emocional.

---

1. Universidad Pedagógica Nacional, México. Toda correspondencia relacionada con este artículo debe ser enviada a Rebeca Del Pino Peña, Bartolomé R. Salido No. 153, Colonia Vértiz Narvarte, Delegación Benito Juárez, México D.F., México. Correo electrónico: [rebecadelpino@yahoo.com.mx](mailto:rebecadelpino@yahoo.com.mx)

2. Universidad Nacional Autónoma de México. Correo electrónico: [selegna\\_23@yahoo.com.mx](mailto:selegna_23@yahoo.com.mx)

## Abstract

The objective of this research framed emotional intelligence assessment neomanagers Mexican educational organizations. Descriptive study, exploratory cross and a non-experimental design in which 680 executives were applied to a battery of psychometric tests made by the Autotest Cisneros M4 for psychosocial risk measurement work by neomanagement and Emotional Intelligence Self-Report for assessment of emotional intelligence of managers. Among the main results obtained in this study noted that differences were highly significant ( $p < .001$ ) in the study variables and the neomanagers with a greater degree of toxic leadership were those who obtained lower scores on emotional intelligence. These findings denote that the variable emotional intelligence could enrich the scientific study of neomanagers as well as the need to conduct a planning and implementation of a series of actions for the development of emotional intelligence as a policy tool that could contribute prevention, management and control of the application of toxic actions of bullying by leaders of educational organizations, for the sake of a decent job.

**Keywords:** Neomanager · Toxic leadership · Emotional intelligence.

## Resumo

O objetivo desta pesquisa enquadró a avaliação da inteligência emocional neomanagers organizações educacionais mexicanos. Estudo do descritivo, transversal e exploratório, com um projecto de tipo não- experimental em que 680 executivos aplicada uma bateria de testes psicométricos que consistem na Autotest Cisneros M4 de medição de risco psicossocial do trabalho por neomanagement e Auto- Relatório de Inteligência Emocional avaliação da inteligência emocional dos gestores. Os principais resultados obtidos no presente estudo observou que foram identificadas diferenças altamente significativas ( $p < 0,001$ ) nas variáveis de estudo e os neomanagers com maior liderança tóxica foram aqueles que obtiveram escores mais baixos em inteligência emocional. Estes resultados indicam que a variável inteligência emocional poderia enriquecer o estudo científico da neomanagers, bem como a necessidade de realizar um planejamento e implementação de uma série de ações para o desenvolvimento da inteligência emocional como uma ferramenta política que poderia ajudar prevenção, gestão e execução das ações tóxicas de assédio moral pelos líderes das organizações educativas em prol de um trabalho decente.

**Palavras-chave:** Neomanager · Liderança tóxico · Inteligência emocional.

## Introducción

El constructo de estudio del *neomanagment* hace referencia a un nuevo paradigma directivo en el siglo XXI, que tiene sus bases en la manifestación de un liderazgo tóxico que es perpetuado por los denominados *neomanagers*, los cuales de acuerdo con Piñuel (2005) presentan una psicopatía



directiva caracterizada por el abuso del poder, un complejo de inferioridad, una baja autoestima, la envidia, el narcisismo, una dimisión ética interior y una falta de talento gerencial.

Los gerentes se caracterizan en muchas de las ocasiones por carecer de conductas asertivas; es decir, la manera en como expresan sus pensamientos, solicitan favores, dan y reciben halagos, así como la impotencia ante el incumplimiento de sus funciones. De tal forma que todo ello repercute en el desarrollo personal, además del establecimiento de relaciones empáticas y agradables con todos los miembros de la organización (Rincón, 2010).

De hecho, es importante señalar que cuando un directivo no se percibe competente laboralmente, tiende a crear un mal ambiente de trabajo para protegerse (Hirigoyen, 2001).

Motivo por el cual estos falsos líderes intentan ocultar estas deficiencias de recursos emocionales y gerenciales a través de la aplicación de un liderazgo tóxico, con el cual ocasionan un daño severo en las relaciones humanas de los trabajadores, a quienes someten a un clima organizacional de tensión, miedo, autoritarismo, conflicto, rivalidad, así como de falta de colaboración y de desconfianza mutua (Del Pino, en prensa).

Al respecto, Goleman, Boyatzis y Mckee (2002) apuntan que los líderes deberían encaminar las emociones de un grupo en una dirección positiva para su potencialización, en cambio, cuando las enfoca negativamente, los trabajadores caminarán hacia la destrucción social en el trabajo.

Bajo esta óptica, podría decirse que para estos autores, un líder es la persona que mejor sabe cómo influir en las emociones de los demás, lo que denota la importancia de la variable inteligencia emocional en la eficacia del liderazgo, la cual para Goleman (1999: 385) enmarca la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones.

De tal forma que la tarea fundamental de un líder es despertar los sentimientos positivos de sus subordinados, lo cual ocurre cuando éste produce resonancia, es decir, el clima emocional positivo indispensable para movilizar lo mejor del ser humano (Goleman, Boyatzis & Mckee, 2002: 17).

Por ello, ante el reino del poder tiránico de los *neomanagers*, de acuerdo con Rincón (2010) los líderes deben tomar conciencia de la importancia de manejar las emociones de una manera inteligente, lo cual les ayudará a ser más productivos y exitosos; además de que un sólido manejo emocional les permitirá lograr una alta motivación y constancia para la ejecución de sus funciones de planificar, organizar, administrar, dirigir y controlar todo el proceso a través de sus habilidades técnicas, comunicacionales y conceptuales demostradas en su práctica diaria y al relacionarse con los demás.

En ese sentido, Taylor (citado en Moon & Hur, 2011) señala que el personal emocionalmente inteligente podrá afrontar mejor los desafíos la-

borales de hoy en día. Bajo esta óptica, en el caso del continente latinoamericano será indispensable desarrollar la competencia emocional en las organizaciones, debido a que como señala Goleman (1999) en América Latina se han tenido cambios en los últimos años como la hiperinflación, caos político, entre otras problemáticas, en los países pertenecientes a esta región las cosas pueden cambiar de un día para otro, así como por el nuevo clima de las empresas del siglo XXI, en donde los grandes cambios son una constante, como las innovaciones técnicas, la competencia global y las presiones de los inversores.

Por ello, la experiencia en el personal de una empresa no es tan crucial como la adaptabilidad debido a que en las organizaciones de estos países hay fusiones y coaliciones, tecnologías nuevas, reglas nuevas, y se ha visto que una falta de inteligencia emocional en un medio tan inestable representa el fracaso seguro.

De hecho, Goleman (1999) expone que dentro de 40 años, dos tercios de las 500 empresas principales ya no existirán, también menciona que hay numerosas circunstancias que pueden resultar fatales para una empresa, como absorciones hostiles, tecnologías competitivas no previstas, entre otras cosas.

Ante este panorama para este autor, ello genera que sea necesario que las empresas cuenten con personal con aptitudes como el conocimiento de uno mismo y la autorregulación, motivación y empatía, habilidad de liderazgo y comunicación abierta, para que sea más probable que éstas puedan adaptarse al futuro, por lo que los trabajadores dotados de inteligencia emocional se hacen más importantes y valiosos en las organizaciones.

De hecho, a medida que las empresas se encogen en sucesivas oleadas de reducción de personal, las personas que quedan cargan con más responsabilidad y son más visibles. Si antes un empleado de nivel medio podía disimular fácilmente un temperamento irritable o tímido, ahora se notan más que nunca aptitudes tales como el control de las emociones, el manejar bien los enfrentamientos y el trabajo de equipo y liderazgo (Goleman, 1999).

Por eso, cada vez son más empresas que buscan una mayor inteligencia emocional, aunque no utilicen ese término. Incluso, desde esa perspectiva, cada vez son más empleadores los que se quejan por la falta de habilidades sociales en los nuevos contratados. Los jóvenes no pueden aceptar una crítica, cuando se les hace un comentario constructivo sobre lo que están haciendo, se ponen a la defensiva, reaccionan a una retroalimentación como si fuera un ataque personal (Goleman, 1999).

En un estudio sobre la importancia de la aptitud emocional para puestos ejecutivos y de liderazgo, realizado con cientos de altos ejecutivos de quince empresas internacionales, obtuvieron que la superioridad intelectual o técnica no desempeñaba papel alguno para triunfar como líder, era la aptitud emocional lo que marcaba la diferencia crucial entre los líderes mediocres y

los mejores. De tal forma que los líderes estrellas se destacaban significativamente en una variedad de aptitudes emocionales, entre ellas, la influencia, el liderazgo de equipo, la conciencia política, la confianza en uno mismo y el afán de triunfo. En promedio, concluyó que cerca del 90% de su liderazgo triunfal se podría atribuir a la inteligencia emocional (Goleman, 1999).

Por su parte, Padrón y Sánchez (2010) llevaron a cabo un estudio con investigadores que creaban conocimiento e innovaciones a los problemas gerenciales en su ámbito de acción, en el que se evaluaron a doctorantes de gerencia y ciencias gerenciales de diversas instituciones, organizaciones y regiones de Venezuela. Dichos autores detectaron que estos participantes se caracterizan por tener un buen dominio y confianza de sí mismos, conocimiento de sus emociones, establecen adecuadas relaciones con los demás en forma empática, gestionan sus relaciones con base en el liderazgo y muestran interés por el desarrollo de otros.

Goleman et al. (2002) explican que es responsabilidad de los líderes la creación de organizaciones emocionalmente inteligentes, es su tarea identificar la realidad de la organización, emprender las acciones necesarias para lograr el cambio y contribuir para que los diferentes integrantes descubran el papel que les corresponde en la organización., por lo que como afirma Romero (citado en Padrón & Sanchez, 2010) el desarrollo de las empresas se genera a partir de recursos humanos de excelencia en un plano integral.

Ante tal panorama, con la finalidad de tener un acercamiento al análisis de la aptitud emocional como una variable que pudiera influir en la manifestación de un liderazgo tóxico en las organizaciones, se llevó a cabo una investigación de tipo descriptivo, transversal y exploratorio con un diseño no experimental, la cual enmarcó la evaluación de la inteligencia emocional de *neomanagers* de organizaciones mexicanas.

## Método

### Participantes

Se constituyó por una muestra no probabilística por conveniencia de 680 trabajadores ejecutivos y directivos de organizaciones mexicanas.

### Instrumento

Se aplicó una batería de pruebas psicométricas con una confiabilidad de .91, integrada por el Autotest Cisneros M4 para la medición del riesgo psicosocial laboral por el *neomanagement* en los ejecutivos (Piñuel, 2005), sí como el Autorreporte de Inteligencia Emocional desarrollado en 1998 por Schutte, Malouff, Hall Haggerty, Cooper, Golden y Dornheim (Ferrándiz et al., 2006) para la evaluación de la inteligencia emocional de los directivos.

## Procedimiento

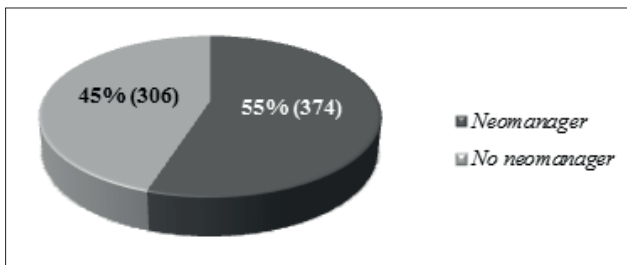
Se realizaron dos etapas de medición para el trabajo de campo, por lo que en primera instancia se evaluaron a los ejecutivos de estudio, quienes evaluaron la presencia de un liderazgo tóxico en sus superiores, a quienes posteriormente se les aplicó el instrumento de medición de inteligencia emocional.

En el caso del tratamiento de los datos de estudio, en primera instancia, se empleó estadística descriptiva a fin de conocer la prevalencia de liderazgo tóxico en los directivos de estudio, para lo cual se realizó una clasificación de categorías de *no neomanagers* y *neomanagers* con base en la puntuación la escala de corrección del Autotest Cisneros M4, ubicando en el primer grupo a los superiores que en la evaluación de sus colaboradores obtuvieron una calificación menor de 30, mientras que la en la segunda categoría se catalogaron a aquellos que tuvieron un puntaje mayor a 31. Finalmente, se aplicó la prueba T, con el objetivo de determinar las diferencias existentes en la inteligencia emocional del personal directivo evaluado.

## Resultados

Entre los principales resultados obtenidos destaca que el 55% (374) de los superiores de las organizaciones mexicanas presentan un estilo directivo de liderazgo tóxico, en el cual manifiestan una serie de conductas directivas carentes de ética organizacional en detrimento de la calidad de vida en el trabajo y la salud ocupacional del personal de las empresas.

**Gráfica 1.** Prevalencia del perfil de neomanager en personal directivo de organizaciones mexicanas.



Fuente: elaboración propia.

De igual forma, se identificaron diferencias altamente significativas ( $p < .001$ ) en la inteligencia emocional del personal directivo de estudio, así como que los superiores con un perfil de *neomanagers* fueron quienes obtuvieron las puntuaciones más bajas en esta variable de medición.

**Tabla 1.** Diferencias estadísticas significativas de inteligencia emocional por estilo de liderazgo de neomanagement en organizaciones mexicanas.

Variable	Género	Media	Desviación estándar	T	Significancia
Inteligencia emocional	Neomanagers	1.07	2.563	.834	.001
	No neomanagers	1.88	2.827		

Fuente: Elaboración propia

## Discusión

En esta investigación se encontró una prevalencia sobresaliente de *neomanagers* en las organizaciones educativas mexicanas, lo cual pone de manifiesto la presencia de comportamientos de un liderazgo tóxico en el quehacer directivo, lo cual podría ser el detonante de una serie de acciones hostiles de tipo maquiavélico, sacrificial y utilitarista en contra de los trabajadores que afecten negativamente el tejido social organizacional, como señalan Hirigoyen (2001), Piñuel (2005) y Del Pino (2013).

De igual forma, en este estudio se detectaron diferencias altamente significativas en la inteligencia emocional del personal directivo evaluado, siendo los *neomanagers* quienes presentan más áreas de mejora en sus facultades emocionales, hallazgos que denotan que la variable inteligencia emocional podría influir en la manifestación de un liderazgo tóxico por la carencia de un óptimo manejo emocional en el mundo del trabajo, lo cual coincide con lo reportado por Goleman, et al. (2002).

Por este motivo, se observa que en el análisis del *neomangement*, el constructo de la inteligencia emocional podría enriquecer el estudio científico de esta variable de estudio, además de plantear la necesidad de llevar a cabo como señala Del Pino (2012) una planeación y puesta en marcha de una serie de acciones para el desarrollo de la inteligencia emocional como una herramienta directiva que podría coadyuvar a la prevención, manejo y control del liderazgo tóxico organizacional.

De tal forma que como destaca Rincón (2010) los líderes deben tomar conciencia de la importancia de manejar las emociones de una manera inteligente, lo cual les ayudará a desarrollar mejor su trabajo y relaciones humanas laborales.

Al respecto, Goleman et al. (2002) apuntan que cuando un líder tiene un manejo emocional positivo, como el entusiasmo en un grupo, éste puede llegar a lograr cosas muy importantes, sin embargo, cuando las encamina en una dirección negativa, como el resentimiento o la ansiedad, el grupo caminará hacia una desintegración dando pocos resultados a los que se esperan del mismo.

Por ello, de acuerdo con estos autores, una de las responsabilidades de los líderes es la creación de organizaciones emocionalmente inteligentes, es su tarea identificar la realidad de la organización, emprender las acciones necesarias para lograr el cambio y contribuir para que los diferentes integrantes descubran el papel que les corresponde en el mundo del trabajo actual.

Escenario ocupacional en el cual una educación emocional enmarcaría un proceso educativo, continuo y permanente, que pretendería potenciar el desarrollo de las competencias emocionales como elemento esencial del desarrollo integral de la persona, con objeto de capacitarle para la vida (Bisquerra, 2011:9).

Ante tal panorama, con base en los hallazgos obtenidos en esta investigación científica, se podría decir que la adquisición y desarrollo de las competencias emocionales en el personal directivo podría jugar un papel relevante en la búsqueda de espacios laborales libres de un liderazgo tóxico, en beneficio del respeto a la dignidad y a los derechos humanorganizacionales de la clase trabajadora de las organizaciones del siglo XXI.

## Referencias bibliográficas

- Bisquerra, R. (2011), Acción tutorial y educación emocional. 12 Congreso de Orientación Educativa Guadalajara (México). Recuperado de <http://www.eplc.u mich.mx/old/file.php/1/Tutorias%20Archivos/Ponencia%20Rafael%20Bisquerra.pdf>
- Del Pino, R. Una lectura al mobbing, el *neomanagement* y liderazgo zero: tríada de nuevos paradigmas humanorganizacionales teóricos y de la praxis empresarial, F. Peña (coord.), *Develar al mobbing. Asegurar la dignidad en las organizaciones II*. México: Eón, Red Iberoamericana por la dignidad en el trabajo y en las organizaciones, Observatorio Vasco de Acoso Moral, Redes temáticas Promep. Red Salud y Condiciones de Vida y Políticas Sociales y Fondo del Profesor Héctor Mammerly, 2013.
- Del Pino, R. (2012). *Hacia una gestión estratégica educativa de la inteligencia emocional en las instituciones educativas públicas en México*. Primer Congreso de Retos Actuales de la Educación”, Villahermosa, Tabasco, 2012
- Ferrándiz, C., Marín, F., Gallud, L., Ferrando, M., López, J. A., & Prieto, M. D. (2006). Validez de la escala de Inteligencia Emocional de Schutte en una muestra de estudiantes universitarios. *Ansiedad y Estrés*, 12(2/3), 167-179.

- Goleman, D. (1999). *La Inteligencia Emocional en la empresa*. Madrid: Javier Vergara.
- Goleman, D., Boyatzis R. & Mckee, A. (2002). *El líder resonante crea más. El poder de la inteligencia emocional*. Madrid: Plaza & Janés.
- Hirigoyen, M. F. (2001). *El acoso moral en el trabajo: distinguir lo verdadero de lo falso*. Barcelona: Paidós .
- Moon, T., & Hur, W. (2011). Emotional intelligence, emotional exhaustion, and job performance. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 39(8), 1087-1096.
- Padrón, G. & Sanchez, M. (2010). Efecto de la motivación al logro y la inteligencia emocional en el Crecimiento Psicológico. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(49), 141-158. Recuperado en [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S131599842010000100009&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S131599842010000100009&lng=es&nrm=iso)
- Piñuel y Zavala, I. (2005). *Neomanagement*. Santander: Sal Terrae.
- Rincón, D. (2010). Inteligencia Emocional del Gerente Educativo y su Desarrollo Personal. *Revista Mexicana de Orientación Educativa*, 7(18), 34-44.





# CRÓNICA DE UNA MUERTE ANUNCIADA DE UN PROGRAMA DE INVESTIGACIÓN INTERNACIONAL POR EL NEOMANAGEMENT UNIVERSITARIO CONTRA UN DOCENTE RESILIENTE

REBECA DEL PINO PEÑA<sup>1</sup>  
MIRIAM ZARAGOZA MONROY<sup>2</sup>

## Resumen

El objetivo de este estudio enmarcó la detección de la construcción social de un profesor-investigador con una amplia trayectoria sobresaliente de una institución de educación superior e investigación tóxica de renombre, quien por sus destacados logros, aportaciones en su trabajo intelectual y en la formación de recursos humanos, así como por su comportamiento ético, se enfrentó a un *neomanagement* universitario que perseguía el bloqueo y extinción de un programa internacional académico destacado en el campo de la economía, lo que le causo serias afectaciones a este académico. Para tal efecto, se llevó a cabo una investigación con un abordaje cualitativo de tipo etnográfico, fundamentada en una serie de entrevistas de profundidad al docente de estudio, cuyas evidencias empíricas se presentan a manera de crónica con una serie de citas textuales del discurso del profesor entrevistado y una breve explicación de los datos obtenidos en el trabajo de campo realizado. Entre los principales hallazgos detectados se encontró la presencia de acciones hostiles de *neomanagement* universitario en contra del docente de estudio, así como la manifestación de un comportamiento resiliente en el mismo, encaminado a la búsqueda y establecimiento de una alternativa académica exitosa, para continuar desarrollando y enriqueciendo su línea de investigación científica. De tal forma que a partir del análisis de este caso, estos hallazgos denotan que la variable de estudio de la resiliencia podría coadyuvar en el afrontamiento, control y superación del *neomanagement*, por lo cual la adquisición y desarrollo de competencias docentes resilientes para tal efecto, se constituye en la actualidad en uno de los principales desafíos de los

---

1. Universidad Pedagógica Nacional, México.

Toda correspondencia relacionada con este artículo debe ser enviada a Rebeca Del Pino Peña, Bartolomé R. Salido No. 153, Colonia Vértiz Narvarte, Delegación Benito Juárez, México, D.F. Correo electrónico: [rebecadelpino@yahoo.com.mx](mailto:rebecadelpino@yahoo.com.mx)

2. Universidad Nacional Autónoma de México.

gestores educativos en aras del respeto a la dignidad laboral y la calidad de vida del personal académico universitario.

**Palabras claves:** Neomanagement · Universidades tóxicas · Resiliencia.

### **Abstract**

The aim of this study framed the detection of the social construction of a teacher-researcher with extensive experience leading an institution of higher education and research reputable toxic, who for his outstanding achievements, contributions to their intellectual work and training human resources, as well as ethical behavior, faced a university neomanagement pursuing blocking and extinction of an international program leading academic in the field of economics, which caused serious damages to this scholar. For this purpose, conducted research with a qualitative ethnographic approach, based on a series of in-depth interviews to study teacher whose empirical evidence presented way to chronicle a series of quotations from the speech of Professor interviewed and a brief explanation of the data obtained in the fieldwork. Among the major findings was found the presence of hostile actions against neomanagement teaching university study and the manifestation of resilient behavior in it, aimed at finding and establishing a successful academic alternative, to further develop and enriching its line of scientific research. So that from the analysis of this case, these findings denote that the variable resilience study could help in the coping, control and improvement of neomanagement, so the acquisition and development of teaching skills resilient for that purpose, currently constitutes one of the main challenges of educational managers in order to respect the dignity of work and the quality of life of university academic staff.

**Keywords:** Neomanagement · Toxic universities · Resilience.

### **Resumo**

O objetivo deste estudo enquadrada na detecção da construção social de um professor-pesquisador com vasta experiência em liderar uma instituição de ensino superior e de pesquisa respeitável tóxico, que por suas realizações em circulação, as contribuições para o trabalho intelectual e de formação recursos humanos, bem como comportamento ético, enfrentou uma neomanagement universidade buscando o bloqueio ea extinção de um programa internacional levando acadêmica no campo da economia, o que causou graves danos a este estudioso. Para isso, realizou uma pesquisa com uma abordagem etnográfica qualitativa, baseada em uma série de entrevistas em profundidade para estudar professor cuja evidência empírica apresentada maneira de narrar uma série de citações do discurso do Professor entrevistado e uma breve explicação sobre os dados obtidos no trabalho de campo. Entre as principais conclusões foi encontrada a presença de ações hostis contra neomanagement estudo ensino universitário ea manifestação de comportamento resiliente nele, visando encontrar e estabelecer uma alternativa de sucesso acadêmico, para desenvolver ainda mais e enriquecendo sua linha de pesquisa científica. Portanto, a partir da análise deste caso, estes resultados indicam que o estudo da resiliência



variável poderia ajudar no enfrentamento, controle e melhoria da neomanagement, para a aquisição e desenvolvimento de competências de ensino resilientes para o efeito, constitui atualmente um dos principais desafios dos gestores educacionais, a fim de respeitar a dignidade do trabalho e da qualidade de vida dos professores universitários.

**Palavras-chave:** Neomanagement · Universidades · Resiliência · Tóxico.

## **Los primeros pasos para la indagación del crimen del neomanagement universitario en los docentes resilientes: el soporte teórico de estudio**

En la literatura científica se reporta que en la actualidad las universidades se erigen en ambientes laborales tóxicos (Westhues, 2009; Peñasco, 2009; Del Pino y Del Pino, 2010; Del Pino, 2012) en donde de acuerdo con Piñuel (2002) las actitudes prepotentes y comportamientos violentos que están destruyendo los cimientos que más caracterizaban a las mismas a lo largo de la historia, como el debate académico, la libertad de cátedra y de pensamiento, la ética, la solidaridad, la igualdad de oportunidades para todos, además del principio de mérito y capacidad, postulados que hoy en día se mantienen vigentes y son vistos con cierta naturalidad en estos centros de trabajo.

Contradictoriamente en estas instituciones de educación superior que deberían ser ejemplo de los más altos principios éticos y morales de la humanidad, la entronización del *neomanagement* universitario, el cual hace referencia a un paradigma de liderazgo tóxico de tipo sacrificial y maquiavélico que atenta contra la dignidad, calidad de vida y salud ocupacional del personal docente, se constituye hoy en día en un desafío de la gestión educativa en aras de un trabajo decente (Del Pino, 2012).

Al respecto, Del Pino y Cordero (2010) destacan que la resiliencia puede constituirse en una herramienta para que los docentes puedan desarrollar la capacidad para recuperarse, sobreponerse, adaptarse a su realidad, salir fortalecidos y superar los desafíos planteados por el *neomanagement*, así como desarrollar competencias emocionales que les permitan modificar un ambiente laboral tóxico educativo para convertirlo en un lugar de crecimiento para todos los actores sociales que se desenvuelven en este entorno ocupacional. De tal forma que con la finalidad de tener un acercamiento al estudio del *neomanagement* universitario y la resiliencia docente, a continuación se rescata la construcción social de un profesor-investigador víctima y sobreviviente de este proceso destructivo laboral en una institución de educación superior e investigación tóxica de renombre, el cual en la búsqueda de alternativas para continuar desarrollando y enriqueciendo su línea de investigación para el debate científico en aras de la trascendencia social en su campo de conocimiento de estudio, con un comportamiento

resiliente ha ido logrando transformar esta situación adversa en beneficio de su quehacer académico y de su equipo de colaboradores.

## **De la necropsia del neomanagement universitario al renacimiento de un programa internacional de investigación: La voz de un docente resiliente**

Desde un abordaje de estudio cualitativo, se presentan las evidencias empíricas más sobresalientes del caso de un profesor-investigador con una larga trayectoria sobresaliente en su área del conocimiento por lo que a continuación se presenta el relato de este caso con una serie de citas textuales del discurso de este académico.

### **...el inicio del rastreo de las evidencias para la reconstrucción de la escena de los hechos del neomanagement universitario...**

En una institución educativa superior del sector público en la Ciudad de México, un profesor-investigador con un comportamiento ético, logros y aportaciones en su producción científica, así como en la formación de recursos humanos, tuvo que enfrentar una maquinaria demoledora de *neomanagement* universitario a lo largo de su desempeño académico en esta institución tóxica, a partir de su período como director de uno de los centros de estudio de dicha institución hasta el desarrollo del programa de investigación que dirige desde hace ya 14 años, en conjunto con una Universidad de Estados Unidos y con el apoyo del financiamiento de fundaciones e instituciones de prestigio mundial.

Sin embargo, un día el presidente de la institución le exigió llevar a cabo a este profesor-investigador una acción que éste considero faltante de ética, por lo cual se negó a hacerlo y fue acusado por parte de sus colegas de haber llevado a cabo un comportamiento carente de profesionalismo.

*“...fue al principio de la dirección, que el presidente me insistió en casi comprar a un colega joven para que votara unas propuestas en la incorporación de dos colegas nuevos, el insistió que se le ofreciera una coordinación académica, no quise por mis principios... en un pleno con el resto de los profesores, un profesor me acusó de querer manipular a los colegas jóvenes, el presidente me regañó, siendo el quien me lo había pedido y promovido...”.*

A raíz de ello, este proceso de destrucción laboral se inicia con una serie de reclamos al trabajo del presidente de la institución hacia este académico.

*“...una actitud de reclamo continuo, actitud del presidente actual de la institución de término de regaño...”.*

Con el paso del tiempo esta situación tóxica se hizo más evidente, cuando el académico cumplió su período de director del centro y pretendía reelegirse por tres años más pero no fue así, una vez más fue saboteado.

*“...después de la dirección, que propuse continuar, que es lo que se hace en esta institución normalmente repetir tres años más, sabía que podía haber problemas para apoyar el proyecto que tenía desde el principio, cuando hubo manipulación del lado de la presidencia para elegir a otro candidato, ya que el presidente dijo específicamente que era manipulable....después de una reunión con él, me aleje del presidente, después de los problemas con el programa que dirijo, me sugirieron tener una plática con el presidente sus colegas más cercanos, le envié un correo que no respondió, le pedí una cita y la rechazo, diciendo que el director del centro era el encargado de atender esas situaciones y mi respuesta fue que el director del centro estaba enterado y que por eso pedía una cita con él cosa que me negó....”.*

### **...la agonía del programa de investigación internacional...**

Todos estas fricciones, también se vieron reflejadas en el desarrollo de su programa de investigación, afectando directamente también a su equipo de trabajo, todo su equipo de trabajo contaba con credenciales para poder tener acceso a la institución y hacer uso de sus instalaciones, dichas credenciales se renovaban cada año, en diciembre. Pero llegado el momento, entregaron credenciales con una vigencia únicamente de 6 meses, por lo que deberían renovarse en junio de 2012, todo el equipo del profesor-investigador acudió a la renovación, encontrándose con negativas y pretextos para no dar trámite a la misma. Finalmente les dijeron a estos colaboradores que eran órdenes superiores de que al equipo no se les renovarían las credenciales.

En el mes de noviembre esta universidad debía firmar un contrato con una fundación estadounidense, la cual financiaría al programa del profesor- investigador por dos años más, pero la institución educativa no quiso firmar, a pesar de los beneficios económicos que se obtendrían con esta operación.

De igual forma, para el mes de noviembre de 2012 empezaron los problemas en materia de pago de honorarios al equipo de colaboradores del profesor investigador, se elaboró como siempre la carta para el pago pero no le dieron trámite, alegando que la Institución estaba en pleno proce-

so de revisión de nuevas políticas, llevo diciembre y tampoco pagaron en tiempo.

El profesor-investigador sostuvo varias pláticas con el director del centro educativo y el jefe de recursos humanos, quienes terminaron diciéndole que para que pudieran pagarle a su equipo era necesario que firmaran su finiquito (y quedo en el entendido la desaparición de su programa de investigación).

Este académico les explico que no era posible tal situación ya que se tenía que cumplir un programa de trabajo proyectado hasta julio de 2013, entonces fueron realizando los pagos a cuenta gotas, en marzo pagaron enero y febrero de ese año. Finalmente en el mes de abril le enviaron un oficio con el cual el profesor-investigador estuvo de acuerdo con los términos ahí expuestos, y se realizó la carta de finiquito con los pagos para los colaboradores por 4 meses (abril a julio de 2013) contra la firma de la mencionada carta.

*“...en cierto sentido, pero parcial no general, en términos no de la presidencia porque le convenía al presidente tener una relación conmigo no tan crispada y si hubo dentro de los colegas en el centro una actitud de complot o frenar cualquier iniciativa o muchas que se tenían...”.*

De igual forma, el profesor-investigador tuvo que enfrentar un entorno de escenarios conspiracionales de abuso y poder conformados por una serie de facciones internas de académicos.

*“...en cierto sentido, porque tenía aliados a partir de gente responsable en las labores y compromisos con la institución... hay grupos por varios niveles, en un nivel en términos de autoridades máximas y presidencia promueven la creación de grupos para tener más posibilidades de manipulación y de poder, en otro nivel se crean grupos en los centros de estudio (son 6 o 7 centros) grupos y coacciones que no necesariamente son con intereses académicos sino con intereses de influencia y otros grupos de poder para toda la institución, interés académico y político que trascienden a la institución, influyen en actividades de la institución, trascienden y se hacen grupos de académicos poderosos...”.*

## **Una nueva pista para el rescate del programa internacional de investigación: el accionar resiliente docente**

Parecía entonces que todo había terminado, que el *neomanager* había logrado su objetivo de dar muerte al programa de investigación realizando un ataque antagonista, demonizador y personal en contra del profesor-in-

vestigador, pero éste empezó a vislumbrar un conjunto de alternativas académicas diferentes en un universo mental positivo distinto al del presidente de la institución tóxica de estudio.

De tal manera que con el rechazo del presidente de firmar el contrato con una fundación extranjera, el profesor-investigador decidió seguir adelante con su programa de investigación pero fuera de las manos de la institución académica en la que labora.

Por ello, este académico inició la creación de una asociación civil, la cual dará seguimiento a su programa de investigación, cuyo proceso de apertura ya empezó actualmente con el nombre de la misma, además de que ya está en proceso de que le entreguen a este docente el acta constitutiva, para posteriormente realizar los trámites necesarios ante el Servicio de Administración Tributaria de México.

*“...ya se registró el nombre en la Secretaría de Economía, se está en espera del acta constitutiva para registrar la asociación civil en Hacienda... se ha avanzado en los trámites para que el financiamiento que rechazo la institución sea transferido a Estados Unidos... y a la vez un subcontrato... a fines de julio se toma la decisión final y ya.”*

## **Las conclusiones finales del caso delictivo de *neomanagement* universitario vs. la resiliencia docente**

En el marco del reino del poder del *neomanagement* en las instituciones de educación superior, a partir del análisis del caso de este docente que logro superar los embates del liderazgo tóxico universitario a partir de un nuevo horizonte resiliente. Se podría decir que su historia es un testimonio que deja ver que uno de los principales desafíos de los gestores educativos en este nivel educativo, será emprender la planeación y puesta en marcha de una serie de estrategias encaminadas a que los académicos puedan adquirir y desarrollar competencias docentes de resiliencia como un instrumento para enfrentar exitosamente el desafío del liderazgo tóxico universitario, como señalan Del Pino y Cordero (2010).

Por tal motivo, como destacan estas autoras el sembrar en los docentes la semilla de la resiliencia en las universidades, plantea también la necesidad de realizar más estudios científicos sobre *neomanagement* desde la perspectiva social y de la psicología positiva, que profundicen en estas variables de estudio, a fin de se logre el enriquecimiento de esta línea de investigación científica, además de que los resultados obtenidos permitan coadyuvar con sus aportaciones a la búsqueda, conquista y el establecimiento de un trabajo decente libre de un liderazgo tóxico en las instituciones educativas superiores del siglo XXI.

## Referencias bibliográficas

- Del Pino, Rebeca. “¡Al maestro con cariño!: Una aproximación a la construcción social docente sobre las estrategias institucionales del *neomanagent* académico en las universidades privadas”, en F. Peña (coord.), *Tras las huellas del asedio grupal en México (Mobbing)*. Eón, UANL, IPN, ESM IPN, México, 2012.
- Del Pino Rebeca y Cordero Marisol. “La resiliencia como herramienta del docente para superar ambientes laborales tóxicos en el nivel educativo básico: Un caso en la primaria pública”, en F. Peña y R. Valdivieso (coords.), *La medicina social en México (dimensión laboral, salud y violencia)*. Asociación Latinoamericana de Medicina Social (ALAMES) Región México y Eón, 2010.
- Del Pino, Rebeca y Moisés del Pino (2010), “Neomanagement y neomanager organizacionales: el meganónimo académico universitario, el gang acosador y sus estrategias tóxicas de mobbing”, en F. Peña y S. Hernández (coords.), *Testimonios de mobbing. El acoso laboral en México*, México, Eón (Eón Sociales)/ ENAH-INAH-Conaculta.
- Peñasco, Rosa (2009). “Mobbing en las universidades”. Recuperado de [http://acoso\\_laboral.net/escritoresmobbing/mobbing-en-la-universidad/](http://acoso_laboral.net/escritoresmobbing/mobbing-en-la-universidad/) (consultado el 7 de diciembre de 2011).
- Piñuel y Zavala, Iñaki (2002). “El mobbing en la universidad: Claves explicativas y manifestaciones”. (Ponencia presentada en el I Congreso Nacional sobre Corrupción en la Universidad Pública Española). Madrid.
- Piñuel y Zavala, Iñaki (2005). *Neomanagement*. Santander, Sal Terrae.
- Westhes, Kenneth(2009) “El cruel arte del acoso psicológico”, *Academic Matters: The Journal of Higher Education*, otoño de 2006, 18-19. Recuperado de <http://arts.uwaterloo.ca/kwesue/unkindlyart.htm> (consultado el 21 de Noviembre de 2011).





# ESTRATEGIAS DE PROTECCIÓN LABORAL EN EL CONTEXTO UNIVERSITARIO URUGUAYO

TERESA DORNEL<sup>1</sup> • ROMINA MAUROS<sup>2</sup> • SAPHIR STEMPELET<sup>3</sup>

## Resumen

La Universidad de la República ha impulsado un proceso de transformación en cuanto a aspectos estructurales, académicos y de gestión a nivel institucional; junto al apoyo a proyectos que generen respuestas vinculadas al desarrollo de políticas sociales que apunten a la protección de sus integrantes. El Programa de Salud Mental es considerado imprescindible en el marco de estas transformaciones. La articulación del trabajo de técnicos con integrantes de la organización (individuos/grupos) en clave de mutua cooperación y comprensión, procura contribuir a la solución de conflictos específicos y singulares, promover la activación de la subjetividad comunitaria y personal, haciendo que la organización logre transformar sus propias condiciones de existencia. En esta línea, se considera prioritario el abordaje y paralela sensibilización sobre el acoso moral. Este tema representa una profunda preocupación a nivel social, ya que es la expresión de malestar en el trabajo (clima y cultura organizacional). El concepto no es nuevo, si bien tiene facetas distintas según los momentos, el mismo los moldea y recorta en la encrucijada de los actuales panoramas de las relaciones laborales. Este documento intenta difundir la estructura de sentido, sea esta compartida o articuladora de diferentes perspectivas, opiniones o experiencias que se presentan en el ámbito universitario en referencia al tema de acoso como manifestación de conductas de maltrato y violencia de los derechos individuales como colectivos apuntando a cambios en estas manifestaciones. La sistematización de la información obtenida mediante la aplicación de diversos instrumentos, se constituyó en una instancia de problematización, habilitándonos a pensar y proyectar mecanismos de protección frente al riesgo en tanto consecuencias que deja el acoso en las personas o grupos involucrados, a través de estrategias que impliquen un encare jurídico, gremial e interdisciplinar.

**Palabras clave:** Acoso Laboral · Protección · Universidad.

- 
1. Facultad de Ciencias Sociales, Programa de Salud Mental, Universidad de la República. Toda correspondencia relacionada con este artículo debe ser enviada a Teresa Dornell, Facultad de Ciencias Sociales, Programa de Salud Mental, Universidad de la República, Domicilio: José Enrique Rodó 1839, Montevideo, Uruguay. Contacto: [teresadornell@hotmail.com](mailto:teresadornell@hotmail.com)
  2. Facultad de Ciencias Sociales, Programa de Salud Mental, Universidad de la República.
  3. Facultad de Ciencias Sociales, Programa de Salud Mental, Universidad de la República.



## Abstract

The Universidad de la República (UdelaR) has driven several reforms related to structural, academic and administrative aspects of the organization, encouraging also, the development and creation of various policies that aim to protect the well-being of its workers and students. UdelaR's Mental Health Program is considered an essential part in this process, and its actions (which strive to solve conflict and promote the activation of subjectivity) are based on the joint work of various professionals and other workers from the University, with mutual understanding and cooperation. Dealing with mobbing and spreading information about this issue, is considered one of our Program's top priorities, especially because it's an expression of discomfort related to our work environment. This concept isn't new, and even though it has changed according to time and context, it remains present and has been defining work relationships all through history. This document attempts to socialize the sense of structure, different opinions, ideas and perspectives in the university about mobbing (manifestation of violent and abusive behavior) which represents a direct assault to individual and group rights; its final intention is to accomplish positive changes in this perverse relational logic. The systematization of the information obtained through the application of various instruments, promoted the discussion, habilitating the construction and projection of different protective mechanisms towards risks linked to the consequences associated with mobbing. These strategies (directed to individuals or groups) must articulate an interdisciplinary, legal and gremial approach.

**Key words:** Mobbing · Protection · University.

## Resumo

A Universidad de la República (UdelaR) está promovendo um processo de transformação em nível estrutural, acadêmico e de gestão institucional; apoiando conjuntamente a projetos que procurem gerar respostas vinculadas ao desenvolvimento de políticas sociais dirigidas à proteção dos seus estudantes e trabalhadores. O Programa de Saúde Mental é imprescindível no marco destas transformações. A articulação do trabalho de técnicos com outros integrantes da organização (indivíduos/grupos), baseada sempre na mútua cooperação e compreensão dos atores, procura contribuir à solução de conflitos específicos e singulares, promover a ativação da subjetividade comunitária e pessoal, fazendo que a organização consiga transformar suas próprias condições de existência. Seguindo esta linha, a abordagem e paralela sensibilização sobre o assédio moral é prioritária na agenda do Programa. Este assunto representa uma profunda preocupação em nível social, porque é a máxima expressão de desconforto no trabalho (clima e cultura organizacional). Este conceito não é novo, embora tenha diferentes interpretações dependendo do momento e do contexto, continua presente, e tem definido os relacionamentos interpessoais no ambiente laboral durante o curso da história. A intenção deste trabalho é difundir a estrutura de sentido, diferentes perspectivas, opiniões, idéias ou experiências do âmbito universitário em relação à temática de assédio moral (como manifestação de violência e prejuízo dos direitos individuais e coletivos), além de provocar câmbios positivos nesta contaminada lógica de relacionamento. A sistematização da informação obtida

através da aplicação de diversos instrumentos gestou uma instância de problematização, habilitando o desenho e projeção de mecanismos de proteção frente aos riscos vinculados às conseqüências do assédio nas pessoas ou grupos implicados. Estas estratégias de intervenção e prevenção procuram articular a esfera legal, gremial e interdisciplinar.

**Palavras-chave:** Assédio Moral · Proteção · Universidade.

## Introducción

En los últimos años la Universidad de la República ha impulsado un proceso de transformación en relación a los aspectos estructurales, académicos y de gestión a nivel institucional; junto al impulso y apoyo brindado a proyectos que tiendan a generar respuestas vinculadas a un desarrollo de políticas sociales que apunten a la protección de sus integrantes. Un programa de Salud Mental es considerado imprescindible en el marco de estas transformaciones, no pudiendo quedar al margen de este proceso las diversas áreas o divisiones que conforman el Servicio Central de Bienestar Universitario (SCBU).

La propuesta del anteproyecto de Salud Mental, surge de la División Universitaria de la Salud (DUS): “*Conformación de una Unidad de Salud Mental en la DUS en el marco de la Reforma Universitaria*”. Este documento es retomado por la Agrupación Federal de Funcionarios de la UdelaR (AFFUR) y luego de realizar diversos aportes, concluye en el proyecto: “*Promoción de la Salud Mental en la Universidad de la República*”. Otro espacio que contribuye con la propuesta, es el Grupo de Trabajo designado por el Consejo Directivo Central (CDC) de la UdelaR para el Redimensionamiento de las Políticas de Bienestar Universitario, con representación del orden estudiantil- Federación de Estudiantes de la Universidad (FEUU), orden docente- Asociación de Docentes de la Universidad de la República (ADUR), AFFUR y el SCBU.

La acción de un Programa de Salud Mental (PSM) está basada en la articulación del trabajo de los técnicos con los integrantes de la organización (individuos y grupos), en clave de mutua cooperación y comprensión. A raíz de esto, se logrará contribuir a la solución de conflictos específicos y singulares, promover la activación de la subjetividad comunitaria y personal, haciendo que la organización sea capaz de transformar sus propias condiciones de existencia.

Para avanzar en este proceso se considera necesario contar con el compromiso de la organización y de sus integrantes en relación a las diversas problemáticas, y esto sólo es posible si los procesos de participación activa, consciente y creadora se asumen totalmente en los dispositivos de intervención. Al estar dirigidas las acciones a la **población universitaria**, deben considerarse dos sectores: por un lado los **estudiantes**, y por el otro,

**los trabajadores**, (docentes y no docentes). A partir de estos dos grupos poblacionales, se deberán establecer los parámetros que rigen en sus respectivos ámbitos, las concepciones de salud, de salud mental y el proceso de salud-enfermedad.

La salud mental siempre estará atravesada por tres ejes: lo médico, lo social y lo jurídico; pudiéndose destacar que la presencia de lo social hace referencia entre otros aspectos, a cómo cada sociedad entiende la temática.

El objetivo central del PSM es desarrollar un enfoque de prevención de salud integral que promueva cambios en las concepciones y en las prácticas de Salud Mental, fomentando actividades (en este mismo campo), destinadas a actuar sobre los determinantes de salud, procurando generar ambientes y sujetos productores de salud, críticos y transformadores.

La intención del trabajo es promover una problematización desde los diversos aportes teóricos a nivel regional y mundial sobre la temática de acoso moral en el mundo del estudio y del trabajo, con la pretensión de difundir la estructura de sentido, sea esta compartida o articuladora de diferentes perspectivas, opiniones o experiencias. Además, socializar las representaciones que se presentan en los trabajadores y estudiantes en el ámbito universitario en referencia al tema de acoso moral como manifestación de conductas de maltrato y violencia tanto de los derechos individuales como colectivos.

Para ello, se obtuvo información mediante la aplicación de diversos instrumentos correspondientes a procesos de diseños de investigación cualitativa durante tres años consecutivos (2010 a 2012 inclusive):

1. Un **sondeo de opinión** a trabajadores docentes y no docentes y estudiantes (diciembre de 2010), con una pauta guía de respuesta voluntaria y anónima por parte de los participantes al Primer Encuentro Nacional del Programa de Salud Mental de la Udelar: Lanzamiento.
2. La implementación de **grupos focales** en tres departamentos del país (Paysandú, Salto y Montevideo), en donde existieran servicios de la Udelar y se concentrara un número representativo de la población universitaria (de junio a setiembre de 2011).
3. Una **Investigación sobre Calidad de Vida de los Trabajadores** de la Udelar, representativa del demos universitario (octubre de 2011 a mayo de 2012).

La sistematización de la información permitió comprender las nociones que tenían los participantes en referencia al tema y develar cómo estas conductas son expresiones de las tensiones y contradicciones que presentan las organizaciones, las cuales repercuten y perjudican el clima relacional - social y personal.

Se visualizó el acoso moral en sus diferentes modalidades de presentación, no solo entre personas de diferentes sexos o que ejercen cargos

de jerarquía (acoso vertical), sino en los espacios tanto de trabajo como de estudio entre pares de igual sexo, estatus y jerarquía laboral (acoso horizontal).

Los resultados se constituyeron en una instancia de problematización de las concepciones, representaciones, opiniones de los gremios de trabajadores y de estudiantes, acerca del Acoso Laboral. La finalidad de socializar los datos es hacer visible esta problemática, que no es contemporánea sino histórica, habilitando el diseño y proyección de mecanismos de protección frente al riesgo en tanto consecuencias que deja el acoso moral en las personas o grupos involucrados. Esto se realizará través de estrategias que impliquen un encare jurídico, gremial e interdisciplinar.

### **Algunas consideraciones en torno al Acoso Laboral**

El acoso moral es un tema que no es nuevo en el mundo del trabajo, si bien tiene facetas distintas según las épocas y los tiempos sociales, el mismo las moldea y recorta en la encrucijada de los actuales panoramas de las relaciones laborales, transversalizadas por las formas de reproducción social y simbólica que se van procesando en las complejidades que enfrenta el mundo.

En la década de los ochenta a fines del siglo pasado, se refería al acoso en el trabajo en cuanto a relaciones de asimetría y dependencia, actualmente se incorpora el acoso en las relaciones simétricas con independencia de las partes involucradas; así como las que se definen en las relaciones jerárquicas ascendentes (de las personas dependientes en la toma de decisiones que ejercen hostigamiento sobre aquel que manda y dirige).

El acoso se ha convertido en los últimos años en un tema de gran interés y profunda preocupación a nivel social, ya que es la expresión del malestar en el trabajo, referido al clima y cultura organizacional. Uno podría suponer que a medida que las sociedades avanzan desde la perspectiva del progreso científico-tecnológico, los seres humanos se verían beneficiados con estas conquistas y las mismas redundarían en espacios de relaciones laborales menos estresantes y más saludables. Sin embargo los indicadores de violencia en la vida social se hacen cada vez más notorios y neurálgicos, los cuales no solo se restringen a los ámbitos del mundo del trabajo, sino que se expanden hacia la vida cotidiana.

Estas formas de vínculos conflictivos, tensos e intolerantes que se van conformando, van estructurando y por ende modificando las diversas expresiones que nutren los procesos comunicacionales los cuales repercuten directamente en los comportamientos gestados y desarrollados en el espacio laboral. En su generalidad atentan contra la dignidad de los trabajadores, creando procesos de violencia en la cotidianeidad de las personas

o grupos involucrados, siendo productores de situaciones o estados de sufrimiento, desvalorización y factores de riesgo psico-social en lo individual como en lo colectivo-organizacional.

Estos comportamientos, que se caracterizan por crear mecanismos destructores, presentan graves consecuencias en la calidad de vida, bienestar y salud de los trabajadores, provocando en su conjunto conductas de deserción, ausentismo y abandono en periodos prolongados, comprometiendo los procedimientos de productividad que afectan no solo al trabajador/a en situación de acoso sino a sus propios compañeros de trabajo o equipo de producción, como al espacio organizacional que lo ha contratado.

La expresión máxima del desgaste en el espacio laboral a partir del sufrimiento del acoso moral es que la/s persona/s o grupos puedan ir siendo desafiliados y por ende expulsados de su campo de trabajo.

Este modelo relacional de los trabajadores en el ámbito laboral lesiona la identidad de las personas implicadas en ese proceso de deterioro y sufrimiento del trato cotidiano de burla, no escucha, críticas no fundadas desde el lenguaje en dispositivos de comunicación tanto digitales (la palabra dicha), como analógico (las conductas enunciadas de lo gestual). Esta situación se define como conducta abusiva, que al ser repetitiva y reiterativa perjudica la integridad psicológica, física, moral, cultural y social de los trabajadores.

Las modalidades de agresión varían en el acoso laboral según los medios socioculturales, estos van desde enunciados explícitos, o sea visibles, hasta formas implícitas y ocultas que dificultan su detección por la sutilidad que encubren. Es difícil pero no imposible visualizar estas modalidades, ya que las mismas pueden ir desde situaciones de aislamiento e indiferencia verbal, haciendo sentir al otro (o los otros) como personas miserables de su condición de no ser aceptados, hasta manifestaciones visibles de violencia verbal o física.

Interesa destacar que no se está diciendo con ello, que el acoso laboral es igual a la violencia en el trabajo, pues la violencia generalmente es visible cuando se asocia a la agresión física y a pesar de ser un comportamiento deliberado no es sostenido en el tiempo, asociado al tipo de violencia asimétrica. Mientras que el acoso laboral aparece invisibilizado, silencioso y oculto; tanto para el que lo padece, como para el que lo efectúa y para los que lo rodean (que se presentan como sordos, ciegos y mudos). Esto se correlaciona a dos tipos de acoso: asimétrico (descendente o ascendente) y simétrico.

A su vez, no hay que olvidar que en las manifestaciones clásicas del acoso siempre está presente la humillación y la falta de respeto al individuo concreto, al otro en tanto persona, distinta y diferente a mí. A este se lo avasalla, atropella, ataca y maltrata entablando, sin importar el tipo de acoso, una relación asimétrica de acosado-acosador, de dominando-do-

minante, con lo cual se abusa, controla y somete al otro o a los otros. Se optan por utilizar estos conceptos, ya que se considera que la noción tradicional de la relación “víctima-victimario” cae en la “judicialización” del proceso de victimización, no habilitando una mirada desde lo que es la construcción socio-cultural del fenómeno.

Una de las primeras expresiones explícitas del acoso es el rechazo a lo nuevo y diferente como consecuencia de presentar sentimientos de envidia o celos, por considerar al otro como rival o porque sus discursos hablantes como operantes generan miedo a la pérdida de lo ya adquirido, lo cual se manifiesta por una conducta discriminatoria de aislamiento, persecución y marginación de los acosados.

Hay autores como Schopenhauer (1995) e Hirigoyen (1999) que consideran que el objetivo primordial en las situaciones de acoso laboral es provocar la desestabilidad, a partir del ataque personal como estrategia de paralización y pérdida de sentido del/los otro/s, donde los acosadores se muestran como no responsables, o negando esa actitud de agresión.

Las relaciones de acosado-acosador en el espacio laboral van produciendo en esta lógica de dominación dentro las organizaciones, sistemas relacionales y comunicacionales perversos, posicionando al/los acosado/s en posturas de víctimas, con la configuración de que se instaure el círculo vicioso de víctima-acosado-agredido versus victimarios- acosadores-agresores.

El acoso laboral no hace referencia a conductas aisladas, sino que las mismas son acciones reiteradas, que se proyectan en el tiempo, que enuncian dimensiones negativas de las acciones a evaluar, mostrándose como ofensivas, por la aplicación de comportamientos intimidatorios y a su vez tiranos en el trato cotidiano de las relaciones sociales, presentándose como amenazantes en los lugares de trabajo, por el hostigamiento y tormento que le provoca al otro o a los otros.

Estos sentimientos desvalidos, de temor, casi terror y angustia paralizante que genera el acosador al acosado, se transforma en un círculo perverso, en donde el acosado, llega a sentirse culpable de lo que le pasa, cuestionándose qué habrá hecho mal para que eso le pase a él y no a otros.

El acosador, que es parte de esta relación compleja de hostigamiento laboral individualizado, refuerza sus conductas de maltrato y sometimiento, con aquellos que silencian la situación de manera frecuente, sistemática y reiterada. La propia dinámica organizacional a su vez, convalida estas maneras de comportamiento deliberado, persistente y amenazante que inflige el acosador.

## Los riesgos psicosociales

El acoso no es una enfermedad social o relacional, sino que es un riesgo psico-social en la esfera laboral o del estudio, que afecta las relaciones humanas, y por ende los vectores centrales de conocimiento de las organizaciones como son su clima y cultura. Estos riesgos si no son abordados tempranamente, pueden traer aparejados daños, que se presentan como síntomas denominados trastornos del bienestar, salud y calidad de vida del trabajador/a-estudiante; como son la tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves que terminan en episodios continuos de fobias, estrés o desgaste laboral (llamado también síndrome de burnout o estar quemado).

“Estos factores se encuentran principalmente en las características estructurales de la organización (estilo de mando, participación de los trabajadores, comunicación, gestión de los conflictos), en las particularidades de las tareas asignadas (contenido, carga de trabajo y autonomía), y en el tiempo de trabajo (ritmo, duración y organización).” (Álvarez & Quirós, 2006: 69)

Por lo tanto, una vez examinadas

“las definiciones y los factores omnicomprensivos, procede ahora descender desde la generalidad a la concreción para enumerar (y luego describir) aquellos habitualmente considerados como riesgos psicosociales en el trabajo: estrés, fatiga, carga mental, *burnout*, ambigüedad y conflicto de rol, acoso moral y sexual o violencia.” (Álvarez & Quirós, 2006: 69)

El conjunto de reacciones psicológicas, emocionales y comportamentales, que se producen en la persona por no poder afrontar y por ende enfrentar solicitudes derivadas de su interacción con el medio, provocan una alteración en su bienestar, que se denomina estrés en el trabajo-estudio.

Es así que se pueden diferenciar dos tipos de estrés: (a) el eustrés que es generado por experiencias positivas de estimulación y activación que permite a las personas lograr satisfacciones sin afectar su salud y el (b) distrés que incluye experiencias desagradables, molestas, por lo tanto negativas para su salud y el bienestar. La baja recompensa producida por el distrés conlleva a problemas de salud como la hipertensión, el riesgo coronario y otros trastornos entre los cuales se encuentra el agotamiento. Este último, está marcado por la sensación de deterioro y cansancio progresivo con pérdida de energía y se asocia al desgaste que luego conduce a la fatiga crónica que no permite una rápida recuperación por parte de la persona.

Los cuadros que se presentan a continuación sistematizan los testimonios de los trabajadores (docentes y funcionarios) y estudiantes de la Universidad de la República sobre este tópico e intentan reflejar lo que ellos



viven y sienten (Sondeo de Opinión del Programa Central de Salud Mental de la Universidad de la República; 2010).

**Tabla Nº 1.** Testimonios Textuales de los Trabajadores de la UdelaR en relación a la interrogante: ¿Conoce el concepto de “acoso moral” en el trabajo?

Se vulneran la estabilidad laboral por autoridades políticas o institucionales que desconocen o agreden.	Desvaloriza y no tiene en cuenta tu decisión, te destrata, falta de respeto como persona y en el trabajo.
Cuando una persona o grupo produce sobre otras acciones de hostigamiento, lesionan su imagen, reputación y autoestima produciendo daño.	Persecución, indiscriminado, ya lo padecí, por no estar de acuerdo con vicios e irregularidades.
Existencia de presión, maltrato verbal, desvalorización de la tarea.	Cuando los superiores u otros maltratan verbalmente a otros, provocando desgaste emocional, mental y físico.
Abuso de autoridad, presiona al subalterno para lograr lo que se desea.	Presión inadecuada con métodos inadecuados al funcionario más vulnerable. Relación de acosador- acosado (que permite la situación).
Sistemáticamente apreciaciones sobre desempeño laboral, aspectos físicos o personales. No se proporciona participación y se lo aísla, no se comunica y o niega información básica o relevante.	Nos hacen sentir que no valemos nada, que nuestro trabajo es insignificante lo que lo hacemos mal. Cuando nos ignoran, califican mal, nos pagan mal, no dejan que expresemos nuestras ideas o pensamiento.
Solo se tiene en cuenta las obligaciones del trabajador y no sus derechos. Participación- oportunidad- salud mental- salario digno, no estresores evitables.	Cuando no hay un vinculo de sinceridad en el relacionamiento y se continúa disimulando que todo está bien. Falta de reconocimiento y solidaridad.
Si una persona no encuentra en su ámbito educativo, laboral o social un espacio de escucha, un ambiente facilitador haciendo su tarea más difícil.	Es la imposición a través de apremios físicos, amenazas u otro tipo de acciones para conseguir que otro actúe de determinada manera.
No se respetan los derechos, se pasa el límite.	Hay agresión simbólica y menoscaba a la persona.
Se ejercen presiones para modificar la conducta apartándose de los valores éticos.	Cuando crean una situación incómoda sin agravios visibles, pero lo realizan en contra de tus ideas, tu voluntad, tu moral.

Existe maltrato verbal continuo lo que conlleva también a un maltrato psicológico que atenta contra la salud mental.	Cuando se menoscaba al funcionario, sea con ironías o agresiones verbales, atacando desde su estado físico, emocional o estético. Asimismo, cuando se desvaloriza su trabajo sin objetividad o no se le ofrecen condiciones laborales adecuadas que motiven al funcionario.
Cuando se presiona mediante situación económica.	Menoscaban nuestra capacidad como mujeres.
Te persiguen y te amenazan con sacarte del trabajo.	Persecución, miedo, presión.
Se fastidia a una persona o grupo hasta el cansancio.	Una conducta no deseada que atenta contra la dignidad de una persona o grupo.
Me veo obligado a actuar contrariamente a mis principios o convicciones.	Persona con superioridad jerárquica, abuso del poder que tiene sobre sus subordinados.
	Se ve enfrentada la integridad del ser humano.

**Tabla Nº 2.** Testimonios Textuales de Estudiantes de la UDELAR en referencia a la pregunta: ¿Conoce el concepto de “acoso moral” en el estudio?

Testimonios recurrentes	Testimonios esporádicos
No sé (++++)	No contesta
Te hacen sentir menos	Se persigue a las personas por su forma de ser
No se tiene en cuenta al otro	No se respeta las formas de pensar de otros
Ofende tu forma de ser	No se deja ser al otro, no respetando tal como es
Atacan a tu creatividad por ser considerada diferente a la del otro	Cuando la institución académica no respeta al estudiante
Denigración hacia la persona física, mental en diferentes ámbitos de la vida	Mobbing - acoso moral, laboral- en el lugar de trabajo
El docente se ubica en un podio y desprecia al estudiante	



Los datos primarios obtenidos en el sondeo auto administrado de opinión se vieron reforzados por los aportes recabados en el ámbito del desarrollo de los Grupos Focales (2011). A su vez la Encuesta sobre Calidad de Vida de los Trabajadores de la Udelar concretizó las percepciones y subjetividades de los implicados en la estrategia de salud integral y protección social.

Los problemas psicosociales relacionados con el trabajo, tienen que ver con las respuestas a las preguntas:

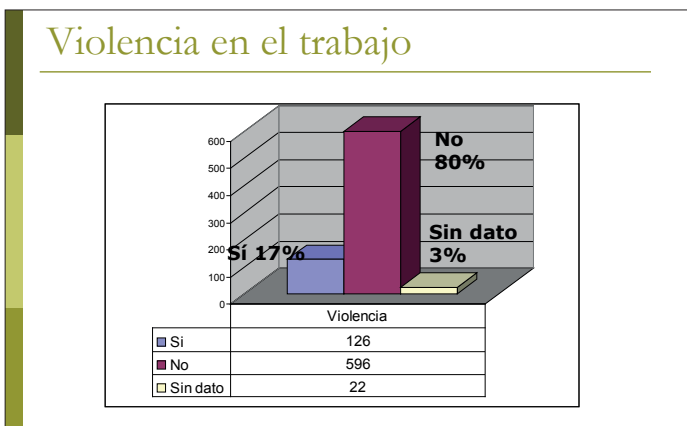
- ¿Ha sufrido situaciones de violencia en su ámbito laboral?
- ¿Se ha sentido discriminada(o) en su trabajo?

En caso de responder sí por favor díganos qué tipo de discriminación ha sufrido (marque todas las que corresponda):

- \* por ascendencia étnica
  - \* por género
  - \* por orientación sexual
  - \* por discapacidad física
  - \* por discapacidad mental
  - \* por edad
  - \* por su situación social o económica
- ¿Ha sufrido situaciones de acoso sexual en su ámbito laboral?

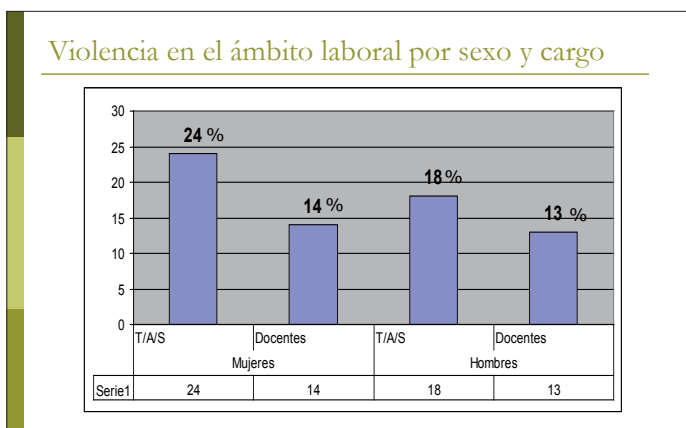
La pregunta que refiere a la “violencia en el ámbito laboral” presenta una amplitud, del cual forman parte otros conceptos como la discriminación y el acoso sexual. Por lo mismo, tampoco se fijó un límite temporal para la respuesta.

**Gráfico 1.** Violencia en el trabajo



De acuerdo a lo presentado en la síntesis de la Encuesta de Calidad de Vida de los Trabajadores de la UdelaR (2011), se observó que el 17% de los sujetos encuestados (n=126) refieren haber sufrido situaciones de violencia. Con mayor frecuencia se trata de mujeres que cumplen funciones técnico-administrativas y de Servicios. (Gráficos 25 - 26)

**Gráfico 2.** Violencia en el ámbito laboral por sexo y cargo



En respuesta a las preguntas más específicas, se destaca que el 16,5% de las personas encuestadas refieren haberse sentido discriminadas en el trabajo. (Tabla 1)

**Tabla 3.** Problemas psicosociales relacionados con el trabajo

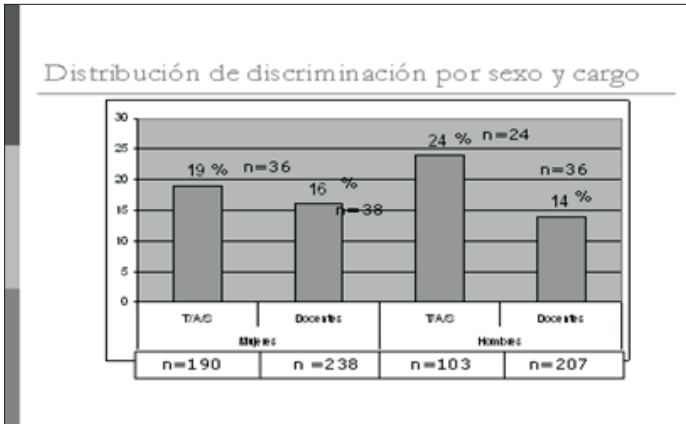
### Otros problemas psicosociales relacionados con el trabajo:

	n	%
Se ha sentido discriminada(o) en su trabajo	122	16,5
En caso de responder sí por favor díganos que tipo de discriminación ha sufrido (marque todas las que corresponda):		
por ascendencia étnica	5	4,1
por género	45	36,9
por orientación sexual	3	2,5
por discapacidad física	6	4,9
por discapacidad mental	1	0,8
por edad	33	27
por su situación social o económica	29	23,8
por su aspecto físico	12	9,8



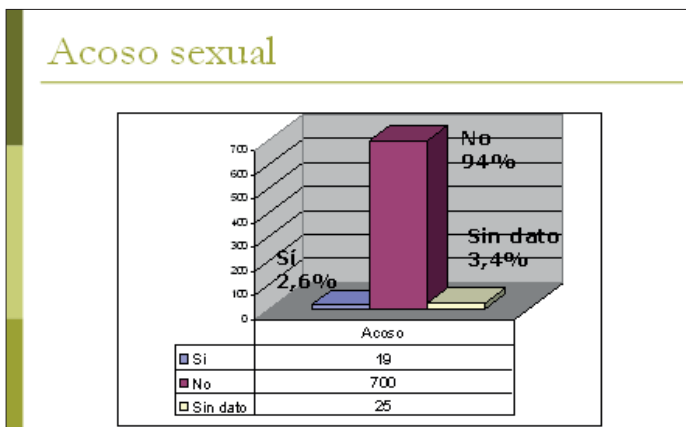
En orden de frecuencia los motivos de discriminación son los siguientes: por género, por edad, por su situación social o económica, por aspecto físico, por discapacidad, ascendencia étnica, orientación sexual y discapacidad mental.

**Gráfico 3.** Discriminación por sexo y cargo



La percepción de discriminación difiere entre docentes y técnicos administrativos y de servicios, siendo mayor entre estos últimos y de ellos, más en los hombres que en las mujeres. (Gráfico 3).

**Gráfico 4.** Acoso Sexual



En cuanto al acoso sexual, la frecuencia es mucho menor, siendo reportado por un 2,5% de la muestra total, y el 5% de las mujeres técnico-administrativas y de servicios. (Gráfico 4)

En la actualidad continúan sin existir cifras confiables en Latinoamérica que permitan medir el riesgo e impacto del acoso laboral por varios factores. Entre estos se destaca la aceptación cultural de la violencia, la ausencia de un procedimiento de denuncia, el temor a la culpabilidad, victimización o represalias, y la falta de interés por parte de las instituciones.

## **Estrategias de Prevención frente al Acoso**

La pregunta a formularse, sería: ¿qué hacer frente al acoso laboral?

Algunas de las posibles respuestas estarían en:

1. Las organizaciones naturales de los trabajadores como es su espacio de afiliación sindical (el gremio), el cual debe abordar y enfrentar el tema no como una denuncia aislada, sino como un iceberg o emergente de mecanismos ocultos o latentes de modalidades de relación laboral que permean el clima y por ende la cultura organizacional. Pero, a su vez, no alcanza solo con el apoyo y seguimiento del espacio sindical, hay que buscar ayuda, soporte y sostén en las profesiones.
2. Equipos de trabajo interdisciplinario, los cuales deberían aportar en los desafíos que provoca el acoso laboral para pensar en dispositivos de intervención que contribuyan en la gestación de factores protectores y de empoderamiento de los implicados en estos procesos de acoso laboral.
3. La responsabilidad, como corresponsabilidad social que tiene el ámbito organizacional, a través de sus directivos o mandos superiores en la temática de la gestión institucional.
4. Fomentar la búsqueda de formas de medirlo para así objetivar los mecanismos de subjetivación que lo envuelve. En palabras de Piñuel (2011), construir baremos o barógrafos que oficien como protectores, que se conviertan en modalidades de medir las diversas manifestaciones de la violencia psicológica y física que daña la integridad de las personas como sujetos plenos de derechos y no de sometimientos.
5. La recorrida de un camino colectivo de promoción del cuidado y autocuidado de cada uno, a partir de la ideación de protocolos de actuación. No solo frente a lo acaecido del acoso laboral, sino de defensa y amparo para evitar la aparición del mismo frente a la acción de procedimientos de resguardo y tutela.
6. La legislación y universalización de las nociones de Acoso Laboral y Moral. Si bien se encuentra en un proceso de construcción, aún no se ha materializado debido a discrepancias en materia conceptual. De todas formas, existe en Uruguay un avance, en lo referido al acoso sexual.

7. La realización de actividades de sensibilización sobre acoso laboral y sus consecuencias, dirigidas a directivos y demás trabajadores con el fin de erradicar dichas prácticas y que se respalde la dignidad de las personas. Estas recaen en las responsabilidades que deberían ser absorbidas por el Estado a través del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Para finalizar, se destaca la importancia del abordaje familiar en esta relación compleja de acoso-acosado-acosador, en el sentido que estas conductas se trasladan a los mecanismos vinculares dentro de los subsistemas familiares (fraternal, conyugal, paternal). Cuando se habla de violencia en el trabajo, esta no permanece restringida a este ámbito, sino que se desencadena e invade los demás ámbitos de la vida cotidiana. Siguiendo esta línea, la existencia de estos vínculos “contaminados” se reproduce en forma de otros vínculos “contaminados”.

Asimismo, se reconoce que las repercusiones sobre las unidades familiares son de carácter bidimensional, desde un punto de vista subjetivo, (como ya se mencionó) se encuentran afectados los vínculos personales, mientras que desde un punto de vista objetivo se ve lesionado su vector material (económico). Esto último se debe a diversos factores, dentro de los que se destaca el ausentismo y el empobrecimiento del ingreso al hogar que este conduce.

En síntesis, se concibe esta temática como de abordaje prioritario de las diferentes entidades que se nuclean la vida universitaria, no quedando solamente en la actuación de encare frente a la problemática, sino también promoviendo mecanismos-dispositivos que apunten a estrategias de prevención.

## Referencias bibliográficas

- Álvarez, H. & Quirós, J. (2006). Precisiones conceptuales sobre los riesgos psicosociales. En Barreiro, G. (2006). *Las enfermedades del trabajo: nuevos riesgos psicosociales y su valoración en el derecho de la protección social*. Universidad de León. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. España.
- Fernández Briceño, L. (2002). El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso. En *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, N° 41. Barcelona.
- Hirigoyen, M.F. (1999). *El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Paidós. Barcelona.
- Hirigoyen, M.F. et al. (2013). *Acoso moral- laboral. Una amenaza silenciosa en la sociedad actual*. Manual. *El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Psicolibros, ACAMLU. Montevideo.

Piñuel y Zabala, I. (2012). La nueva epidemia organizativa del siglo XXI –Mobbing en las empresas. Disponible en <http://www.newfield.cl/newsletters/noviembre-2012/mobbing-empresas>

Vega, V. (2011). *Violencia, maltrato, acoso laboral. El mobbing como concepto*. Lugar, UBA-Sociales. Buenos Aires, Argentina.

### Fuentes Documentales

Anteproyecto del Programa de Salud Mental de la Universidad de la República, Uruguay (2010). Disponible en [http://www.bienestar.edu.uy/sites/default/files/proyecto\\_salud\\_mental\\_2010.pdf](http://www.bienestar.edu.uy/sites/default/files/proyecto_salud_mental_2010.pdf)

Informe sobre los resultados de la Encuesta de Calidad de Vida de los Trabajadores de la Universidad de la República. Año 2011-2012. Programa Central de Salud Mental (PSM) de la Universidad de la República, Uruguay (2011). Disponible en: <http://www.bienestar.edu.uy/institucional/salud-mental>

Síntesis de los Grupos Focales de Trabajadores y Estudiantes de la UdelaR. Año 2011. Programa Central de Salud Mental (PSM) de la Universidad de la República, Uruguay (2012). Disponible en: <http://www.bienestar.edu.uy/institucional/salud-mental>

Sondeo de Opinión de los Trabajadores y Estudiantes de la Udelar, Año 2010. Programa Central de Salud Mental (PSM) de la Universidad de la República, Uruguay (2011). Disponible en: <http://www.bienestar.edu.uy/institucional/salud-mental>





# VIOLENCIA PSICOLÓGICA Y ASEDIO MORAL VERTICAL ASCENDIENTE EN DOS ESCUELAS PÚBLICAS DE PORTO ALEGRE, BRASIL

CRISTINA MARIA FAGUNDES PRISCO<sup>1</sup>  
CLAUDIA DE NEGREIROS MAGNUS<sup>2</sup>

## Resumen

El presente trabajo resulta de una investigación sobre las relaciones conflictivas entre alumnos y profesores de los quintos años de la enseñanza fundamental en dos escuelas públicas en Porto Alegre, Brasil, que se caracterizarían por fenómenos relacionados a la violencia psicológica y/o acoso laboral vertical ascendiente hacia los docentes. Envolvió 18 docentes, utilizando entrevistas individuales y grupos focales. Los análisis cualitativos de los resultados apuntan esas prácticas por parte de los alumnos, pero los docentes no las han identificado en cuanto tales. Los resultados registran que las agresiones y amenazas, además de la falta de respeto son los indicativos de violencia psicológica y las agresiones verbales pueden ser caracterizar cómo acoso laboral vertical ascendiente. Las repercusiones, en términos de salud/enfermedad, fueron descritas de forma contundente e incluyen trastornos psíquicos y psicosomáticos como depresión y desmotivación con la carrera. Género, edad, tiempo de profesión y área de enseñanza fueron irrelevantes. Se discute la dificultad de la asertividad de los docentes con sus roles cuando son el blanco de esas violencias y cuándo, muchas veces, no hay formación para el enfrentamiento, apoyo de las instituciones a que están vinculados y/o adhesión a tratamientos médicos eficaces. La profundización de investigaciones, no solo dará voz y visibilidad a los docentes, sino también delimitará y conceptualizará las ocurrencias en las escuelas.

**Palabras claves:** Violencia · Acoso laboral · Conducta social · Docentes públicos.

---

1. Psicólogo, Magíster en Psicología Social e Institucional (Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS, Brasil). Consultor en administración de personal y prevención de le acoso laboral. Correo electrónico: [c.prisco@uol.com.br](mailto:c.prisco@uol.com.br)

2. Alumna del Doctorado y Magíster en Psicología Social e Institucional - Universidade Federal de Rio Grande do Sul, con pasantía doctoral en Bélgica. Psicóloga del Trabajo en el Departamento Estadual de Salud/RS. Directora suplente/SINTERGS. orreo electrónico: [c.magnus@psicoonline.com.br](mailto:c.magnus@psicoonline.com.br)

## Resumo

Este trabalho apresenta os resultados de uma pesquisa sobre as relações conflitantes entre alunos e professores do quinto ano do ensino fundamental em duas escolas públicas de Porto Alegre, Brasil, que se caracterizam por fenômenos relacionados com a violência psicológica e/ou assédio moral vertical ascendente. O grupo pesquisado constou de 18 professores, com a utilização metodológica de entrevistas individuais e grupos focais. A análise qualitativa dos resultados demonstra a utilização das práticas pelos alunos, mas os professores não as identificam como agressões. Os resultados relatam ameaças, falta de respeito e agressões verbais, que podem ser caracterizados como violência psicológica e/ou assédio vertical ascendente. Os impactos, em termos de saúde/doença foram descritos de forma enérgica e incluem distúrbios psíquicos e psicossomáticos como depressão e desmotivação com a carreira. Gênero, idade, tempo de profissão e área de ensino foi considerado irrelevante. Considera-se a dificuldade de assertividade dos professores com seus papéis, enquanto alvos de tal violência e quando, muitas vezes, não há nenhum treinamento para o confronto, apoio das instituições a que estão ligados e/ou adesão a tratamentos médicos eficazes. Sugere-se o aprofundamento da investigação, não só para dar voz e visibilidade para os professores, mas também para delimitar e conceitualizar tais ocorrências nas escolas.

**Palavras chave:** Violência psicológica · Assédio moral · Docentes públicos.

## Abstract

The present work is the result of investigation about conflictive relations between students and teachers from the fifth grade of basic education in two public schools from Porto Alegre that could be characterized by psychological violence and/or vertical moral harassment with the teachers. It has involved 18 teachers, using focal groups and individual interviews. The qualitative analysis of the results suggests the students practice, but not being identified by teachers. Sex, age, time of profession e teaching area was considered irrelevant. The impact, in terms of health and disease, were described forcefully and include psychological and psychosomatic disturbs. It has discussed the teacher's difficulty to be protagonists of their roles while educators, when they are targets of violence and when, many times, there is no grooming for their comfort, support of the institutions to which they are linked to and/or adherence to effective medical treatments. The deepening of the investigation, will not only give visibility to teachers, but will as well delimit and conceptualize these occurrences at schools.

**Keywords:** Violence · Workplace harassment · Social conduct · Public teachers.

## Introducción

Este trabajo hace parte de una investigación realizada en dos escuelas públicas en Porto Alegre, en la provincia de Rio Grande de Sul, Brasil, teniendo como foco el estudio de las relaciones entre profesores y alumnos de quinto año de la enseñanza básica (Prisco, 2012).

El censo de 2010 del IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) demostró que solamente 3,1% de los niños de 7 a 14 años no frecuentan la escuela y apunta que Brasil tiene 51,5 millones de estudiantes matriculados en la educación básica pública y privada – guardería, educación infantil, enseñanza fundamental y media, educación profesional, especial y de jóvenes y adultos.

La enseñanza pública en la provincia de Rio Grande del Sur pasó por muchas transformaciones en los últimos años bajo la batuta del neoliberalismo y de la exacerbación del capitalismo provocando cambios significativos en todas las instancias de la provincia (Mello, 2010). De esa forma, “(...) representó, en muchos casos, retrocesos y deterioro en la calidad de la educación y precariedad de las condiciones de trabajo del profesor” (Köller, 2006: 47), reflatándose directamente en el cotidiano de los profesores.

## **El significado del trabajo**

La acción de trabajar está intrínsecamente relacionada al movimiento que el ser humano realiza en el mundo externo, provocando modificaciones en su medio y al mismo tiempo siendo modificado por éste. Lo que Marx (1982: 202) relaciona de la siguiente manera: “[...] antes de todo el trabajo es un proceso del que participa el hombre y la naturaleza, proceso en el cual el ser humano con su propia acción impulsa, regula y controla su intercambio material con la naturaleza”.

Por lo tanto, a través del trabajo, los individuos se confrontan con sus necesidades y aspiraciones, ocupan un espacio en el colectivo, pretenden un reconocimiento social y, en la ausencia de la actividad laboral, pasan a experimentar un sentimiento de inutilidad con baja de la autoestima, pudiendo ser decretada “la muerte social del individuo”. (Freitas, Heloani & Barreto, 2008: 11). El acoso moral y la violencia psicológica, por tratarse de amenazas psíquicas pueden causar una sintomatología relacionada al Estado de *Stress* Pos-Traumático (Merlo, 2011).

## **Violencia psicológica y Acoso Moral**

Pueden ser caracterizados como comportamientos de violencia psicológica entre otros: chismes, las amenazas verbales, la utilización de palabras de bajo calón, etc. Como consecuencia, los trabajadores víctimas de la violencia psicológica tienen la tendencia de perder “el control sobre su trabajo y su propia naturaleza, llegando hasta los afectos, alterando su salud física y mental, alcanzando su dignidad e identidad” (Freitas et al, 2008: 65). En este sentido, la violencia psicológica está relacionada estrechamente al acoso moral, siendo este considerado como un proceso continuo.

La obra que contribuyó para la denuncia y divulgación del fenómeno en todo el mundo fue la de la francesa Marie-France-Hirigoyen “Assédio Moral - A Violência Perversa do Cotidiano”, publicada en Brasil en 2000 (Hirigoyen, 2000). En Brasil la médica Margarida Barreto, para su trabajo de maestría, recogió entre 1996 y 2000, el relato de 2.072 trabajadores de 97 empresas, constatando que, del número total de entrevistados, 870 presentaron historias severas de humillación en el trabajo o acoso moral (Barreto, 2000).

Se puede formular una conceptualización de que acoso moral es la repetición de comportamientos directos o indirectos verbales, físicos o de otro orden, conducidos por una o más personas contra otra u otras en el local de trabajo y/o en el ejercicio de su función que pueden ser razonablemente percibidos por el perjuicio de los derechos individuales de dignidad en el trabajo. Además de eso, son formas extremas de violencia psicológica, teniendo como objetivo las humillaciones y burlas (Hirigoyen, 2000, Barreto, 2000 & Guedes, 2008). Estos fenómenos pueden ser clasificados como: vertical descendiente y estratégico, horizontal y vertical ascendiente - la violencia moral que establece un *boicot* por el grupo al superior, foco de esta investigación, (Guedes, 2008).

En la institución escolar, la dificultad en establecer un clima de cooperación entre alumnos y profesores es visible, y los alumnos, con la falta de comprometimiento por su formación y las condiciones reales de trabajo del cuerpo docente puede favorecer el surgimiento de asediadores, siendo en este caso, el profesor asediado (Fiorelli & Malhadas, 2007).

## Metodología

En ese estudio exploratorio fue utilizada la metodología de cuño cualitativo, pues posibilita una comprensión detallada de la realidad esencial del grupo a ser investigado y “(...) es intrínsecamente una forma de investigación más crítica y potencialmente emancipadora” (Bauer & Gaskell, 2002: 32).

Se utilizó las entrevistas cualitativas (entrevistas individuales y grupos focales) como técnica de colecta de datos una vez que, de acuerdo con Bauer & Gaskell (2002) éstas favorecen la comprensión de la realidad de los sujetos respondientes, sus percepciones, valores, en fin su “mundo de la vida” (Bauer & Gaskell, 2002: 65) en un determinado momento histórico y en contextos sociales específicos. Tras la transcripción de los grupos focales, se construyó un “*corpus*” textual, insertando, también, los datos de las anotaciones realizadas durante las entrevistas individuales. Para el análisis de ese “*corpus*” textual se utilizó la metodología de Análisis de Contenido, que propicia el entendimiento de contenidos profundizados y “relaciona estructuras semánticas (significantes) con estructuras sociológicas (significados) de los enunciados” (Minayo, 2004: 202) y nos permite

construir indicadores de opiniones, percepciones, actitudes etc. y realizar las comparaciones necesarias.

## Las escuelas y los profesores

Si la selección de las dos escuelas investigadas fue aleatoria, fue intencional el foco de la investigación ser profesores de quinto grado de la enseñanza básica. Esta etapa trata de un momento de transición, ocurriendo el pasaje de la unidocencia para la pluridocencia, con la convivencia con diversos profesores.

En los primeros contactos, fue realizada la invitación por las directoras para acompañar el recreo de los profesores y exponer los objetivos de la investigación, focalizando, apenas, en las relaciones conflictivas entre alumnos y docentes. En las dos escuelas las entrevistas individuales y grupos focales se realizaron en el periodo de junio a septiembre de 2011.

La Escuela A está situada en una región central de Porto Alegre, Rio Grande do Sul. Atiende desde la escuela de educación infantil hasta el octavo grado de enseñanza fundamental, contando con 220 alumnos que, en su mayoría, son hijos de trabajadores en las inmediaciones y residen en áreas periféricas de la ciudad. Es una escuela de referencia en el barrio, muy bien cuidada y sus estructuras físicas están adecuadas a las actividades propuestas. (Tabla N° 1).

**Tabla N° 1.** Distribución del cuerpo administrativo- pedagógico de la Escuela A

Personal	Distribución
Profesores	24
Supervisores escolares	02
Orientadora pedagógica	01
Bibliotecaria	02
Merendera	02
Secretarias	02
Auxiliares de limpieza	02
<b>Total</b>	<b>35</b>

Fuente: Secretaría de la Escuela A (2011)

El grupo de docentes está formado, en su mayoría, por profesores concursados (Tabla N° 2), actuando juntos hace más de 10 años, en la misma escuela, siendo, básicamente del género femenino, con edad semejante y con tiempo de magisterio significativo.

**Tabla Nº 2.** Perfil de los profesores del 5º año de la Enseñanza básica - participantes de la investigación de la Escuela A

Docentes	Área de actuación	Régimen de trabajo	Tiempo en el magisterio (años)	Edad (años)	Género	Horas trabajo/sin magisterio	Escolaridad
A1	Educación física	Concursada*	27	59	Femenino	30	Superior completa
A2	Geografía	Concursada	11	48	Femenino	20	Superior completa
A3	Ciencias	Concursada	10	36	Femenino	40	Superior completa
A4	Artes visuales	Contrato provisorio	07	37	Femenino	10	Superior completa
A5	Inglés y educación religiosa	Concursada	19	45	Femenino	40	Superior completa
A6	Historia	Contrato provisorio	04	32	Masculino	20	Superior completa
A7	Portugués	Concursada	19	55	Femenino	20	Superior completa
A8	Matemáticas	Concursada	37	55	Femenino	40	Superior completa

\*Licitación del Estado. Fuente: Secretaría de la Escuela A (2011)

### Caracterización de la Escuela B

La Escuela B se localiza en una región periférica de Porto Alegre, Rio Grande del Sur, pero no se trata de región con alta vulnerabilidad social. Atiende desde el 1º hasta el 8º grado de la enseñanza básica. Cuenta con 483 alumnos quienes, en su mayoría, residen en las inmediaciones de la escuela, habiendo dos grupos de 5º grado. Las condiciones físicas y estructurales de la escuela son precarias, que necesita de reformas generales (Tabla Nº 3).

**Tabla Nº 3.** Distribución del cuerpo administrativo-pedagógico de la Escuela B

Personal	Distribución
Profesores	22
Supervisores escolares	0
Orientadora pedagógica	01
Bibliotecaria	01
Merendera	02
Secretarias	02
Auxiliares de limpieza	02
<b>Total</b>	<b>30</b>

Fuente: Secretaría de la Escuela B (2011)

De acuerdo con la Tabla Nº 4, en esta escuela casi 100% de los docentes está con contrato provisorio, la diferencia de edad es muy grande y pocos conviven hace más de tres años. Además, el número de profesores del sexo masculino es mayor y el tiempo de magisterio, en general, corto.

**Tabla Nº 4.** Perfil de los profesores de los 5º grados participantes de la investigación de la Escuela B

Docentes	Área de actuación	Régimen de trabajo	Tiempo en el magisterio (años)	Edad (años)	Género	Horas trabajo/sin magisterio	Escolaridad
B1	Educación física	Contrato provisorio	09	57	Masculino	40	Superior completa
B2	Geografía	Contrato provisorio	08	44	Femenino	20	Superior incompleta
B3	Ciencias y matemáticas	Contrato provisorio	09	28	Masculino	40	Superior completa
B4	Inglés	Contrato provisorio	03	29	Femenino	12	Superior completa
B5	Ciencias	Contrato provisorio	07	49	Femenino	40	Superior completa

Docentes	Área de actuación	Régimen de trabajo	Tiempo en el magisterio (años)	Edad (años)	Género	Horas trabajo/sin magisterio	Escolaridad
B6	Historia	Contrato provisorio	08	36	Masculino	40	Superior completa
B7	Portugués	Concursada	24	50	Femenino	40	Superior completa
B8	Matemáticas	Contrato provisorio	01	22	Masculino	25	Superior completa
B9	Ingles	Contrato provisorio	02	25	Femenino	35	Superior completa
B10	Artes visuales	Contrato provisorio	05	41	Femenino	40	Superior incompleta

Fuente: La Secretaría de la escuela (2011)

Los estudiantes presentan entre 11 a 14 años de edad. Los datos referentes a los alumnos de los 5º grados de esta escuela no son presentados pues no fueron objeto de referencia e interpretación. Sólo nos interesan los datos de los profesores/as.

## Procedimiento de colecta de datos

Fueron realizadas 18 entrevistas individuales previamente marcadas y en el espacio físico de las escuelas y tuvieron una duración media de 50 minutos, con todos los profesores de los quintos grados de cada escuela. La mayoría de los entrevistados consideró esos momentos como “desahogo”, incluyendo hablas de carácter muy personal, yendo más allá de lo preguntado (Prisco, 2012). Las narrativas de sufrimiento psíquico, desesperación, efectos somáticos y desmotivación relatados por los y las docentes trajeron muchas reflexiones lo que se profundizará en la sección relacionada a los Resultados y Discusiones estos y Conclusiones.

Después de las entrevistas individuales, fueron previamente programados dos grupos focales y en cada escuela, teniendo la duración del aproximadamente 1 hora cada uno. En ninguna de las dos escuelas era posible una mayor identificación de los estudiantes agresores.



## Resultados

Teniendo en cuenta el material obtenido en las entrevistas individuales y en los grupos focales, se realizó agrupamientos temáticos con el objetivo de comprender mejor las hablas de los sujetos de la investigación y vincularlas al contexto de la investigación: habiendo relaciones conflictivas éstas son tipificadas como violencia psicológica y/o acoso moral vertical ascendiente, siendo que ambos pueden superponerse. Se presenta una selección representativa de esas hablas manteniendo la espontaneidad y liberalidad de la comunicación oral.

### Violencia Psicológica

Como se citó anteriormente, la Violencia Psicológica está frecuentemente relacionada a comportamientos de intimidaciones, amenazas, actitudes hostiles, entre otros, conforme se verificará a seguir:

Las agresiones y amenazas:

*Ya fui amenazada con cuchillo. Él (alumno) dijo: 'Te voy a matar'. En ese momento llegaron los compañeros y él se marchó. ¿Y ahí? (Profesora, Escuela B, 49 años).*

### Falta de respeto

Ese tema fue el de mayor destaque en las hablas de los docentes, siendo el “hilo conductor” para la investigación de las relaciones conflictivas:

*Aquel guardia me dijo en la calle, y quedé muy depresiva... '¿Profesora, como están sus alumnetos?' Hay algunos incomodando en clase... Él me dijo: los culpados son los padres... llega un aviso en casa y los padres van a decir... ¿Lo que quiere aquella vaca? Ahí el hijo oye... ¿Si mi padre no respeta a la profesora por qué tengo yo que respetarla?' Ahí y puede llamarme de vaca... (Profesora, Escuela A, 55 años)*

### Acoso Moral

El acoso está constituido por la intencionalidad y la repetición de actitudes que tienen como objetivo intimidar, humillar y destruir la autoconfianza y la autoestima del otro, de manera sistemática y prolongada en el tiempo.

Agresiones verbales:

La agresión verbal es percibida por los profesores como el comportamiento más utilizado por los alumnos como forma de intimidación y humillación:

*Mandarte a tomar por c... es común.* (Profesora, Escuela B, 41 años).

Cuando se les preguntó sobre la frecuencia e identificación de los agresores los maestros respondieron que esto estaba pasando sobre una base diaria y *“que son siempre los mismos”*.

### **Repercusiones psicológicas y físicas**

Las personas que están sujetas a ser víctimas de violencia psicológica y acoso moral, tienen la tendencia muy elevada a desarrollar patologías. A continuación, se presenta algunos relatos de docentes relativos a la percepción de su salud (o falta de ella):

*Todavía estoy con antidepresivos y haciendo terapia... el año pasado cuando tenía que venir a la escuela para entregar el papel de la pericia, tenía pavor de llegar delante de la escuela.* (Profesora, Escuela A, 48 años en baja por 8 meses).

*Al final del año pasado, no aguantaba más, no comía, no conseguía levantarme de la cama, fui al médico y me dijo que era depresión. Baja por 15 días.* (Profesora, Escuela B, 49 años).

*Desde el año pasado, cuando llega octubre empiezo con dolores de cabeza, me levanto con ellos. No voy al médico...* (Profesor, Escuela B, 36 años)

### **Desmotivación y decepción con la carrera**

A lo largo del tiempo, sin el apoyo necesario, conviviendo en el día a día con situaciones de difícil control surgen los cuestionamientos sobre la dificultad de ser profesor:

*Es difícil ser profesora, tener que luchar todos los días con comportamientos violentos, planea una clase y no da resultado...* (Profesora, Escuela B, 29 años).

### **Discusión de los resultados y conclusiones**

Al ser preguntados sobre las relaciones conflictivas en clase, todos los docentes priorizaron la falta de respeto. Al profundizar sobre estos temas, fue posible componer los agrupamientos temáticos citados anteriormente, que se refieren a las experiencias puntuales o cotidianas ampliamente citadas en las bibliografías relacionadas a la violencia psicológica y/o acoso moral vertical ascendiente, sin ser percibidas como tales por los docentes. Muchas veces, refirieron que, se encuentran con una armadilla compleja:

de un lado, la conciencia del papel importante en la vida de aquellos niños y/o adolescentes y por otro el enfrentamiento con situaciones para las cuales no hay tiempo y formación para tal.

Estos comportamientos, aquí caracterizados por violencia psicológica y/o acoso moral vertical ascendiente son explicados de la siguiente forma: cuando uno o más asediadores perciben que sus estrategias de humillación tienen el efecto deseado, intensifican las formas de agresiones, objetivando la consolidación de espacio diferenciado ante el grupo (Fiorelli et al, 2007: 39), tiendo como objetivo común la humillación y la sumisión del otro (en caso, el profesor) con los alumnos pocos y el los mismos, destacándose así delante de sus colegas.

Se comprueba también en las hablas de los docentes no haber una distinción de género, edad, tiempo de magisterio y situación socio económica de las escuelas, relacionados principalmente con la violencia psicológica.

Una de las principales conclusiones es: ¿Cómo cumplir con el papel de responsable de la promoción del proceso de educación/enseñanza, desafiando el educando al aprendizaje, una vez que en clase son reproducidos comportamientos de una sociedad violenta? (Guareschi & Silva, 2008).

Todavía existe la necesidad del docente de propiciar un ambiente en clase que promueva el desarrollo de relaciones interpersonales basada en el respeto mutuo para el surgimiento de la conciencia crítica, permitiendo la creación de vínculos, no solamente afectivos, sino que promuevan la reflexión y el desarrollo de ciudadanos comprometidos con la mejoría de la sociedad. Se reconoce la necesidad de más investigaciones y profundización sobre los temas, no sólo para propiciar una visibilidad adecuada, pero también como forma de prevención de actitudes como las encontradas en esta investigación (Prisco, 2012).

## Referencias bibliográficas

- Barreto, M. (2000). *Uma jornada de humilhações*. São Paulo. PUC. Recuperado em 04, Descimbre, 2011, de <http://www.assediomoral.org>.
- Bauer, M. & Gaskell, G. (2002). *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático*. (Pedrinho A. Guareschi, Trad.). Rio de Janeiro, Petrópolis: Vozes.
- Brasil. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) (2010). *Censo 2010: escolaridade e rendimento aumentam e cai a mortalidade infantil*. Recuperado em 15, Octubre, 2012, de [http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticia\\_visualiza.php?id\\_noticia=2125&id\\_pagina=1](http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticia_visualiza.php?id_noticia=2125&id_pagina=1).
- Fiorelli, J., Fiorelli, M. & Malhadas, M. (2007). *Assédio moral: uma visão multidisciplinar*. São Paulo: LTr.
- Freitas, M., Heloani, R. & Barreto, M. (2008). *Assédio moral no trabalho*. São Paulo: Cengage Learning.

- Guedes, M. (2008). *Terror psicológico no trabalho*. São Paulo: LTr.
- Guareschi, P. & Silva, M. (Coord.). (2008). *Bullying: mais sério do que se imagina*. Porto Alegre: EDIPUCRS.
- Hirigoyen, M. (2000). *Assédio moral - A violência perversa no cotidiano*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Köeller, C. (2006). *A vida e o trabalho profissional dos professores: um estudo de caso no município de Bom Retiro do Sul/RS*. Tesis de maestria. Programa de Pós Graduação em Educação, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul-UFRGS, Porto Alegre.
- Marx, K. (1982). *O capital*. (Reginaldo Sant'Anna, Trad.) São Paulo: Diefel.
- Mello, E. (2010). *A política de valorização e de profissionalização dos professores da educação básica do Estado do Rio Grande do Sul - (1995-2006): convergências e divergências*. Tesis doctoral. Programa de Pós Graduação em Educação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.
- Merlo, A. (2011). Entrevista 1. In Barreto, M. Berenchein, N. e Pereira, L. (Org.). *Do Assédio Moral à Morte de Si. Significados Sociais do Suicídio no Trabalho*, 30-36. São Paulo: Matsunaga.
- Minayo, M. (2004). *O desafio do conhecimento - pesquisa qualitativa em saúde*. São Paulo: Editora Hucitec.
- Prisco, C.M.F. (2012). *"Tu não está ali, tu não existe": violência psicológica e assédio moral vertical ascendente com docentes de ensino público*. Tesis de maestria. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Programa de Pós-graduação em Psicologia Social. <http://hdl.handle.net/10183/56621> acesso em 25 de Junho de 2013.



# FACTORES PREDICTORES DEL ACOSO LABORAL EN UNA MUESTRA ARGENTINA

LILIANA EDITH FERRARI<sup>1</sup> • GRACIELA FILIPPI •  
MARÍA CAROLINA CEBEY • ESTEBAN CÓRDOBA • MARÍA LAURA NAPOLI •  
MARÍA FLORENCIA TROTTA • LUISA WETTENGEL

## Resumen

Tal como ha sido problematizado en numerosos estudios, el presente trabajo se centra en indagar el papel de la denominada 'variable ambiente' en la predicción de los procesos de acoso laboral. Tanto las condiciones de trabajo como su organización son ubicadas por algunas investigaciones como elementos que contribuyen a la emergencia de situaciones de acoso al interior de las organizaciones de trabajo. Éstas se diferencian a su vez de estudios de precursores, basados en las fuentes interaccionales y en las estructuras de personalidad. En este sentido, la variable ambiente abarca algunos aspectos de estructura y de proceso; para el primero, tales como tamaño de la organización, tipo de contrato, ámbito privado o público; para el segundo, nivel en el organigrama, formación profesional, antigüedad, tipo de tareas, entre otros. Además de desarrollar la variable ambiente en sus dos subcategorías, este trabajo integra los aspectos sociodemográficos y su peso como antecedentes de los episodios de violencia, tales como el género, la edad, nivel educativo, entre otras.

**Palabras clave:** Predictores · Acoso · Laboral.

## PREDICTOR FACTORS OF MOBBING IN AN ARGENTINE SAMPLE

### Abstract

As it has been analyzed in numerous studies, this paper focuses on exploring the role of the 'environment variable' in the prediction of mobbing. Both working conditions as well as its organization are signaled by some studies as elements that contribute to the emergence of mobbing within labor organizations. These are also differentiated from precursor studies, based in interactional sources and personality structures. In this sense, the environment variable comprehends some structural and process aspects. Regarding

---

1. Los autores pertenecen a la Facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires. Toda correspondencia relacionada con este artículo debe ser enviada a Liliana Edith Ferrari, Instituto de Investigaciones, Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires, Gral. Juan Lavalle 2353 (C1052AAA). Correo electrónico: [ferrarililiana@hotmail.com](mailto:ferrarililiana@hotmail.com)

the first ones the size of the organization, contractual modality, private or public sector. For the others, hierarchical position, professional education, seniority, type of tasks, etc. On top of analyzing the environment variable in its two sub-categories, this paper integrates socio-demographical aspects and their relevance as antecedents of episodes of violence, such as gender, age, level of education, among others.

**Keywords:** Predictors · Mobbing · Labor.

## FATORES PREDITIVOS DO ASSÉDIO NO LOCAL DE TRABALHO EM UMA AMOSTRA DA ARGENTINA

### Resumo

Como ele tem andado com problemas em numerosos estudos, o presente trabalho enfoca a investigar o papel dos chamados 'variável de ambiente' na predição de processos de assédio no local de trabalho. As condições de trabalho tanto quanto a sua organização estão localizados por algumas pesquisas como elementos que contribuem para o aparecimento de situações de assédio das organizações de trabalho no interior. Estes diferem, por sua vez, estudos de precursores, com base em fontes interaccionales e nas estruturas de personalidade. Neste sentido, a variável de ambiente abrange alguns aspectos da estrutura e do processo; pelo primeiro, como tamanho da organização, tipo de contrato, privado ou público; para o segundo nível na estrutura organizacional, formação profissional, antiguidade, tarefas, entre outros. Além de desenvolver a variável de ambiente em suas duas subcategorias, este trabalho integra os aspectos sócio-demográficos e seu peso como uma história de violência, tais como sexo, idade, escolaridade, entre outros.

**Palavras-chave:** Preditivos · Assédio no local de trabalho.

### Introducción

Tal como ha sido problematizado en numerosos estudios, el presente trabajo se centra en indagar el papel de la denominada 'variable ambiente' en la predicción de los procesos de acoso laboral (Einersen, Raknes & Matthiesen, 1994; Vartia, 1996; Zapf, Knorz & Kulla, 1996).

Tanto las condiciones de trabajo como su organización son ubicadas por algunas investigaciones como elementos que contribuyen a la emergencia de situaciones de acoso al interior de las organizaciones de trabajo (Baillien, Neyens & De Witte, 2008; Baillien & De Witte, 2009; Baillien, Neyens, De Witte & De Cuyper, 2008; Einarsen, Raknes & Matthiesen, 1994; Hauge, Skogstad & Einarsen, 2007; Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Garrosa & Morante, 2005; Moreno-Jiménez et al., 2009; Salin & Hoel, 2011). Éstas se diferencian a su vez de estudios de precursores, basados en las fuentes interaccionales y en las estructuras de personalidad (Moreno-Jiménez et al., 2005). En este sentido, la variable ambiente abarca algunos

aspectos de estructura y de proceso; para el primero, tales como tamaño de la organización, tipo de contrato, ámbito privado o público; para el segundo, nivel en el organigrama, formación profesional, antigüedad, tipo de tareas, entre otros.

Además de desarrollar la variable ambiente en sus dos subcategorías, este trabajo integra los aspectos sociodemográficos y su peso como antecedentes de los episodios de violencia, tales como el género, la edad, nivel educativo, entre otras.

Puesto que las prácticas de acoso laboral (Leymann, 1996) admiten especificidades culturales, cada entorno debe dar cuenta de las mismas en términos de organizaciones, trabajadores y significaciones y prácticas del trabajo propias de la configuración situacional (Ferrari, Filippi, Peralta Gómez & Cebey, 2008; Ferrari, Filippi, Cebey & Córdoba, 2012).

Es por este motivo que contar con un instrumento que permita detectar estas características y a partir de ellas poder pronosticar las posibles situaciones de acoso laboral es de vital importancia en pos de validar y fomentar el rol del psicólogo del trabajo como agente de salud en contextos laborales, además de contar con una invaluable herramienta de información para evitar o al menos poner en palabras este flagelo contemporáneo denominado mobbing o acoso laboral (Ferrari et al., 2008).

Para la presente investigación, se considera a la edad, sexo, nivel de estudios, tipo y tamaño de la organización, trayectoria laboral, antigüedad, tipo de contrato, respuesta a si padeció acoso y tenencia de gente a cargo. Estos serán los factores que indagaremos si pueden ser predictores del acoso laboral. Por ello las siguientes hipótesis dirigirán este trabajo: *Hipótesis 1: Factores como la edad, sexo, nivel de estudios, tipo y tamaño de la organización, trayectoria laboral, antigüedad, tipo de contrato, respuesta a si padeció acoso y tenencia de gente a cargo están asociados al acoso laboral. Hipótesis 2: Estos factores permitirían pronosticar el acoso laboral.*

## Metodología

**Objetivo del estudio:** detectar factores predictores del acoso laboral

**Diseño:** Se trata de un estudio correlacional, de diseño no experimental transversal, con abordaje cuantitativo y con sujetos adultos trabajadores como unidad de análisis.

**Muestra:** No probabilística intencional. Se tomó una muestra de 1187 participantes con una edad promedio de 32,5 años (DT=10,744 años; mediana = 30 años; min. = 18; máx.= 70). La misma está compuesta por un 60,1% de mujeres y un 39,9% de hombres. El 32,2% son de organizaciones públicas, el 64,8% son del sector privado y el 3% del tercer sector. El 50,6% tienen estudios universitarios.

**Instrumento:** Cuestionario auto-administrado integrado por una sección de datos personales y la siguiente escala:

**Escala VAL-MOB** (Deitinger et al., 2007; Adaptación Ferrari, 2011): está compuesta por dos subescalas. La primera de ellas evalúa los factores asociados a distintos tipos de comportamientos organizacionales relativos a las percepciones de los trabajadores en posición de testigos o blancos de los mismos. Está compuesta por cuatro factores: *Relacionalidad*, *Intrusividad*, *Descalificación* y *Clima afectivo y acatamiento normativo*.

La escala de acoso laboral consiste en cuatro factores estables y fiables que explican el 44,60% de la varianza. El primer factor ( $r = 0.85$ ) fue llamado *Relacionalidad* porque agrupa todos los ítems acerca de la relación con los superiores y compañeros de trabajo, destacando aspectos de la comunicación verbal y no verbal, la comunicación formal e informal dentro de la organización, la violencia verbal, la burla y la exclusión de las oportunidades de reunión o del encuentro durante las pausas de trabajo. El segundo factor ( $r = 0.89$ ) fue nombrado *Intrusividad* porque agrupa ítems que implican violaciones de la privacidad, violencia moral, estereotipos físicos, y los prejuicios, las amenazas verbales o escritas, el chantaje y el monitoreo frecuente. El tercer factor ( $r = 0.77$ ) fue denominado *Clima afectivo y de acatamiento normativo* porque agrupa ítems en relación con el ambiente de trabajo y el vínculo emocional con la actividad y las responsabilidades inherentes a ellas, así como el grado de proximidad entre los valores de la organización y los propios. El cuarto factor ( $r = 0.86$ ) fue nombrado *Descalificación* porque agrupa ítems referidos a la asignación de tareas por debajo, encima o diferentes a la propia calificación, la degradación, el aislamiento, la sobrecarga/carga de trabajo, los daños materiales, los boicots.

## Resultados

Se realizó el análisis de datos mediante un análisis de regresión múltiple. Se utilizó el método de introducir. Se evaluó el poder predictor de los factores edad, sexo, nivel de estudios, tipo y tamaño de la organización, trayectoria laboral, antigüedad, tipo de contrato, respuesta a si padeció acoso y tenencia de gente a cargo. Se encontró que estos factores podían ser predictores de las dimensiones del acoso laboral: *Relacionalidad*, *Intrusividad*, *Descalificación* y *Clima afectivo y de acatamiento normativo*. Los resultados hallados se muestran a continuación:

Variable dependiente: Relacionalidad

Variables independientes: edad, sexo, nivel de estudios, tipo y tamaño de la organización, trayectoria laboral, antigüedad, tipo de contrato, respuesta a si padeció acoso y tenencia de gente a cargo



R= 0,466; R<sup>2</sup>= 0,217; F (10,1185)=16,690; Varianza explicada= 22%

Ecuación de regresión:  $Y = 32,868 - 0,176 * \text{Edad} + 0,183 * \text{Sexo} - 2,375 * \text{nivel de estudios} - 0,537 * \text{tipo de organización} + 0,265 * \text{tamaño de la organización} + 0,264 * \text{trayectoria laboral} + 0,091 * \text{antigüedad} - 0,537 * \text{tipo de contrato} + 18,020 * \text{respuesta a si padeció acoso} - 2,658 * \text{tenencia de gente a cargo}$

Variable dependiente: Intrusividad

Variables independientes: edad, sexo, nivel de estudios, tipo y tamaño de la organización, trayectoria laboral, antigüedad, tipo de contrato, respuesta a si padeció acoso y tenencia de gente a cargo

R= 0,442; R<sup>2</sup>= 0,196; F (10,1185)=14,666; Varianza explicada= 20%

Ecuación de regresión:  $Y = 24,155 - 0,034 * \text{Edad} + 0,923 * \text{Sexo} - 2,229 * \text{nivel de estudios} - 1,886 * \text{tipo de organización} + 0,499 * \text{tamaño de la organización} + 0,052 * \text{trayectoria laboral} - 0,072 * \text{antigüedad} + 2,087 * \text{tipo de contrato} + 14,634 * \text{respuesta a si padeció acoso} - 1,216 * \text{tenencia de gente a cargo}$

Variable dependiente: Descalificación

Variables independientes: edad, sexo, nivel de estudios, tipo y tamaño de la organización, trayectoria laboral, antigüedad, tipo de contrato, respuesta a si padeció acoso y tenencia de gente a cargo

R= 0,506; R<sup>2</sup>= 0,256; F (10,1185)=20,797; Varianza explicada= 26%

Ecuación de regresión:  $Y = 31,161 - 0,159 * \text{Edad} + 1,464 * \text{Sexo} + 1,207 * \text{nivel de estudios} - 1,085 * \text{tipo de organización} + 0,992 * \text{tamaño de la organización} + 0,121 * \text{trayectoria laboral} + 0,080 * \text{antigüedad} + 1,195 * \text{tipo de contrato} + 18,438 * \text{respuesta a si padeció acoso} - 3,170 * \text{tenencia de gente a cargo}$

Variable dependiente: Clima afectivo y de acatamiento normativo

Variables independientes: edad, sexo, nivel de estudios, tipo y tamaño de la organización, trayectoria laboral, antigüedad, tipo de contrato, respuesta a si padeció acoso y tenencia de gente a cargo

R= 0,402; R<sup>2</sup>= 0,162; F (10,1185)=11,623; Varianza explicada= 16%

Ecuación de regresión:  $Y = 25,748 + 0,193 * \text{Edad} + 0,870 * \text{Sexo} - 0,531 * \text{nivel de estudios} - 3,257 * \text{tipo de organización} - 0,969 * \text{tamaño de la organización} - 0,058 * \text{trayectoria laboral} + 0,108 * \text{antigüedad} - 1,606 * \text{tipo de contrato} - 2,681 * \text{respuesta a si padeció acoso} + 0,739 * \text{tenencia de gente a cargo}$

Aunque los porcentajes de varianza explicada son relativamente bajos, los resultados permiten acercarnos a la predicción del acoso laboral. La relación con los superiores y compañeros de trabajo, destacando aspectos de la comunicación verbal y no verbal, la comunicación formal e informal dentro de la organización, la violencia verbal, la burla y la exclusión de las oportunidades de reunión o del encuentro durante las pausas de trabajo,

representada por la dimensión *Relacionalidad* del acoso laboral, puede ser explicada en un 22% por la confluencia de los factores edad, sexo, nivel de estudios, tipo y tamaño de la organización, trayectoria laboral, antigüedad, tipo de contrato, respuesta a si padeció acoso y tenencia de gente a cargo. La ecuación de regresión asociada a esta dimensión indica que una mayor edad, mayor nivel de educación, pertenecer a una organización privada, poseer un contrato permanente de trabajo y tener gente a cargo implicaría menor *Relacionalidad*. Asimismo, ser hombre, pertenecer a una organización de gran tamaño, tener una mayor trayectoria laboral, tener una mayor antigüedad y dar una respuesta positiva a la pregunta de si padeció acoso contribuiría a un mayor puntaje en esta dimensión, siendo los tres factores que más impactan: dar una respuesta positiva a la pregunta de si padeció acoso, el sexo y la tenencia de gente a cargo.

La dimensión *Intrusividad* tiene que ver con violaciones de la privacidad, violencia moral, estereotipos físicos, y los prejuicios, las amenazas verbales o escritas, el chantaje y el monitoreo frecuente. Esta dimensión también puede ser explicada en un 20% por la confluencia de los factores edad, sexo, nivel de estudios, tipo y tamaño de la organización, trayectoria laboral, antigüedad, tipo de contrato, respuesta a si padeció acoso y tenencia de gente a cargo. La ecuación de regresión asociada a esta dimensión indica que una mayor edad, mayor nivel de educación, pertenecer a una organización privada, tener mayor antigüedad y tener gente a cargo implicaría menor *Intrusividad*. Asimismo, ser hombre, pertenecer a una organización de gran tamaño, tener una mayor trayectoria laboral, tener un contrato permanente y dar una respuesta positiva a la pregunta de si padeció acoso contribuiría a un mayor puntaje en esta dimensión, siendo los tres factores que más impactan: dar una respuesta positiva a la pregunta de si padeció acoso, el nivel de estudios y el tipo de contrato.

La asignación de tareas por debajo, encima o diferentes a la propia calificación, la degradación, el aislamiento, la sobrecarga/carga de trabajo, los daños materiales, los boicots tienen que ver con la dimensión *Descalificación*. La misma puede ser explicada en un 26% por la confluencia de los factores edad, sexo, nivel de estudios, tipo y tamaño de la organización, trayectoria laboral, antigüedad, tipo de contrato, respuesta a si padeció acoso y tenencia de gente a cargo. La ecuación de regresión asociada a esta dimensión indica que una mayor edad, pertenecer a una organización privada y tener gente a cargo implicaría menor *Descalificación*. Asimismo, ser hombre, tener un mayor nivel de estudios, pertenecer a una organización de gran tamaño, tener una mayor trayectoria laboral, tener una mayor antigüedad, tener un contrato permanente y dar una respuesta positiva a la pregunta de si padeció acoso contribuiría a un mayor puntaje en esta dimensión, siendo los tres factores que más impactan: dar una respuesta positiva a la pregunta de si padeció acoso, la edad y la tenencia de gente a cargo.

La dimensión *Clima afectivo y acatamiento normativo* describe la relación con el ambiente de trabajo y el vínculo emocional con la actividad y las responsabilidades inherentes a ellas, así como el grado de proximidad entre los valores de la organización y los propios. La misma puede ser explicada en un 16% por la confluencia de los factores edad, sexo, nivel de estudios, tipo y tamaño de la organización, trayectoria laboral, antigüedad, tipo de contrato, respuesta a si padeció acoso y tenencia de gente a cargo. La ecuación de regresión asociada a esta dimensión indica que una mayor edad, ser hombre, tener una mayor antigüedad y tener gente a cargo implicaría mayor puntaje en esta dimensión. Asimismo, tener un mayor nivel de estudios, pertenecer a una organización privada, pertenecer a una organización de gran tamaño, tener una mayor trayectoria laboral, tener un contrato permanente y dar una respuesta positiva a la pregunta de si padeció acoso contribuiría a un menor puntaje en esta dimensión, siendo los tres factores que más impactan: dar una respuesta positiva a la pregunta de si padeció acoso, el tipo de organización a la que se pertenece y la modalidad de contrato.

En virtud de los resultados hallados y teniendo en cuenta que el constructo acoso laboral aún está en vías de desarrollo, se puede concluir que los factores indagados como predictores deberán ser tenidos en cuenta al estudiar las situaciones de acoso laboral en las organizaciones que se releven. Asimismo, se deberá profundizar el verdadero alcance del impacto de dichos factores en tales situaciones.

Lo antedicho no releva la investigación sobre los aspectos personales, familiares ni del examen de las transformaciones psíquicas que resultan a expensas de las actividades de resistencia, simbolización y duelo en las personas acosadas (Ferrari, Filippi, Sicardi, Novo & Trotta, 2011b). En este sentido, esta investigación ha desarrollado una línea específica de trabajo en materia de asistencia clínico-laboral y de intervención organizacional (Ferrari et al., 2011b).

## Referencias bibliográficas

- Baillien, E.; Neyens, I. & De Witte, H. (2008). Organizational, team related and job related risk factors for bullying, violence and sexual harassment in the workplace: A qualitative study. *International Journal of Organisational Behaviour*, 13 (2), 132-146.
- Baillien, E. & De Witte, H. (2009). Why is organizational change related to workplace bullying? Role conflict and job insecurity as mediators. *Economic and Industrial Democracy*, 30 (3), 348-371.
- Baillien, E.; Neyens, I.; De Witte, H. & De Cuyper, N. (2009). A qualitative study on the development of workplace bullying: Towards a three way model. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 19, 1-16.

- Deitinge, P. et al (2007). Val Mob. Documentos de trabajo, Escala y Factores. Departamento de Medicina del Trabajo, Laboratorio de Psicología e Sociología del Trabajo, Roma, Italia.
- Einarsen, S.; Raknes, B. & Matthiesen, S. (1994). Bullying and harassment at work and the relationships to work environment quality: An exploratory study. *European Work and Organizational Psychologist*, 4, 381-401.
- Ferrari, L.; Filippi, G.; Peralta Gómez, M. C.; Cebey, M.C. (2008). Riesgos psicosociales de los trabajadores. Aproximación a los efectos subjetivos e intersubjetivos de la precarización laboral. En: *III Congreso Argentino de Salud Mental. Modernidad, Tecnología y Síntomas Contemporáneos*, 676-678. CABA: AASM - Serie Conexiones.
- Ferrari, L.; Filippi, G.; Trotta, M. F. (2011a). "¿Moderadores o condicionantes estructurales del campo organizacional de emergencia del maltrato?" *XVIII Anuario de Investigaciones*, Tomo I, 117-123. CABA, Instituto de Investigaciones, Facultad de Psicología, UBA.
- Ferrari, L.; Filippi, G.; Sicardi, E.; Novo, P.; Trotta, M. F. (2011b) La intervención frente a la violencia laboral desde la psicología del trabajo. Enfoques, perspectivas y experiencias. *Revista e+e. Estudio de extensión en humanidades*, 3 (3), 98-106. Córdoba, Estudios de extensión de humanidades. Universidad Nacional de Córdoba.
- Ferrari, L.; Filippi, G.; Cebey, M. C.; Córdoba, E. (2012) Los estilos organizacionales del acoso laboral en la percepción de trabajadores víctimas, testigos y no testigos. En: Franco, S. y Correa, N. (Eds.) *Tecnologías Sociales: innovación, contradicción y desafíos*, 201-218. Montevideo, Psicolibros Universitarios-Conytrium.
- Hauge, L.; Skogstad, A. & Einarsen, S. (2007). Relationships between stressful work environments and bullying: Results of a large representative study. *Work & Stress*, 21 (3), 220-242.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 5(2), 165-184.
- Moreno-Jiménez, B.; Rodríguez-Muñoz, A.; Garrosa, E. & Morante, M. E. (2005). Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio. *Psicothema*, 17 (4), 627-632.
- Moreno-Jiménez, B.; Rodríguez-Muñoz, A.; Pastor, J.; Sanz-Vergel, A. & Garrosa, E. (2009). The moderating effects of psychological detachment and thoughts of revenge in workplace bullying. *Personality and Individual Differences*, 46, 359-364.
- Vartia, M. (1996). The sources of bullying: Psychological work environment and organizational climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 203-214.
- Zapf, D.; Knorz, C. & Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment, and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 215-237.



# IDENTIDAD Y AFILIACIÓN EN SITUACIÓN DE ACOSO LABORAL

GRACIELA FILIPPI<sup>1</sup> • MARÍA LAURA NAPOLI •  
LUISA WETTENGEL • LILIANA EDITH FERRARI •  
MARÍA CAROLINA CEBEY • MARÍA FLORENCIA TROTTA

## Resumen

A partir del estudio de los procesos de hostigamiento como emergentes de estilos desarrollados en el ámbito laboral, para este trabajo se focalizó la indagación en los incidentes críticos, entendidos como acciones que ocurren en la práctica cotidiana del trabajo y que se desvían significativamente del curso habitual de sus pautas de modo explícito o implícito. Estas acciones desestabilizantes producen malestar psicológico, incertidumbre y suelen ser el inicio de una situación de acoso. En el análisis de las entrevistas tomadas a víctimas de acoso, resultó de particular interés el conjunto de modalidades que iban tomando los aspectos identificatorios y los sentimientos de pertenencia institucional en los sujetos acosados. Metodológicamente se diferenciaron las relaciones de los sujetos con la institución, el grupo de trabajo y cada miembro de ese grupo, describiéndolas por el tipo de apoyo y la seguridad ofrecida en los intercambios. Por otra parte, la elección de un diseño cualitativo para el análisis de la situación de acoso permitió una mayor flexibilidad en la selección de fragmentos significativos del relato y en la definición categorial de los datos. Uno de los aspectos que tuvo mayor incidencia en la vacilación identificatoria de los sujetos, vinculada con la demanda de satisfacción instrumental de las necesidades laborales y la autovaloración, fue la descalificación de los aportes profesionales y la falta de reconocimiento de su propio trabajo. Otro aspecto fue la circulación de rumores y la complicidad de pares con los superiores en el surgimiento de la situación de acoso. Esto afectó más fuertemente los aspectos de afiliación institucional del sujeto produciendo conflictos de lealtades y puesta en crisis de la pertenencia, entendida como sostén del status social del que quiere formar parte, tanto dentro del grupo de trabajo como en la organización.

**Palabras clave:** Identidad · Afiliación · Acoso laboral.

---

1. Los autores pertenecen a la Facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires. Toda correspondencia relacionada con este artículo debe ser enviada a Graciela Filippi, Instituto de Investigaciones, Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires, Gral. Juan Lavalle 2353 (C1052AAA). correo electrónico: [glfc13@gmail.com](mailto:glfc13@gmail.com)

## IDENTITY AND MEMBERSHIP IN LABOR SITUATION OF HARASSMENT

### Abstract:

From the study of the processes of harassment as emerging styles developed in the workplace, for this work the investigation was focused on critical incidents, defined as actions that occur in everyday work practice and significantly from the usual course deviate their patterns of explicit or implicit way. These destabilizing actions produce psychological discomfort, uncertainty and are often the beginning of a bullying situation. In the analysis of the interviews taken from victims of harassment, was of particular interest is the set of rules that were taking the identifying aspects and feelings of institutional membership in the beleaguered subjects. Methodologically relations of subjects with the institution, working group and each member of that group, describing the type of support and security offered in trade differed. Moreover, the choice of a qualitative design to analyze the situation of harassment allowed greater flexibility in the selection of significant fragments of narrative and categorical data definition. One aspect that had the greatest impact on identifying hesitation of individuals, linked to demand satisfaction instrumental labor needs and the self, was the disqualification of professional contributions and lack of recognition of their own work. Another aspect was the circulation of rumors and the complicity of senior couple with the emergence of the bullying situation. This affected more strongly aspects of institutional affiliation of the subject producing conflicting loyalties and start membership crisis, understood as supporting the social status of the part you want, both within the working group and the organization.

**Keywords:** Identity · Membership · Workplace harassment.

## IDENTIDADE E FILIAÇÃO EM UMA SITUAÇÃO DE ASSÉDIO NO TRABALHO

### Resumo

Partir do estudo dos processos de assédio como estilos emergentes desenvolvidas no local de trabalho, para este inquérito de trabalho focado em incidentes críticos, entendido como ações que ocorrem na prática de trabalho todos os dias e que se afastam significativamente do curso normal de suas diretrizes de forma explícita ou implícita. Estas ações se desequilibram produzendo desconforto psicológico, incerteza e tendem a ser o início de uma situação de assédio. Na análise das entrevistas tomadas vítimas de assédio, foi de particular interesse o conjunto de modalidades que tomavam a identificação de aspectos e sentimentos de afiliação institucional nas disciplinas sitiadas. Metodologicamente diferiam as relações de assuntos com a instituição, o grupo de trabalho e cada membro desse grupo, descrevendo-os pelo tipo de suporte e a segurança oferecidos

nas trocas. Por outro lado, a escolha de uma concepção qualitativa para a análise da situação de assédio permitiu maior flexibilidade na seleção de fragmentos significativos da história e a definição categórica de dados. Um dos aspectos que teve maior incidência em indivíduos de hesitação identificáveis, relacionada com a procura de satisfação de necessidades de trabalho instrumental e auto-estima, foi a desqualificação das contribuições profissionais e a falta de reconhecimento do seu próprio trabalho. Outro aspecto foi a circulação de rumores e a cumplicidade dos pares com os superiores no surgimento da situação de assédio. Isso afetou mais fortemente aspectos da afiliação institucional do sujeito causando conflito de lealdades e colocar em crise de pertença, entendida como suporte para o status social que deseja participar, tanto dentro do grupo de trabalho e a organização.

**Palavras-chave:** Assédio no local de trabalho · Identidade · Afiliação.

## Introducción

A partir del estudio de los procesos de hostigamiento como emergentes de estilos desarrollados en el ámbito laboral, para este trabajo se focalizó la indagación en los incidentes críticos, entendiéndolos como acciones que ocurren en la práctica cotidiana del trabajo y que se desvían significativamente del curso habitual de sus pautas de modo explícito o implícito, produciendo malestar psicológico (Flanagan, 1954; Edvardsson, 1992).

Entre las expresiones que puede adoptar el incidente crítico como disparador de situaciones de acoso, están todas aquellas que apuntan contra la percepción de si mismo que puede tener un individuo, poniendo en descrédito su identidad y autoestima.

Conceptualmente, entendemos el incidente crítico como expresión de un vector de opinión, explícita o implícita, que en un momento de su trayectoria produce una modificación en el equilibrio de una situación dada.

Descriptivamente, se trata del surgimiento de una situación puntual y disruptiva en el transcurso del acontecer laboral socialmente esperable y conocido. El incidente crítico siempre antecede en su aparición al sistema acosador operando a pleno.

Estos hechos disruptivos pueden afectar a un grupo de trabajadores o a un individuo en particular, poniendo al/los afectado/s en una situación desestabilizante, que impacta en los planos cognitivo, social y emocional. Su característica esencial está relacionada con la inseguridad que provocan y que puede dar origen a conductas agresivas propiciando finalmente un círculo vicioso de acción y reacción (Navarro, López, & Barroso, 1998).

Las modificaciones del equilibrio pueden llevar a acciones superadoras o a desencadenar desequilibrios mayores, de acuerdo a cómo se activen, encubran o relacionen los nodos de significación que conforman la red de representaciones que se ponen en juego. Su vinculación con la autoestima

y los sentimientos de pertenencia de los individuos a su ámbito laboral marcan a su vez el posicionamiento filiante que cada uno pueda ocupar.

Para el estudio de estas problemáticas, en el marco de esta investigación se tomaron entrevistas en profundidad a víctimas de acoso laboral. En el análisis resultó de particular interés el conjunto de modalidades que iban tomando los sentimientos surgidos de las experiencias de descalificación laboral y personal en las relaciones con los otros. La percepción del descrédito social cuestionaba las valoraciones sobre sí mismo, puestas en cuestión respecto al sistema de valores que la organización supuestamente sostenía.

En situaciones de descalificación por pares quedó en evidencia que la confrontación no se refería particularmente a valores organizacionales sino a motivos personales de disputa por el poder. En cambio, en situaciones (de descalificación) en las que la asimetría jerárquica era el escenario de la descalificación laboral, lo que quedaba señalado en el destrato recibido por el sujeto hostigado era su inadecuación a los parámetros valorativos esperados para la pertenencia a la organización.

A su vez, los cuestionamientos a la capacidad personal marcaban un quiebre con los ideales y aspiraciones de los individuos que operan como soporte orientador para la autoestima. Por la concurrencia de estos dos aspectos, la dinámica intersubjetiva que se pone en juego en las situaciones de acoso influye decisivamente en los registros identificatorios de los sujetos afectados y en los replanteos de su pertenencia institucional.

## Metodología

Para este estudio se optó por el análisis de contenido de las entrevistas. La elección de un diseño cualitativo para el análisis de los incidentes críticos que propician el acoso permitió una mayor flexibilidad en la selección de fragmentos significativos del relato y en la definición categorial de los datos.

Con el propósito de caracterizar los lazos sociales en los que el sujeto espera sostén y referencia para su propia estima (Hornstein, 2011) se diferenciaron las relaciones con la institución, el grupo de trabajo y cada miembro de ese grupo, describiéndolas por el tipo de apoyo y la seguridad ofrecida en los intercambios.

Tomamos “afiliación” como la categoría central para el análisis de estos procesos. Descriptivamente se trata de los modos por los cuales se distingue la membresía, la fuerza o debilidad de la pertenencia, las condiciones de la exclusión y también las de la baja aceptación. Conceptualmente, entendemos la afiliación como el proceso de inscripción de sujetos a un sistema institucional con capacidad normativa para integrarlos y otorgarles pertenencia. La asunción de los parámetros institucionales que realiza el



sujeto da lugar a la inscripción filiante y a su emblematización simbólica, transmitiéndole la identidad y el reconocimiento que lo habilita a la construcción del lazo social vinculante (Kaës, 1995). La dinámica de los aspectos subjetivos que acompañan el proceso de afiliación están centralmente referidos a dos factores psíquicos: el deseo narcisístico de ser amado y el placer de identificarse con sus pares próximos.

Los aspectos identificatorios que se asocian a los procesos de afiliación, entendidos desde la perspectiva psicodinámica, están vinculados a la asimilación de un aspecto, de una propiedad o de un atributo de otro, tomándolo como modelo o logro deseable. Esta forma de incorporación simbólica es siempre acompañada por un índice afectivo que resalta el valor particular que el sujeto le otorga al aspecto con el que se identifica. Al mismo tiempo la identificación le brinda alguna respuesta a la pregunta ¿quién soy? que es una de las referencias centrales para el autoconcepto y su correlato en la afiliación, la pertenencia y el reconocimiento por parte de los otros.

## **Análisis**

Dentro de la perspectiva teórica elegida para la definición de los procesos subjetivos incluidos en esta investigación, se entiende que el afecto y el vínculo dentro del grupo se inscriben en una teoría del vínculo intersubjetivo y en una teoría del sujeto. Siguiendo a Kaës (1995) el grupo es una estructura de vínculos intrapsíquicos, intersubjetivos y transubjetivos. Desde este punto de vista, se definieron las dimensiones de análisis vinculadas a la afiliación.

Al desagregar la categoría afiliación en dimensiones, optamos por diferenciar las relaciones de tipo instrumental de las relaciones sociales. En las primeras, los individuos encuentran la protección y el apoyo en términos adecuados para obtener satisfacción de necesidades laborales. En las segundas -relaciones sociales- se trata de los vínculos con cada miembro del grupo de trabajo. Éstas se apoyan en la disposición subjetiva de los actores para el establecimiento de la relación en términos sociales.

Las cuestiones vinculadas con la demanda de satisfacción instrumental que tuvieron mayor incidencia sobre los aspectos identificatorios de los sujetos, considerados como sus rasgos distintivos (Ortigue, 1985), fueron la descalificación de los aportes profesionales y la falta de reconocimiento del propio trabajo por parte de los pares.

Otro aspecto que quedó en relevancia fue la circulación de rumores de desprestigio y la complicidad de pares con los superiores en el destrato que da pie al surgimiento de la situación de acoso. Estas cuestiones impactaron más fuertemente en los aspectos de afiliación del sujeto afecta-

do. A partir de visibilizarse el acoso, se produjeron conflictos de lealtades entre distintos grupos de empleados, dando a entender acusaciones recíprocas sin manifestarlas abiertamente. La desconfianza junto con la puesta en crisis de la pertenencia, impidieron el sostén del status social del que el sujeto quiere formar parte, tanto dentro del grupo de trabajo como en la organización.

### **Algunos fragmentos de entrevista sobre la categoría afiliación y su relación con los aspectos de sostén y valoración en los sujetos acosados.**

*Yo el año pasado saqué “muy destacado” con una de las notas más altas. Eso me valía irme al doble de mi sueldo y para mí era un logro bastante importante, no solo en lo económico, sino que yo además había podido demostrar que mi trabajo valía la pena.*

*(...) me explayé en todo mi trabajo y en cada punto de la evaluación expliqué por qué no estaba de acuerdo con la nota. No sé si va a llegar a algo, pero es una cuestión de honor. Estoy defendiendo algo que yo hago.*

*Además quiero mucho mi trabajo y no me gusta que lo manoseen y lo desvaloricen sobre todo.*

*El maltrato, la desvalorización, el no tomar en cuenta lo que uno sabe, por profesión y por experiencia dentro del trabajo.*

### **Algunos fragmentos de entrevista sobre la categoría afiliación y su relación con los sentimientos de pertenencia institucional vulnerados en los sujetos acosados.**

*Sé todo el manejo de la oficina porque he pasado por todos lados hasta que llegué al lugar en que quería estar. Y de un día para el otro, empezó a atacarme. Por eso dicen, que es porque le hago sombra.*

*Bueno, cuando él estaba abajo, éramos “los de arriba” y “los de abajo”. Después fuimos “los de arriba”, “los de abajo”, “los de adelante” y “los de atrás”.*

## Conclusión preliminar

En los procesos de acoso queda afectada la dimensión relacional de los sujetos con la institución, con el grupo de trabajo y con cada miembro de su grupo.

Desde la perspectiva singular, al estar expuesto al hostigamiento, para el individuo cambian las percepciones sobre sí mismo y el entorno, aumentan los temores sobre las posibilidades de enfrentar situaciones adversas en el contexto de su trabajo y se modifican las expectativas sobre el futuro laboral. Se va instalando para el sujeto una gradual insatisfacción, stress y pérdida de interés en la participación. Busca entonces motivos para faltar, con lo que aumentan los rumores sobre su persona y se justifican las eventuales quitas de responsabilidades laborales por superiores jerárquicos. De este modo, los efectos destructivos del acoso aumentan, degradando sus sentimientos de pertenencia a la organización.

En los procesos de afiliación se vuelven a poner en juego las apuestas vitales del narcisismo, tanto desde las expectativas de lo concretamente esperado como desde lo idealmente deseado por cada sujeto singular. La fractura de esa continuidad imaginaria por la que el sujeto respondió con su apuesta afectiva y de esfuerzo personal, se constituye en una afrenta narcisística que puede ser negada a un alto costo psíquico o asumida como una pérdida dolorosa que necesita ser duelada.

Transitar el camino de elaboración de la pérdida abriría a nuevas experiencias posibles desde una perspectiva integral de la salud.

## Referencias bibliográficas

- Edvardsson, B. (1992). Service Breakdowns: A Study of Critical Incidents in an Airline. *International Journal of Service Industry Management*, 3, 17 – 29.
- Flanagan, J. C. (1954). The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, 51.
- Hornstein, L. (2011). *Autoestima e identidad: narcisismo y valores sociales*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Kaës, R. (1995). *El grupo y el sujeto del grupo*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Navarro, R., López, A. & Barroso, P. (1998). El análisis de incidentes críticos en la formación inicial de maestros. *Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado*, 1, (1). Universidad de Valencia.
- Ortigue, E. (1985). *Las referencias identificatorias en la formación de la personalidad*. Barcelona: Gedisa.



# EL ABORDAJE DE CASOS DE ACOSO MORAL (MOBBING) DESDE UN PROGRAMA DE EXTENSIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES (UBA). ARTICULACIONES TEÓRICO-PRÁCTICAS

DRA. GRACIELA FILIPPI<sup>1</sup> • EDUARDO SICARDI<sup>2</sup> •  
DRA. LILIANA FERRARI<sup>3</sup>

## Resumen

El presente trabajo expone la experiencia de un programa de extensión universitario dependiente de la Cátedra I de Psicología del Trabajo de la Facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires que hace varios años se propuso, entre otros objetivos, mejorar las condiciones emocionales de las víctimas de acoso laboral para que pudieran afrontar más adecuadamente la situación y sus consecuencias, identificar la existencia de elementos organizacionales que puedan resultar facilitadores del hostigamiento, brindar asesoramiento técnico a diferentes organizaciones y esclarecer modelos y herramientas teóricas y prácticas para el abordaje de situaciones de mobbing desde la Psicología del Trabajo. El referido Programa está vigente desde el año 2007, y vienen realizando asesoramiento e intervenciones ante situaciones de acoso laboral, a la par que desarrollando investigaciones que permitan alcanzar una mejor comprensión del fenómeno. En este texto se presentan sucintamente las modalidades de trabajo adoptadas, tanto en su abordaje individual como organizacional, presentando un caso y desarrollando algunos conceptos utilizados.

**Palabras clave:** Intervenciones en mobbing · Acoso organizacional · Violencia laboral.

## Abstract

This paper exposes the experience of an extension program dependent of the Subject Psychology of Work I, imparted at the Faculty of Psychology of Buenos Aires University. Several years ago, the proposed objectives of this program, among other aims, have been to improve emotional conditions of victims of workplace harassment so that they could

---

1. Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires. Correo electrónico: [glfc13@gmail.com](mailto:glfc13@gmail.com)

2. Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires. Correo electrónico: [esicardi@psi.uba.ar](mailto:esicardi@psi.uba.ar)

3. Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires. Correo electrónico: [ferrartililiana@yahoo.com](mailto:ferrartililiana@yahoo.com)

deal more adequately with the situation and its implications, identifying the existence of organizational elements that may operate as facilitators of harassment, providing technical advice to different organizations and clarifying models and theoretical and practical tools to address situations of mobbing from the perspective of the Psychology of Work. The program is in effect since 2007, and its members have been carrying out counseling and interventions in situations of labor harassment, as well as developing researches that allow reaching a better understanding of the phenomenon. In this text are succinctly presented the adopted forms of labor, both in its individual and organizational approach, presenting a case and developing some utilized concepts.

**Keywords:** Interventions on mobbing · Organizational harassment · Labor violence.

## Resumo

O trabalho atual expõe a experiência de um programa da universidade dependente da extensão da Cátedra I de Psicologia do trabalho da faculdade de Psicologia da universidade de Buenos Aires que faz vários anos se propus, entre outros objetivos, para melhorar as condições emocionais das vítimas de assédio no local de trabalho de modo que pudessem mais apropriadamente confrontar a situação e suas conseqüências, para identificar a existência dos elementos organizacionais que podem ser facilitadores do assédio, oferecer assessoramento técnico às organizações diferentes e esclarecer modelos e ferramentas teóricos e práticos para abordar às situações de mobbing na Psicologia do trabalho. O programa consultado é eficaz do ano 2007, e vindo fazendo recomendar e intervenções do trabalho antes das situações de assédio, em um par esse as investigações tornando-se que reservam para alcançar uma compreensão melhor do fenômeno. Neste texto os modos adotados do trabalho aparecem o sucintamente, tanto quanto na sua abordagem individual como o organizacional, apresentar-se indicando um caso e desenvolvendo alguns conceitos usados.

**Palavras chaves:** Intervenções de mobbing · Assédio organizacional · Na violência labor.

## Introducción

El Programa de Extensión Universitaria “Atención a Víctimas de Acoso Moral en el Trabajo” data del año 2006, cuando la Dra. Marta Rava, designada a cargo de la Fiscalía de Investigaciones Administrativas (FIA) que se ocupaba de las denuncias sobre este tema, le pidió ayuda a la Decana de la Facultad de Psicología de la UBA, a cargo en ese momento de la Prof. Sara Slapak.

Al abrirse esa instancia en la FIA, gran cantidad de personas acudieron a la misma (unos 200 denunciantes por día), donde se producían situaciones difíciles, con desbordes emocionales, que en ese lugar no estaban en condiciones de poder contener.

Como este tema es de estricta competencia, dentro de la Facultad de Psicología, de la especialidad Psicología del Trabajo, este pedido fue derivado a esa Cátedra, y además, a la Cátedra de Psicología Forense, para que se ocuparan, desde su gabinete pericial, de llevar adelante el pedido de pericias en los casos en que se avanzara en los juicios de acoso laboral.

La Cátedra decidió armar este Programa, con el fin de dar respuestas a este pedido pero también comenzó a ampliar su radio de influencia a otras Instituciones, por ejemplo la AFIP, donde funciona desde el año 2008, un dispositivo interno con base en la Dirección de RRHH, conformado por profesionales de la Institución y miembros de la Cátedra I de Psicología del Trabajo para ocuparse de los factores de riesgos psicosociales en la Institución.

La puesta en marcha de este Programa fue un verdadero desafío, dado que en esa época, los desarrollos, estudios, investigaciones y eventos sobre el tema no eran tantos como ahora.

Una de las decisiones que se tomaron fue concentrar las actividades de la Cátedra en torno a ese tema, no solo en Extensión sino también en Investigación y de ahí fue que se llevó adelante el proyecto de investigación “Riesgos Psicosociales en el trabajo. Efectos subjetivos e inter subjetivos de la precarización laboral”, investigación que ya finalizó, estando ahora en curso en este momento “Poder, afiliación y efectividad en contextos de violencia laboral” y en lo académico, se presentó una Práctica Profesional para los alumnos de grado para abordar la temática de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo.

Los resultados de las investigaciones, a su vez, son insumos que nutren lo académico, dado que se utilizan como textos en las clases tanto de grado como de posgrado.

Por otra parte, en el año 2008, se eligió como tema de las Jornadas de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, realizada en el marco de la Facultad de Psicología, este tema como eje del evento.

Ante esta elección se presentó el desafío de darle contenido a las actividades del Programa de Extensión. ¿Qué herramientas usar? Cómo llevarlo adelante, cómo diseñar las intervenciones, dado que no se trata de “hacer terapia”, se trata de intervenir sobre un tema concreto que son los efectos subjetivos en el afectado producto de la situación de acoso en el trabajo.

Se pensó que un diseño a tener en cuenta podía ser el del coaching laboral, lo que permitió tomar una decisión en relación al instrumento formal de este modelo de intervención organizacional: 12 reuniones de 60 a 90 minutos, que solo se ampliarían en caso de evaluarse la necesidad de la misma. O sea, se adaptó una herramienta de uso en las empresas, y no una proveniente del ámbito clínico.

Además, se destacó la importancia del diagnóstico inicial, siguiendo las pautas de Marie France Irigoyen (2006). Es muy importante despejar

el diagnóstico, dado que sino se corre el riesgo que cualquier situación de maltrato sea acoso, y a veces el maltrato proviene de la presión por el logro de los resultados que el superior ejerce sobre su gente, pero que en situaciones normales, cesa. O también puede tener su origen en el hecho de utilizar un modelo de gestión, aprendido de su propio jefe, basado en el maltrato y el autoritarismo, imperante, en términos generales, en las organizaciones de modelo burocrático del paradigma anterior.

Otras veces, se trata de hostigamiento, sin llegar a ser un caso de acoso. Lo que no quiere decir que esto sea más grato que el acoso, lo que quiere decir es que es menos dañino.

Lo más importante fue, que se comenzó a andar, y en el camino se fueron tomando decisiones y haciendo ajustes. Se aprendió de la propia práctica y de los propios resultados.

Así se llegó a implementar las admisiones grupales al servicio del Programa, armando un modelo de entrevista de ingreso, como así también una metodología de intervenciones grupales para los casos en que los consultantes fueran agrupables por algún criterio.

En otro orden de cosas, también se eligió construir un vocabulario propio en relación a este tipo de problemática, que permitiera diferenciarlo de lo que es una intervención en el marco referencial de la Psicología Clínica.

¿De qué se trata esto?

Partiendo de una base obvia, que estamos en el dominio de la Psicología del Trabajo, que es una especialidad diferente a la Clínica, y que las disfunciones que se generan en ese marco, son productos de las relaciones laborales que se dan en él, y que además, tienen que ver básicamente con las disfunciones en los vínculos laborales, y el uso y abuso del constructor poder, como eje de esas disfunciones, se pensó que designar con la palabra paciente al afectado, no era lo correcto. Por ello, se lo denomina, por ejemplo, consultante.

Los encuentros se los llama entrevistas, no sesiones. Y no se trata de hacer terapia, son intervenciones con un objetivo específico.

De hecho, muchas personas afectadas que acuden al Programa, tienen su terapia individual, pero van a estas entrevistas pues consideran que tienen que ver específicamente con el problema laboral en el que están inmersos.

Este Programa, además, está vinculado a la Oficina de Violencia Laboral del Ministerio de Trabajo de la Nación desde el comienzo de la misma, como una manera de optimizar los recursos de cada grupo. Por ello la OAVL, deriva al Programa los casos que se acercan a ellos a hacer la denuncia, y que están con un grado de afectación avanzado para que se incorporen a los procesos de intervención tanto grupal o individual, según cada caso.

Se presenta a continuación el caso Violeta, a modo de ejemplo.



## Un caso de intervención individual

Violeta es una mujer profesional, de 42 años, separada y con 2 hijos menores. Se venía desempeñando hacía ya casi 10 años como secretaria de Presidencia y encargada de RR.PP. de una importante organización internacional. Muy responsable y dedicada a su trabajo, estaba satisfecha por sentirse reconocida y exitosa.

Tiempo atrás presenció una situación donde una empleada del servicio de limpieza fue acosada sexualmente por uno de los ejecutivos de la empresa. Ella sale en su defensa, siente la obligación moral de denunciar formalmente el hecho ante su superior, y posteriormente atestiguar en favor de la empleada acosada.

Dicha denuncia es tomada muy ligeramente por la empresa, quien termina desvinculando a la víctima (quien no tenía relación laboral legal con ellos, sino que respondía a una empresa tercerizada que brindaba el servicio de limpieza), y tiempo después resuelve el traslado del ejecutivo en cuestión.

A partir de ese momento, Violeta empieza a verse relegada en su actividad laboral. Es marginada de acciones donde antes ella era partícipe en forma muy activa y se le van quitando atribuciones. Comienzan a circular rumores negativos sobre su persona y va siendo aislada de sus compañeros.

Posteriormente le trasladan su espacio de trabajo a un subsuelo que se encontraba en malas condiciones, pero que ella igual se encarga de mejorar.

Al regresar de una licencia por enfermedad encuentra que su puesto de trabajo ya no está y que han dejado de liquidarle el sueldo. Cuando consulta sobre esto le dicen que ya no cuentan con partida presupuestaria para ella y que debe abandonar el trabajo. Va evidenciándose lo que muchas veces se observa en cuanto a cierto doble discurso organizacional, que termina sancionando a aquellos que en algún sentido atentan contra la situación de poder constituida (el status quo), más allá de la legalidad de las mismas.

En muchos casos encontramos esa particular característica denominada “whistleblowing” (Hunt, 1997), que específicamente refiere al acoso hacia aquel que denuncia irregularidades en su trabajo y siempre el acoso se tornó más frecuente y evidente a partir de esa denuncia ante alguna instancia organizacional.

Algunos meses después de su desvinculación Violeta llega al Programa planteando su situación. En la primera entrevista viene acompañada por su hija y, desesperada, relata trastornos depresivos, dificultades para salir de su casa, elevada angustia y que hasta que le costaba hacerse cargo de los chicos y las tareas hogareñas. Se agrega a esto que no está trabajando y se le están terminando sus ahorros, con el temor cierto de ser desalojada del departamento que alquila.

Cuando desde el Programa recibimos a un consultante primero se caracteriza la situación, y cómo se inscribe ella en la vinculación sujeto-trabajo.

En este caso se encontró en Violeta a una profesional que se había dedicada con empeño a su carrera laboral y encontraba en su trabajo una importante fuente de gratificación personal, hasta que ello fue interrumpido violentamente, penalizándola, y aunque ya está fuera de esa situación de hostigamiento, continúa padeciendo sus consecuencias.

¿Qué objetivos se fija el Programa para sus intervenciones?

En situaciones de acoso vigente, conservando la relación laboral, conviene indagar con la víctima las posibilidades de apelación organizacional (con RR.HH., Directivos o Representantes Gremiales, por ejemplo) o, en todo caso, si el propio sujeto se plantea un alejamiento (pidiendo un traslado o desvinculándose) cuál es la forma y el momento adecuado para él.

Muchas fuentes de estrés no pueden dominarse, y en esas condiciones el afrontamiento más eficaz podría ser aceptar aquello que no se puede dominar (Sicardi y Novo, 2009).

En el caso de Violeta, ya fuera de la situación de mobbing, subsistían sus consecuencias.

Por una parte se trata de esclarecer y develar el “misterio” detrás de cada acoso, y poder “identificar la adversidad”. Es decir buscar darle sentido a lo que es vivido como algo inexplicable, un sinsentido que generalmente es vivido culpablemente.

Se parte de la idea que una situación de acoso o de violencia laboral le plantea al sujeto una crisis que refleja el choque con factores ambientales capaces, por sus condiciones objetivas, de desarticular sus mecanismos homeostáticos.

Más allá de ubicar la causa como externa al sujeto, ajena a su decisión y a su personalidad, se busca decodificar la demanda y definir el eje de las acciones a encarar.

Resulta habitual en algunas víctimas de mobbing que busquen más una reivindicación personal, con sed de justicia (y hasta venganza), pudiendo relegar y hasta poniendo en riesgo con ello su propia recuperación. Y otras circunstancias donde las víctimas se transforman en victimarios.

Las intervenciones del Programa se centran en las posibilidades del individuo para desactivar la circunstancia desestabilizadora y recuperar sus capacidades, en particular la de trabajar.

Se busca que la persona pueda identificar y recuperar sus fortalezas y a partir de su propio estilo explorar las mejores opciones, herramientas y estrategias, para responder y/o recrear.

Pese a una vivencia interna de pérdida de eficacia, Violeta intentaba mantener una imagen de autosuficiencia casi omnipotente, que se iba resquebrajando, y le obstaculizaba buscar verdaderas soluciones.

El acoso tiende a aislar a la víctima y hacerle percibirse inadecuada en sus vínculos interpersonales, perdiendo así las redes que podrían servirle de sostén y apoyo. Por ello se hace fundamental avanzar en sentido opues-

to y que pueda recuperarlas, según sea en el plano familiar, profesional o social.

Violeta pudo animarse y restablecer esos vínculos, y algunos especialmente conflictivos como con su madre y su ex esposo, con quienes logra poder compartir lo que le sucedía y permitirse reclamar su ayuda sin que vaya en desmedro de su autoestima.

También el propio encuadre de las intervenciones, con contención y respeto, debe ayudar en ese sentido. Toda nuestra actuación (intervenciones verbales y actitudinales), el rol que ocupa el profesional durante el proceso, debe estar orientado a establecer un contexto afectivamente protector y a la vez operativamente favorecedor para que el individuo pueda activar y movilizar sus capacidades.

Alcanzada cierta fase de equilibrio o estabilidad emocional se pudo trabajar sobre sus potencialidades, en términos de habilidades, destrezas y también intereses. Constituyéndose así una situación de aprendizaje, donde se pusieron en juego acciones y recursos que enriquecieron su perspectiva, analizando e investigando distintas alternativas, con sus pros y contras, para que luego pudiera trasladarlas al exterior del proceso.

Y fue a partir de esa reflexión que Violeta finalmente logra plantearse nuevos proyectos de trabajo que, aunque transitorios, le resultan eficaz en términos de autoestima, sustento económico y la devuelve a la vida social laboral.

Se inicia en la confección de disfraces para chicos, con éxito en el colegio de sus hijos y ampliando a otras madres, y también en la realización y distribución de comidas preparadas que hace desde su propio domicilio.

Aunque no coinciden con su tradición profesional, sí se corresponden con otras áreas de interés y derivan de ocupaciones consideradas anteriormente menores o secundarias, y que ahora pasaron a brindarle una satisfacción más importante.

Además, le fue posibilitando una plataforma desde donde recuperó la sensación de capacidad y autoeficacia, como para luego continuar un proceso de búsqueda de reinserción en el plano profesional.

Concluida su participación en el Programa estaba iniciando un taller que sobre este aspecto también se dicta desde la Facultad.

## **Acoso y organizaciones**

Una de las áreas de acción del Programa se ha centrado en las actividades sobre las organizaciones de trabajo. En ellas se ha descubierto una condición sumamente interesante, relativa a los modos en que estas reaccionan y accionan procesos de defensa y ataque frente a los procesos de violencia. Tal como se indicara otras veces, las organizaciones son espacios

de distribución del poder, efectividad y los logros (Ferrari et al 2010). Estas superficies pugnan continuamente por alcanzar estabilidad. Sin embargo, la estabilidad implica la prioridad de algunos sobre otros y también la protección de algunos sobre otros. En este sentido, los procesos de violencia son concebibles al menos en tres dimensiones posibles:

- **Violencia estratégica:** que es relativa a el modo en que una organización se alinea con ciertos propósitos y desarrolla ciertas políticas y concluye activando estrategias de acoso.
- **Violencia por competitividad:** en este caso se ejerce actos violentos en función de la potencia competitiva que ciertos individuos tengan sobre otros. La competitividad es parte de una política empresarial en la que los distintos grupos e individuos toman consciente e inconsciente supuestos y consecuencias para sus propias estrategias individuales. Aquí los procesos manageriales son un aspecto clave a la hora de analizar e intervenir dentro de los mismos.
- **Violencia como protocolo de relación social:** esta tercera dimensión, está referida a las tramas de relaciones en la cual las personas trabajadoras han incorporado los actos negativos tales como la estigmatización, el boicot, la comunicación agresiva, los ataques físicos, amenazas personales como formas de acción regulatoria del clima y los intercambios tanto en dirección horizontal como en vertical.

Las tres dimensiones mencionadas pueden estar presentes en forma simultánea dentro de una organización. Sin embargo, el acoso estratégico prevalece reorganizando las fuerzas y el sentido de los otros dos.

## **Intervención en las organizaciones**

Desde el Programa, la línea de intervención en organizaciones ha resultado siempre ser un desafío máximo. Dentro de las formas que se ha accionado podemos rescatar al menos tres estilos de trabajo (Ferrari et. al 2011a):

- La intervención por demanda de los responsables de la organización.
- La intervención por demanda de las asociaciones gremiales.
- La intervención por demanda de las instituciones de gobierno.

La diferencia entre el primer modo de intervención y el tercero radica en que el o los responsable/s máximo/s de la organización según sea el caso es quien va a hacerse cargo de proceso; mientras que en el tercer caso de intervención es algún sector, división, área o grupo el que lidera la iniciativa. Por otro lado, cuando la demanda está liderada por una asociación



sindical, la misma ha decidido incorporar a su agenda la problemática de la violencia en función del crecimiento o intensificación de las demandas.

Las tres formas descritas plantean siempre reflexiones y estrategias diferentes. Sin embargo, una serie de precauciones en común deben ser tenidas en cuenta (Filippi, et al 2010):

1. Mantener un análisis amplio de las situaciones presentadas que permita atender al encuadre y el proceso.
2. Garantizar la confidencialidad máxima y la tutela de las víctimas.
3. Utilizar sistemas de diagnóstico que involucren el contexto organizacional y los modos de intervención en los que emerge la condición de violencia (Ferrari et al 2012)
4. Identificar los procesos dominantes y las líneas de determinación que estructuran el contexto y la situación actual de la organización ubicando los intereses, los grupos, personas y las prácticas que podrían generar acciones de cuidado de sí y de los demás. (Ferrari et al 2011b)
5. Explorar los sistemas de justicia organizacional y los modos y temporalidad con que la misma se lleva a cabo dentro de la organización.
6. Analizar la emergencia entre los casos de violencia y los factores de riesgos psicosociales. Esta relación permite situar los aspectos en riesgos de la organización que pueden resultar propiciadores de los comportamientos tóxicos, de asedio y hostigamiento en el trabajo.
7. Estudiar la semantización de los procesos de acoso y su relación con los derechos de los trabajadores y con los modos comportamentales o estilos que caracterizan a los acosadores.

Se han resumido en siete los puntos comunes al trabajo de intervención en materia de violencia laboral en contextos de trabajos. En todos los casos estos previenen sobre tres situaciones que volverían superficial la acción de la intervención. Ellos son:

- La neutralización las condiciones antecedentes y de las causas: consiste en las formas en que los miembros de la organización asumen el evento como si fuera un hecho recortado y no relacional, o bien evento aislado y sin historicidad.
- La neutralización de las consecuencias mediatas e inmediatas: consiste en desvincular el evento de consecuencias para las personas involucradas, para los testigos del grupo y para la organización en sí misma. Este procedimiento se lleva a cabo sosteniendo que lo ocurrido no tendrá otra trascendencia que el análisis acotado de lo ocurrido y que se podrá manejar el sentido, los efectos psíquicos, físicos y emocionales del mismo.

- La psicologización de la violencia: Si bien esta forma tiene múltiples variedades, podemos resumir que la misma consiste en mantener los eventos de violencia en términos atribuidos a las motivaciones personales. En particular, cuando esto se produce pensando en la víctima se recrea un estereotipo del estilo de: “persona sin capacidad de expresión defensiva”, “persona con dificultades de adaptación”. Se nombran solamente dos de las tipificaciones posibles de la víctima de acoso, usado a modo de ejemplo, que permite comprender que su efecto también limita la intervención a la existencia y desarrollo de características de afrontamiento o personalidad que reducen el análisis y la efectividad de las acciones a desarrolladas.

En resumen, se ha pasado revista a una serie de aspectos vinculados a la intervención en organizaciones que permiten mejorar la efectividad de la misma sin convertirse en una receta, o en un modelo unívoco. La mayoría de las organizaciones que demandan intervención a través de asociaciones gremiales, empleadores y/o profesionales especializados, lo hacen con el genuino propósito de mejorar su condición, pero aun así las resistencias propias y del resto de los actores emergerá, lo que resulta una condición saludable para el desarrollo mismo de una actividad focalizada en recrear formas de bienestar más amplias que las actuales en el espacio laboral.

## Referencias bibliográficas

- Ferrari, L. E.; Filippi, G. L.; Cebey, M. C. (2012) “Aproximación a la violencia laboral en el contexto argentino: reseña de la dimensión cuantitativa”. *Revista Electrónica Gestión de las Personas y Tecnología. Universidad de Santiago. Facultad Tecnológica*. Depto. de tecnologías generales. Santiago de Chile, Chile Mayo 2012. ISSN: 0718-5693 – indizada en Latindex, Dialnet y presente en Enlace Académico.Org y Red de Revista Alas <http://www.revistagpt.usach.cl/>
- Ferrari, L.; Filippi, G. (2012) Retórica, semántica y pragmática de la orientación a resultados en las organizaciones laborales contemporáneas. los efectos colaterales en la salud. En Memorias: XIV Congreso Argentino de psicología. Los malestares de la época. Organiza el Colegio de Psicólogos de Salta. Salta, Argentina, 14 de abril de 2012. ISBN 978-987-28093-0-0 <http://www.psicologossalta.com.ar/congreso/actadigitalnewsletter/conclusionescongreso.pdf>
- Ferrari, L.; Filippi, G.; Sicardi, E.; Novo, P; Trotta, M. F. (2011a) La intervención frente a la violencia laboral desde la psicología del trabajo. Enfoques, perspectivas y experiencias. *Revista e+e. Estudio de extensión en humanidades* 3 (3), 98-106. Córdoba: Estudios de extensión de humanidades. Universidad Nacional de Córdoba.
- Ferrari, L.; Filippi, G.; Sicardi, E.; Novo, P; Trotta, M. F. (2011b) La intervención frente a la violencia laboral desde la psicología del trabajo. Enfoques, perspectivas y experiencias. *Revista e+e. Estudio de extensión en humanidades* 3 (3), 98-106.



- Córdoba: Estudios de extensión de humanidades. Universidad Nacional de Córdoba.
- Ferrari, L.; Filippi, G.; Trotta, M. F.; Cebey, M. C. (2010) "Perspectiva psicosocial de la violencia y el acoso en las políticas públicas Argentinas" En Memorias: XI Jornadas de Psicología de las Organizaciones y el trabajo: "Trabajo y Gobierno de las Organizaciones: Campo de producción y contrataciones" En Franco et. Al. (Comp.) Cap. 10, 155-172. Montevideo: Psicolibros.
- Filippi, G.; Ferrari, L.; Sicardi, E.; Trotta, M. F. (2010) "Modelos de intervención psico-organizacionales a partir de la detección de situaciones de riesgo psicosocial en organizaciones laborales". En XII congreso Metropolitano de Psicología. "Psicología y Sociedad. Abordajes psicológicos, prácticas clínicas y comunitarias y políticas públicas" Copilado por Barilá, V.; Lapalma, A.; Molina, M., 191-195. Buenos Aires: APBA.
- Hirigoyen, M-F. (2006) "El acoso moral en el trabajo: distinguir lo verdadero de lo falso". 1° ed. 1° reimp. Paidós. Buenos Aires.
- Hunt, G. (1997). "Enciclopedia of Applied Ethics". Chadwick Ed. Londres.
- Sicardi, E. y Novo, P. (2009) "¿Acoso laboral como oportunidad?". Trabajo presentado en el II° Congreso Internacional Violencia, Maltrato y Abuso, Salud Activa. Buenos Aires.





# EL TRABAJO NO REGISTRADO EN ARGENTINA: UNA CONDUCTA ANTIJURÍDICA Y VIOLENTA

SANDRA LORENA FLÓREZ GUZMÁN<sup>1</sup>

## Resumen

El trabajo no registrado, constituye uno de los flagelos más importantes en el mundo y en Argentina, con formas cambiantes de presentación a través del tiempo. Su ocurrencia, sí bien presenta un discreto decremento en el país en los últimos años, representa un desafío en materia de política pública y de construcción ciudadana, en la medida en la cual los mecanismos de sanción legal y social se convierten en poderosos estímulos disuasivos del mismo.

El trabajo no registrado evidencia que hay factores que maximizan el riesgo a ser víctima de éste y que su erradicación implica la participación sostenida y unánime por parte de los distintos grupos de interés en aras de reivindicar el derecho al trabajo digno y los derechos conexos. En atención a la relevancia del problema, este artículo pretende sensibilizar y fomentar una reflexión personal, a fin de generar una cultura de reivindicación del derecho al trabajo digno, el cual condiciona la materialización de otros derechos como el derecho a la seguridad social, a la honra y a la dignidad, a la salud y de manera indirecta, de un amplio espectro de derechos económicos, sociales, culturales, civiles y políticos. Para cumplir con lo expuesto, en la primera parte describo el contexto general que incluye: algunas definiciones, antecedentes globales que condicionan su ocurrencia a través del tiempo y los factores de riesgo para su materialización; en la segunda parte, me refiero a los efectos individuales y sociales del Trabajo no registrado, el marco legal vigente a nivel nacional e internacional y a grandes rasgos, la situación en Argentina. Finalmente, comparto una reflexión a manera de provocación que sirva como línea de base e incentivo a los actores sociales involucrados en el problema a repensar una situación cambiante en sus formas de presentación siempre ilegítimas e ilegales.

---

1. Médica especialista en gerencia en servicios de salud y gestión pública; magíster en gobierno (c), consultora en políticas públicas.

## TRABALHO NÃO REGISTRADO NA ARGENTINA: UM COMPORTAMENTO ILEGAL E VIOLENTA

### Resumo

O trabalho não registrado é um dos mais importantes no mundo e na Argentina, com mudanças de formas de apresentação ao longo do tempo. Sua ocorrência, sim, apresenta uma diminuição discreta no país nos últimos anos, é um desafio na política pública, na medida em que os mecanismos de sanção legal e social tornam-se poderosos estímulos de dissuasão mesma. Trabalho não registrado mostra que existem fatores que maximizam o risco de ser uma vítima deste e que a sua erradicação envolve participação sustentada e unânime por várias partes interessadas, a fim de reivindicar o direito a um trabalho digno e direitos conexos. Tendo em vista a importância do problema, este artigo tem como objetivo conscientizar e incentivar a reflexão pessoal, para gerar uma cultura de reivindicação do direito ao trabalho digno, que condiciona a realização de outros direitos, como o direito à segurança social, honra e à dignidade, saúde e, indiretamente, de uma vasta gama de direitos econômicos, sociais, culturais, civis e políticos. Para realizar o acima, na primeira parte eu descrever o contexto geral que inclui algumas definições, fundos globais que influenciam sua ocorrência ao longo do tempo e os fatores de risco para a sua materialização, a segunda parte, quero dizer os efeitos individuais e sociais do Trabalho não registrado, o quadro jurídico existente a nível nacional e internacional, e mais ou menos a situação na Argentina. Finalmente, quero compartilhar de maneira provocante uma reflexão que possa servir como linha de base e incentivo para as partes interessadas envolvidas no problema de repensar uma situação de mudança em suas formas de apresentação sempre ilegítimos e ilegais.

**Palavras-chave:** Trabalho informal · Trabalho ilegal · Discriminação no trabalho.

## UNREGISTERED WORK IN ARGENTINA: ONE UNLAWFUL AND VIOLENT BEHAVIOR

### Abstract

The unregistered work is one of the most important flagella in the world and in Argentina, with changing forms of presentation across time. Its occurrence, yes it presents a discrete decrease in the country in recent years, the problem remains a challenge in public policy. Unregistered work shows that there are factors that maximize the risk to be a victim of this and that its eradication involves sustained and unanimous participation by various stakeholders in order to claim the right to decent work and related rights. In view of the importance of the problem, this article aims to raise awareness and encourage personal reflection, to generate a culture of claiming a right to decent work, which conditions the realization of other rights such as the right to social security, honor and dignity, health



and, indirectly, of a wide range of economic, social, cultural, civil and political rights. To accomplish the above, in the first part, I describe the general context that includes some definitions, global backgrounds that influence their occurrence over time and risk factors for its materialization; the second part, I mean the individual effects Labour and social Unregistered, the existing legal framework at national and international and a approximation to the situation in Argentina. Finally, I share a reflection provocative that serve as baseline and incentive for stakeholders involved in the problem to rethink a changing situation in their forms of presentation always illegitimate and illegal.

**Keywords:** Job unregistered · Illegal work · Workplace discrimination.

## Introducción

El trabajo no registrado, el cual se ha definido por la OECD como *“aquel que ser ilícito en sí mismo, no está declarado o registrado a una o varias autoridades que deberían tener conocimiento de él, y por este hecho se sustrae a la reglamentación o a los impuestos o lleva a una reducción de las prestaciones de la Seguridad Social”*, constituye un verdadero flagelo enquistado dentro de la sociedad argentina, en virtud del cual se vulneran derechos y se atenta contra la estabilidad del sistema previsional.

Y no se trata de un problema de inusual ocurrencia en el mundo y Argentina no es la excepción. Se calcula que a nivel nacional, en el año 2004, su incidencia ascendía a 48% con una disminución de 13 puntos porcentuales a 2007 según cifras del INDEC, el cual estima la magnitud del problema como grave, de acuerdo con la ausencia de cobertura en Seguridad Social de la población laboralmente activa que ascendía en 2012 al 7,2% y a 3,8% para jefes de Hogar (INDEC, 2012).

Sin embargo, sí bien estas cifras resultan alarmantes, la ocurrencia del problema puede ser mayor si se tiene en cuenta que también hay población extranjera en condiciones de irregularidad migratoria en el país y que por lo tanto no cuenta como población activa nacional. Ésta condición debe tenerse en cuenta, ya que uno de los mayores factores de maximización de riesgo de trabajo no registrado, es la calidad de migrante aunada a circunstancias conexas.

Desde el punto de vista normativo, sí bien hay suficiencia en lo preceptuado en la Constitución Política, en la normatividad vigente y en los Tratados Internacionales, a nivel cultural el flagelo ha logrado perpetuarse gracias a la aquiescencia de los actores involucrados y al ejercicio de relaciones de dominio no sólo en el contexto nacional, sino global, como se explicitará en el apartado correspondiente.

El Trabajo no registrado representa un desafío para todas y todos en el contexto global y nacional, por lo cual la información presentada, representa una invitación a asumir su erradicación como un sueño realizable.

## 1. Contexto general

### 1.1 Algunas definiciones de Trabajo no registrado

Además de la definición de la OECD, anteriormente expuesta, vale la pena introducir otras definiciones, en aras de acotar conceptualmente lo que se asume como Trabajo no registrado, aunque se asuma desde denominaciones eufemísticas para desdibujar su carácter de ilegal y oprobioso individual y socialmente.

De acuerdo con Lepore y otros autores, el trabajo no registrado tiene como correlato la precariedad y surge del criterio de “Asalariado sin jubilación”. Para Nefta (2008), “el empleo no registrado comprende a aquellos trabajadores en relación de dependencia a quienes no se les realiza aportes y contribuciones que están estipulados en el Sistema de Jubilaciones y Pensiones”.

Para efectos prácticos, se considera trabajo no registrado cualquier forma de precarización laboral a través de la cual se incurra en el no registro de una actividad remunerada o no remunerada en una empresa productiva o el registro parcial de la remuneración asignada, a fin de evadir parte de la carga prestacional.

Para su materialización, el trabajo clandestino o no registrado, el cual se opone a los principios mínimos del trabajo digno, se sirve de mecanismos como la tercerización, las pasantías no remuneradas, la contratación temporal o cualquier otra forma de vinculación que se oponga a los principios de libertad, participación, diálogo social, protección y estabilidad, los cuales representan la esencia del trabajo decente de acuerdo con lo contemplado en la Constitución Nacional y en los Tratados Internacionales.

Así, las definiciones son claras en definir el trabajo no registrado, el cual priva de acceder a quien lo ejerce a las condiciones de vida digna, previsión para la vejez y las contingencias y el sentido de auto realización propias de un trabajo digno.

### 1.2 Antecedentes globales de Trabajo no registrado

El Trabajo No Registrado no un fenómeno nuevo en el mundo e infortunadamente se ha convertido en una forma de violencia laboral ejercida en diferentes contextos bajo modalidades distintas, acordes con variables económicas y sociales dominantes en el lugar donde se ejerce.

Sus antecedentes se remontan a la génesis de la esclavitud, a través de la cual los hombres son reducidos a la categoría de máquinas de trabajo y despojados de sus derechos. Hoy, aunque ya no exista el tripalium, instrumento de tortura medieval, el trabajo esclavo o su versión más evo-

lucionada de trabajo servil no ha desaparecido en el mundo, sino que ha adoptado nuevos ropajes en la era de la globalización.

Evidencias de lo anterior, se encuentran en numerosos lugares: La contratación de mano de obra maquilera por parte de los “Tigres Asiáticos”, para obtener productos a ínfimos costos de producción y alta rentabilidad que se comercializan en grandes tiendas de lujo; la explotación de obreros en las minas de diamantes en Sierra Leona y en muchos otros países; la clandestinidad laboral en la Unión Europea y en Estados Unidos, generalmente por cuenta de inmigrantes latinoamericanos y asiáticos y para no ir tan lejos, la vinculación clandestina de un número aún indeterminado de personas en el país para la realización de actividades generalmente de baja cualificación, aunque también de alta responsabilidad como es el caso de profesionales médicos quienes en el ámbito privado ejercen al tenor de figuras fraudulentas facilitadas por el sistema mismo que los discrimina y les dilata o les niega la posibilidad de vincularse en condiciones de igualdad al mercado laboral.

En otros países de Suramérica, el trabajo no registrado se camufla bajo modalidades perversas de contratación, como es el caso de los Contratos de Prestación de Servicios de los cuales se sirven algunos países para desvirtuar la relación laboral con los funcionarios explotados; de ésta forma, se logra eludir la carga prestacional y la garantía de estabilidad para quienes son víctimas de la precarización laboral que engrosa las nóminas paralelas del Estado y posibilita en el caso de las empresas privadas, la maximización de utilidades.

### **1.3 Factores de riesgo**

Respecto a las causas de perpetuación del problema, se identifican factores de contexto institucional y factores individuales.

#### **1.3.1 Factores de contexto institucional**

**1.3.1.1 Flexibilización laboral de derecho:** Se trata de la expedición de normas que posibilitan formas de contratación más flexibles y que potencialmente pueden inducir formas arbitrarias de ejercicio de posición dominante en el contexto laboral; también se incluyen aquellas normas que debilitan la inspección laboral de acuerdo con lo consensuado en los Protocolos de la OIT y en el caso Argentino, de las recomendaciones y resoluciones en materia socio laboral del MercoSur.

**1.3.1.2 Mecanismos de hecho:** Políticas públicas débiles en la creación de empleos estables, desestímulo a mecanismos de información y prevención de conductas antijurídicas en materia laboral, la debilidad institucional en el seguimiento laboral y fiscal; la mora en los procesos de convalidación de títulos a profesionales de la salud a pesar de los convenios existentes;

la corrupción que incide sobre los ejercicios de inspección que no siempre atienden a los estándares establecidos; la ineficacia en los mecanismos institucionales y sociales de exigibilidad y sanción frente a los actores comprometidos; la prevalencia de razones de mercado sobre la adherencia a la ley; la tolerancia a prácticas discriminatorias de minorías étnicas nacionales, etc.

### 1.3.2 Factores individuales

- El desconocimiento de sus derechos por parte de las víctimas es una causal importante en la perpetuación del problema, hecho que devela la incidencia de la asimetría en la información y que demuestra como las personas con menores niveles de información son más proclives a éste tipo de vulneración.
- Las irregularidades migratorias y la pertenencia a minorías nacionales. La discriminación, históricamente está asociada a perjuicios que marcaron tendencia en el siglo XX como consecuencia de movimientos anarquistas que han asimilado conceptos paralelos a la internacionalización, ha inducido la generación de múltiples leyes que niegan el acceso de las minorías nacionales a cargos públicos, independientemente de la incidencia que éstos puedan tener en seguridad del Estado. (Toselli, 2012). En el ámbito privado todavía se visibilizan patrones de discriminación, de no reconocimiento y respeto por las diferencias culturales y de una marcada tendencia a asignar tareas de baja cualificación a los migrantes latinoamericanos, sin importar su nivel de competencias<sup>2</sup>. La discriminación laboral en el país, ha estado documentada y de acuerdo con el INADI, éste es el principal espacio en donde se agencia discriminación hacia minorías nacionales.<sup>3</sup>
- La baja proclividad a ejercer control social y a denunciar los atropellos cometidos. Una de las características del Trabajo no registrado, es la asimetría en la relación de poder, en tanto quien lo agencia ostenta una relación de dominio económico y social sobre la víctima, quien generalmente se enfrenta a barreras de toda índole inclusive culturales para buscar la reivindicación de sus derechos.
- La pobreza extrema y el temor a perder el trabajo: La pobreza es un factor que facilita el aprovechamiento de actores inescrupulosos para que prosperen conductas antijurídicas como la evasión en el registro del trabajo, por lo cual quien padece la agresión, teme ser despedido de un empleo por más indigno que resulte.

2. [www.hacercomunidad.org/escrivi/articulo/15996](http://www.hacercomunidad.org/escrivi/articulo/15996)

3 Inadi, 2012



- El género: Sin duda ser mujer se asocia a una mayor probabilidad de ser víctima de vinculación a redes de trabajo no registrado y lo que es peor aún, al delito conexo de trata de personas, tema que escapa al alcance del presente artículo.
- Áreas rurales: En los sectores agrícola y pecuario, todavía predominan los contratos de palabra, estacionales y sin registro alguno, por lo cual la explotación de quienes dan cuenta del abastecimiento alimenticio en el país, no sólo representa una vulneración a sus derechos sino también una expresión de menosprecio por las poblaciones rurales, clásicamente sometidas a condiciones de pauperización y marginalidad.

## **Efectos individuales y sociales del Trabajo No Registrado**

El trabajo no registrado, va más allá de la vulneración de un derecho individual, pues además de vulnerar derechos fundamentales sociales, económicos, civiles y políticos, acarrea consecuencias fiscales en tanto la evasión es la consecuencia predecible de la ausencia de registro, menoscaba la capacidad rectora institucional en materia laboral y congestiona el aparato judicial porque sí bien hay un sub registro, en la medida en la cual la población afectada es consciente de sus derechos, el número de denuncias y otras acciones que involucran al aparato judicial, se incrementan.

Desde la perspectiva legal, el trabajo no registrado vulnera el derecho a la igualdad, al trabajo digno, al disfrute de una vida digna, a la seguridad social<sup>4</sup>, a la salud, desde una visión integral que asuma el trabajo como determinante social del bienestar, a no ser discriminado, entre otros.

Es de anotar que en la medida en la cual el Trabajo no registrado se opone al trabajo digno, se expone a quien lo sufre a ausencia de mecanismos de protección contra despidos arbitrarios; a la fijación de jornadas laborales contrarias a lo legalmente consagrados; al disfrute de jornadas de descanso remuneradas; a la representación y a la libertad sindical; al acceso a la información y a la libre expresión y participación sobre asuntos que atañen al desempeño de la labor; al goce de condiciones de bioseguridad adecuadas con la tarea desempeñada, etc.

Adicionalmente, cuando esta condición se da en personas extranjeras, además de lo anterior se vulnera el derecho a la igualdad en derechos y libertades, a no ser discriminado como consecuencia de pertenecer a una minoría étnica nacional y en muchas ocasiones, el derecho a regularizar la situación migratoria, condición que resulta relativamente sencilla para ciudadanos del Mercosur y Mercosur ampliado.

---

4. <http://www.hacercomunidad.org/escrivi/articulo/16920>

Por otra parte, al vulnerarse derechos de carácter universal, se está incumpliendo con acuerdos de carácter vinculante, así como con condiciones que hacen parte de un acuerdo de integración económica, como es el caso de MERCOSUR, en donde si bien no existe un criterio de supranacionalidad, sí hay acuerdos intergubernamentales que trascienden la esfera de lo meramente económico, pues como característica de un Mercado Común, se debe garantizar la circulación de bienes, capital y talento humano, en las mejores condiciones posibles.

Desde el punto de vista psicológico, las víctimas de trabajo no registrado se ven expuestas a trastornos de depresión inducidos por el no reconocimiento de la gestión realizada y la subvaloración personal de la cual son objetos, porque independientemente de la remuneración y competencias, quienes son víctimas de trabajo clandestino, son simplemente invisibilizados ante la sociedad en la cual se agencia la vulneración. Pueden presentarse alteraciones del patrón de sueño, tanto como consecuencia de la depresión misma, como por la adherencia a jornadas laborales extendidas; también suelen presentarse trastornos de ansiedad asociados a la incertidumbre resultante de la clandestinidad y de la inestabilidad en el trabajo.

En lo que respecta a consecuencias físicas, hay mayor probabilidad de enfermar como resultado de la somatización de los conflictos emocionales asociados al trabajo. Las alteraciones más frecuentes, se relacionan con trastornos dispépticos, atopias, alteraciones musculares por tensión y todas las afectaciones inmanentes a unas inadecuadas condiciones de bioseguridad del lugar de trabajo, las cuales están relacionadas con el tipo de trabajo y el ambiente en donde se realiza.

En cuanto al plano de las relaciones sociales, el trabajo clandestino genera aislamiento, marginalidad y pérdida de la confianza en el medio, por lo cual puede conllevar a una disfunción social y un deterioro en la capacidad de socialización.

Desde la perspectiva sociológica, el Trabajo no registrado ilustra un fenómeno de marginalización en función de la organización del Trabajo, como una de las categorías que bien ha identificado Robert Castel en “La lógica de la exclusión”.

### **3. Normatividad Internacional**

#### **3.1.1 PIDESC**

En el año 2011, Argentina ratifica el PIDESC, convirtiéndose en pionero en este avance jurídico dentro del grupo de países que integran el G20.

Artículo 2, numeral 2; artículo 6; artículo 7, literales a, c y d (remuneración, condiciones dignas, descanso, jornada justa) artículo 9°



### **3.1.2 Declaración americana de los derechos del hombre (Bogotá, 1948)**

Artículo XXXVII (Deber de trabajo).

### **3.1.3 Declaración de los Derechos Humanos**

Art. 1 (Libertad e igualdad en dignidad y derechos). Art. 2 num. 1 (derechos y libertades sin distinción de etnia, nacionalidad, etc.)-

Art. 22 (derecho a la seguridad social), art. 23 num 2 (salario equitativo que asegure una existencia digna), art. 24 (descanso, tiempo libre).

### **3.1.4 Convención Americana de los Derechos Humanos**

Art. 11 (protección de la honra y la dignidad).

### **3.1.5 Convenios de OIT**

En especial la 90ª conferencia Internacional del Trabajo en donde se registra la siguiente obligación de los Estados de cooperar en la incorporación de actividades informales a la economía formal. En consecuencia, los Convenios No 81 de la OIT (Inspección de Trabajo, Industria y Comercio”, ratificado por Argentina desde 1955 y el Convenio No 129 (Inspección de trabajo en Agricultura), ratificado por el país en 1985. Convenio 143, relacionado con los derechos de los trabajadores migrantes y sus familias.

Convenio 105, relativo a la abolición de trabajo forzoso (1957); convenio 102 (pisos de protección social)

### **3.1.6 Convención Internacional sobre la eliminación de todas las formas de discriminación racial y Conferencia de 2001**

### **3.1.7 MERCOSUR**

Declaración socio laboral del Mercosur. El artículo 5º remite a la necesidad de prohibir cualquier tipo de trabajo forzado o que configure trabajo esclavo.

Decisión Consejo del Mercado Común No 8/92 para evitar el empleo no registrado

Resolución Grupo Mercado Común No 22/09. Plan Regional de Inspección de Trabajo.

Recomendación Consejo del Mercado Común No 1/05. Condiciones mínimas de inspección.

### 3.2 Normatividad nacional

#### 3.2.1 Constitución Política

Art. 14 (derecho al trabajo); 14 b (condiciones dignas de labor, protección contra el despido arbitrario y jornada con descanso)

Art. 15. Prohibición de cualquier forma de esclavitud

Art. 20 Iguales derechos de los extranjeros

#### 3.2.2 Ley Nacional de Empleo. Título II. Arts. 7°-11° /15

#### 3.2.3 Otras leyes nacionales

Ley 25.323. Indemnizaciones laborales; **Ley 25.345**. Prevención de evasión fiscal. Cp VII, arts. 43° al 48°; Ley 26.476. Regularización impositiva. Título II Cp I arts 11°-24°; Ley 25.345. Antievasión; Ley 25.871 (Migraciones);

Ley 25.877, en especial capítulo III concerniente a inspección del trabajo; Ley 17.722- Art. 1° (prohibición de discriminación en atención a etnia, nacionalidad, etc), Art. 5° literal e, apartado i (igualdad en el trabajo).

## 4. Situación en Argentina

El INDEC divide país en 6 subregiones: Gran Buenos Aires, Pampa, Nuevo Cuyo, Noreste, Patagonia y Noroeste (NOA).

La región NOA representa el 12,3% de la población nacional según el Censo de 2010. Las principales actividades productivas están representadas por la actividad agrícola y pecuaria; la actividad industrial, está asociada al procesamiento del azúcar y en otros renglones de la economía, al sector papelerero y de ensamble.

En función de la actividad agrícola y en particular cítrica por su carácter estacional, se genera un número importante de empleos, de los cuales hay un altísimo número (estimado en un 80%) correspondiente a empleo no registrado, en lo que configura el denominado “peonaje”, versión moderna de la encomienda del Siglo XIX. La mayor parte de éstos empleados, está representado por ciudadanos de Santiago del Estero y la República de Bolivia (Laba, 2004).

En el resto del país, la informalidad también se da en el sector agrícola, en el minero, el comercial, en donde asciende a 32%; en la construcción, en 59% y en servicios del 52%.

Como se expuso anteriormente, la precarización laboral a expensas de éste delito, sí bien tiene típicamente como objetivo a los ciudadanos con



menor nivel de capacitación, también se da en la vinculación de profesionales de diferentes sectores, entre ellos el sector de la salud, con lo cual además se maximizan los riesgos de la población objeto de la prestación de servicios. También se presenta en el ejercicio docente, con el subsiguiente deterioro de la calidad educativa; en los medios de comunicación y tradicionalmente, entre quienes desempeñan tareas domésticas. El trabajo no registrado se ha convertido en una práctica naturalizada que socava los derechos inmanentes al trabajo y a la dignidad social.

## Conclusión

El Trabajo no registrado, más allá de la trasgresión a las condiciones legalmente establecidas, devela un trasfondo ético y social que permite la perpetuación del problema y que se explica en buena medida por el individualismo que se adhiere a criterios economicistas que no respetan en modo alguno la universalidad de derechos y el imperativo de solidaridad entre los hombres.

Como conducta anti jurídica, se opone a los principios de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana inmanentes a la concepción de un Trabajo Digno y a las condiciones de trabajo libre, productivo, seguro, desempeñado en un ambiente de protección, negociación y diálogo a los cuales se refiere la Ley 25.877.

La prevención del flagelo, pasa no sólo por los diseños normativos y su cabal ejecución a través de los cuales se fortalezcan los mecanismos de inspección y sanción a quienes incurren en el delito, sino también, por el incentivo en la denuncia del delito y el establecimiento de canales de información de universal difusión y comprensión para que se superen barreras culturales que connotan el desconocimiento de los deberes y derechos asociados al trabajo.

En lo concerniente al diseño institucional, es preciso afianzar las prácticas preventivas de cualquier tipo de discriminación en función de cualquier variable, desde donde se incida sobre patrones culturales de respeto y tolerancia por los derechos de los otros.

El Trabajo no registrado es una realidad tangible en Argentina que debe atacarse con instrumentos consistentes, la concurrencia de actores sociales y gubernamentales y la conciencia de no tolerancia a prácticas que desvirtúan su construcción cultural de apertura y tolerancia.

## Referencias bibliográficas

- Cardoso de Oliveira, Honor, dignidad y reciprocidad. Cuadernos de Antropología N° 20, 25-39, 2004.
- Castoriadis, C. (1990). *Reflexiones sobre el racismo. En El mundo fragmentado*, 23-33). Buenos Aires: Altamira.
- Constitución Política de la Nación Argentina. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Buenos Aires, 2013.
- Derecho del Trabajo. Trabajo no registrado I. Año 1 Número 2. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Buenos Aires, 2012.
- Derecho del Trabajo. Trabajo no registrado II. Año 1 Número 3. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Buenos Aires, 2012.
- INADI. Hacia un Plan Nacional contra la discriminación. Decreto 1086/2005.
- Kymilca W. Ciudadanía Multicultural: una teoría liberal de los derechos de las minorías, 265-267. Barcelona: Paidós, 1996.
- Pacto Internacional de derechos económicos, sociales y culturales. New York, 1966.



# LA RESPONSABILIDAD EN EL ACOSO LABORAL, UN LLAMADO A LAS ORGANIZACIONES

ELIANNE FORERO PÉREZ<sup>1</sup>

## Resumen

Con la expedición de la ley 1010 de 2006, Colombia reguló lo concerniente al acoso laboral. Con el estudio de la norma, se hace un análisis de los actos que al interior del trabajo se constituyen en acoso y cuales se escapan de esa tipificación, así como las modalidades en las que esta conducta se puede presentar, identificando no solo actos notorios de daño, sino aquellas conductas o actos sutiles de apariencia inofensiva, pero que son consideradas hechos atentatorios de la dignidad del trabajador; así mismo los costos y responsabilidades de los sujetos activos y pasivos del hostigamiento en el entorno laboral, para centrarnos en la responsabilidad de las empresas como creadoras del riesgo laboral, la presunción legal de hostigamiento en beneficio del trabajador, los procedimientos y sanciones previstos en la ley, los cuales fueron contextualizados en dos casos. Finalmente, los resultados de la investigación arrojan las consecuencias para cada uno de los intervinientes de dichas conductas, en calidad de víctima o victimario y lo que a título de indemnizaciones reparatorias y sancionatorias, tiene prevista la ley Colombiana.

**Palabras clave:** Acoso laboral · Sujetos · Responsabilidades.

## Resumo

Com a promulgação da Lei 1010 de 2006, foi regulamentado na Colômbia o referente ao assédio moral nas relações trabalhistas. Foi feita uma análise dos atos que podem tipificar o assédio dentro do entorno laboral, enfatizando sobre aqueles que estão, aparentemente fora daqueles mencionados na lei, tais como atos sutis aparentemente inofensivos que poderiam ser considerados como prejudiciais à dignidade do trabalhador. Igualmente os custos e responsabilidades dos atores foram analisados; também nesta análise foi tida em conta a responsabilidade da empresa como criadora do risco. Foram contextualizados dois casos para a análise, neste se demonstra as responsabilidades e conseqüências para os envolvidos.

**Palavras-chave:** Assédio moral no trabalho · Sujeitos · Responsabilidades.

---

1. Facultad de Derecho, Universidad Pontificia Bolivariana. Toda correspondencia relacionada con este artículo debe ser enviada al km 8 vía cerete. Montería-Córdoba (Colombia) Facultad de Derecho Universidad Pontificia Bolivariana. Correo electrónico: [elianneforero@yahoo.es](mailto:elianneforero@yahoo.es)

## Summary

With the issuance of the 2006 Act 1010, Colombia regulated with regard to the harassment at work. The study of the standard, makes an analysis of events that work inside constitute harassment and which escapes that classification, as well as the modalities in which this behaviour may occur, identifying not only notorious acts of damage, but those behaviors or subtle acts of inoffensive appearance, but which are considered made violate the dignity of the worker; Likewise the costs and responsibilities of active and passive subjects of harassment in the workplace, to focus on the responsibility of enterprises as creators of the risk, the legal presumption of harassment for the benefit of the worker, procedures and penalties provided for in the law, which were contextualized in two cases. Finally, the results of the investigation shed the consequences for each of the speakers of these behaviors, as a victim or perpetrator and what to title of compensation and disciplinary, has provided the Colombian law.

**Key words:** Mobbing · Subjects · Responsibilities.

## Introducción

El primer antecedente legal en Colombia que reguló conductas que hoy se tipifican como acoso laboral, se encuentra en el decreto 2351 de 1965 incorporado al Código Sustantivo del Trabajo, que establece como una justa causa de terminación de los contratos de trabajo por parte del empleador y por parte del trabajador, “todo acto de violencia, injuria, malos tratamientos o amenazas graves...” haciéndolos extensivos incluso a que se produzcan por fuera del sitio de trabajo (Gamboa 2012).

Sin embargo, este hecho solo generada en favor de la víctima, cuando se trataba del trabajador, la posibilidad de obtener una indemnización por despido indirecto, la cual solo la obtenía previo el trámite de un proceso judicial en donde debía demostrar tales hechos, pero no se consideraban medidas preventivas o reparatorias encaminadas a la protección de la persona que era víctima de tales conductas.

Es en tiempos recientes que se adopta una regulación específica para las conductas de acoso laboral y se expide la ley 1010 de 2006, la cual es promulgada como una medida de prevención, corrección y sanción para el hostigamiento laboral, siendo los fines de esta ley: el trabajo en condiciones dignas, la libertad, la intimidad, la honra, y la salud mental, como elemento fundamental para el desarrollo de las personas en el entorno de trabajo. Es esta norma la que permite por primera vez un espacio destinado a la reflexión al interior de las empresas para conocer y afrontar una problemática que involucra no solo a las personas que se relacionan en el entorno laboral, sino que tiene un impacto directo en el desarrollo organizacional, su competitividad y su productividad, tal como se verá en la relación

de los costos que afrontan la víctima, victimario y quien permite o patrocina por acción u omisión estas conductas.

## **Desarrollo jurisprudencial y legal del acoso laboral**

A lo largo de la jurisprudencia Colombiana, la Corte ha examinado el contenido y alcance del derecho al trabajo en condiciones dignas y justas, en los términos del artículo 25 Constitucional. Así, desde sus primeros fallos, la Honorable Corporación Colombiana, ha señalado que la protección constitucional al trabajo no se limita al acceso al mismo, sino que éste debe ser desempeñado en condiciones dignas y justas, lo cual significa, entre otras cosas, que el trabajador tenga una “clara apreciación del cargo que va a desempeñar y las funciones que debe realizar en el mismo”, es decir, que las condiciones en las cuales se desempeña un trabajo, bien sea en los sectores público o privado, sean adecuadas y sanas.

La norma sobre acoso laboral está diseñada para proteger las relaciones sustentadas bajo la forma de contrato de trabajo, excluyendo de ellas las relaciones civiles, comerciales o producto de un contrato de prestación de servicios de naturaleza privada o pública, sin embargo se sostiene que si la relación civil o comercial o de cualquier índole, está suplantando o desfigurando una relación de tipo laboral, en el entendido que se esté vulnerando el principio de primacía de la realidad sobre las formas, se le aplicará lo regulado en ella.

Ahora bien las relaciones que se generan en el entorno de trabajo, están fundadas en relaciones de poder, en consecuencia es probable que las conductas constitutivas de acoso provengan de esta fuente, no siendo la única, al prever la ley que los comportamientos que desencadenan acoso laboral pueden generarse, incluso de subalternos a sus superiores o entre iguales. En consecuencia se considerara acoso la conducta *persistentes*, ejercida por el empleador, jefe, subalterno, trabajador, compañero de trabajo, encaminada a infundir miedo, intimidación, angustia, perjuicio laboral, desmotivación, e inducir la renuncia.

El acoso laboral se presenta en el entorno laboral de las organizaciones como: maltrato laboral, que implica todos los actos de violencia física o psicológica, moral o sexual o incluso contra los bienes de la persona víctima; persecución laboral, que implica conductas de arbitrariedad que busquen la renuncia del trabajador, como el trabajo excesivo, la descalificación injustificada, desmotivación y el abuso del *ius variandi* por parte de los empleadores; discriminación laboral, que implica todo trato diferenciado o de discriminación prohibido por normas internacionales e internas por razón de sexo, religión, edad, preferencia política, estrato o condición social entre otros; entorpecimiento laboral, como el obstáculo a la realización de

las labores, hacerla más gravosa y el ocultamiento de información; inequidad laboral, como la asignación de funciones o labores a menosprecio del trabajador, subvaloración a sus capacidades, experiencia y condiciones y la desprotección laboral, como aquello que pone en riesgo la integridad y seguridad de las personas en el ámbito laboral. Para la legislación las conductas de acoso se agrupan en *seis modalidades*.

Prevé la ley en cita en el *artículo 7°*, que la *víctima está relevado de la prueba de la conducta abusiva, al considerar que se establece una presunción legal en favor del que busca la protección ante los tribunales*, cuando acredite la ocurrencia de circunstancias como: agresión física, agresión verbal, comentarios hostiles y humillantes, injustificadas amenazas de despido, múltiples denuncias disciplinarias, la descalificación humillante, las burlas públicas, violación a la intimidad, imposición de deberes extraños a las labores, la exigencia a laborar en horarios excesivos, el trato discriminatorio, la negativa a otorgar permisos, licencias, vacaciones y el envío de anónimos.

## **Rol de las organizaciones frente al acoso**

*Como consecuencia de la protección de las personas en el entorno laboral es responsabilidad de las empresas (organizaciones), fortalecer como medida preventiva los reglamentos internos de trabajo, los cuales deben transformarse para dar paso a nuevas reglas de conductas precisas y relacionadas con cada organización, instrumento que para ser tenido como una fuente formal apta para la solución de conflictos de tipo laboral, deben ser socializados con los trabajadores, siendo necesario establecer en dichos reglamentos e incluso dentro de sus manuales de políticas laborales, mecanismos de prevención internos, confidenciales y con carácter conciliatorio, para superar todas las situaciones constitutivas de acoso laboral. Sin embargo, para lograr su efectividad es necesario que al interior de las empresas se creen los comités de asuntos laborales, con la participación de los empleadores y trabajadores, como órgano receptor de las quejas o inquietudes que se susciten, dotando a estos órganos bipartitos de suficientes facultades para mediar hasta la fase de conflicto y corregir de forma real los vejámenes que afectan a la organización y a las personas que la conforman.*

Los comités de convivencia laboral deben propender porque las situaciones descritas como acoso laboral, no trasciendan de las esferas de la organización, deben darle solución oportuna y evitar que la víctima sea dañada, y en consecuencia acuda a los entes gubernamentales de protección de los derechos, como sería el ministerio del Trabajo y la Defensoría del Pueblo.



Como hecho relevante es de destacar, que las empresas que no adopten medidas preventivas y/o efectivas sobre las conductas de acoso laboral y no permitan un escenario propicio para ello, se harán responsables de las consecuencias que ese hecho genere en las víctimas, por cuanto se entenderá que la organización o empresa es tolerante o patrocinador de estos hechos, otra presunción legal que establece la legislación, basada en la responsabilidad de la empresa frente a sus subordinados.

Adicionalmente está como medida sancionatoria el trámite judicial como mecanismo residual, cuando las medidas preventivas y los comités de convivencia laboral no sean efectivos o no estén creados, trámite previsto bajo la forma de oralidad, con garantías de no despido del trabajador denunciante y de sus testigos ante el proceso, quienes tienen un *período de gracia de seis meses* posteriores a la iniciación de la demanda judicial respectiva.

Al respecto de los costos hemos resaltado que se convierten en responsables frente a la víctima de acoso, no solo el hostigador sino la organización o empleador que lo patrocine o no tome medidas para prevenirlo, por ello se generan costos de diferente naturaleza para cada uno de los sujetos involucrados.

## Estudio de casos

Este asunto hace referencia a una funcionaria pública que es retirada del cargo como Registradora de instrumentos públicos. No obstante, el alto Tribunal de Colombia, el Honorable Consejo de Estado, mediante sentencia de noviembre de 2002, dejó sin efectos el acto administrativo de desvinculación y ordenó su reintegro.

Desde el mismo momento de reintegro de dicha trabajadora, su Jefa inició una “persecución laboral y personal injusta y desequilibrante... a través de memorandos en los que además de las funciones propias de su cargo, se le asignaban otras por completo ajenas a la naturaleza del mismo, tales como las de aseo de la oficina y entrega de correspondencia. Así mismo procedió a reducir a la mínima expresión, el grupo de trabajo que colaboraba con la División Jurídica, restricción de las facultades para la coordinación del personal a su cargo; ordenó el traslado del computador que estaba al servicio de mi poderdante, y ordenó el retiro de los libros de consulta”.

Además se observó en este caso que a los escritos por ella proyectados, su jefe les hacía tacha y anotaciones marginales vituperantes en las que se dice: “No hay división jurídica en esta oficina”, “hay que leer bien”. Así de manera verbal le dice a sus compañeros de trabajo, al referirse a la víctima, que la jurídica no sabe de registro, “que ella está loca”, comen-

tarios que los mismos usuarios del servicio de registro han transmitido a sus clientes.

Otra muestra del maltrato laboral sufrido consistió, en que nunca era convocada a las reuniones de índole laboral. La situación de maltrato laboral y discriminación fue tal, que perturbó la salud mental de la peticionaria, según consta en la historia clínica, donde fue remitida para valoración conjunta, para remisión con Administradora de Riesgos Laborales, por presentar estrés laboral.

En el diagnóstico sobre la salud de la accionante, se determinó que físicamente la examinada se encontraba sana, pero presenta cuadro severo de estrés laboral con impacto en su autoestima en forma importante y en su imagen profesional, para lo cual requirió que se le brinde atención y soporte psiquiátrico en forma estable y permanente.

Resultado del diagnóstico en este caso:

- 1) Estrés laboral
- 2) Problemas relacionados con desavenencias con el jefe y los compañeros de trabajo
- 3) Otros problemas de atención física o mental relacionados con el trabajo.

Se requirió que esta paciente (víctima), recibiera atención especializada por parte del equipo interdisciplinario de psiquiatría y psicología, y la búsqueda de reubicación laboral por fuera de la sede de trabajo, gestión que debe hacerse con la intervención de la Administradora de Riesgos Laborales.

El origen de la patología psiquiátrica está estrechamente ligado con el trabajo y por ello tiene un origen ocupacional responsabilidad de la ARL a la que se encontraba afiliada.

Con base en los anteriores hechos, la accionante solicitó que se le amparen sus derechos a la salud, el trabajo digno, el libre desarrollo de su personalidad y la seguridad social, vulnerados por las conductas negligentes de la Superintendencia de Notariado y Registro y la ARL. En tal sentido, pide que se le ordene a su empleador su reubicación en otro cargo similar, y a la ARL, la realización de una valoración médica.

Se dieron como probados los supuestos para configurarse el acoso laboral y como resultado se ordenó el examen médico sobre origen de enfermedad a la ARL y la reubicación en condiciones laborales iguales y de salario.

La acción constitucional de Tutela, procedió en este asunto solo por considerar que en el trámite disciplinario administrativo que prevé la ley 1010 de 2006, por tratarse de una entidad pública, no era expedito ni se convertía en garantía de la trabajadora ya que en él no podía ordenar la reubicación o traslado a otro puesto de trabajo.



Se observa que el mecanismo propio es el judicial a través de un proceso ordinario de competencia de los jueces laborales previsto en la ley de acoso laboral, pero que éste a pesar de ser expedito e idóneo, está previsto solo para trabajadores y empleadores particulares y no públicos.

El segundo caso analizado corresponde a un Decano y Docente de la Fundación Universitaria Autónoma de Colombia, que presentó demanda en acción especial de Acoso Laboral en los términos de la Ley 1010 de 2006, donde afirma haber sido víctima por parte de los denunciados, en su calidad de miembros de los Consejos Directivo y Académico de la citada casa de estudios.

Se adelantó el proceso y las diligencias judiciales derivadas de la aplicación de los artículos 12 y 13 de la Ley 1010 de 2006, en orden a descifrar si procedían las sanciones anheladas por el demandante en su escrito, acorde a los lineamientos sustanciales y procesales que marcan el tema del llamado acoso laboral, esto es, evitar que en la actividad desarrollada en el lugar de trabajo se produzcan situaciones que atenten contra el bienestar individual y el nivel de vida de los comprometidos en esas funciones, sancionándose a quienes incurran en alguna forma de violencia laboral determinada en la ley en comento (artículos 2, 7 y 8°).

La decisión de primera instancia se pronunció en el sentido de negar las pretensiones del accionante, quien interpuso el recurso de alzada.

Se debe aclarar que el denunciante tiene una doble vinculación de tipo laboral para con la Fundación Universitaria Autónoma de Colombia; una primera a término indefinido como Docente y la segunda, en la modalidad de contrato a término fijo como Decano de la Facultad de Derecho.

El día 02 de diciembre de 2008, en sesión del Consejo Directivo de la Universidad, de la cual hicieron parte los denunciados, se tomó la determinación de desvincular al actor de su cargo de Decano. Así lo confiesa el propio actor, hecho que fue aceptado por el empleador.

La demanda de acoso laboral impetrada se hace con posterioridad a dicho despido, el cual dio lugar al reconocimiento de la indemnización por despido sin causa, hecho que permite en principio, descartar en el acontecer así descrito, que no sea un acto o conducta de talante suficiente para enarbolarse como acoso laboral, pues a voces del literal “f” del artículo 8° de la Ley 1010 de 2006, no constituyen acoso laboral “Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminado el contrato de trabajo, con base en una causa legal o una justa causa, prevista en el Código Sustantivo del Trabajo...”, sin que sea necesario en este caso ahondar en la definición acerca de si el finiquito laboral se produjo o no por una justa causa, o una causa contemplada en la ley, pues en verdad ese no es el objeto de la acción especial por acoso laboral.

De acuerdo a las pruebas documentales aportadas al expediente, se evidenció la existencia para la época investigada, de una marcada contro-

versia en cuanto a la gestión que como cabeza de la facultad de Derecho de la Fundación Universitaria Autónoma de Colombia adelantaba el Decano de la misma, circunstancia que en verdad es consustancial, connatural a ese tipo de encargos, máxime en escenarios de abierta reflexión, como lo es el entorno universitario.

Todo tipo de dedicación laboral, máxime cuando se desempeñan cargos de responsabilidad administrativa y toma de decisiones, como en efecto lo es el cargo de Decano, apareja resistencia o simpatía dependiendo de los sectores eventualmente perjudicados o favorecidos con ellas, pudiéndose presentar, como se percibió, discusiones o inconformidades que por sí solas no pueden considerarse ni de lejos, constitutivas de acoso laboral, pues para que ello acontezca se requiere indefectiblemente un impacto directo a la dignidad humana del supuesto acosado, al tiempo que la persistencia o reiteración de las conductas a las cuales se les imputa la configuración de las aflicciones de que da cuenta el artículo 2º de la Ley 1010 de 2006, valga recordarlas, “miedo, intimidación, terror y angustia”, y que las mismas tienen como propósito directo “causar el perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia” del afectado.

Si bien al plenario se allegó un cartel con apreciaciones en contra del denunciante del cual suficientemente establecido quedó, que fue fijado en las instalaciones de la universidad, no logra este solo hecho establecer con grado de certeza cuál fue la persona que lo mando elaborar y menos aún quien cumplió la nada loable misión de estamparlos en los muros del ente universitario o quien dirigió intelectualmente tal encargo, y en todo caso, tal hecho resulta aislado e insuficiente para que pueda erigirse como verdadero acoso laboral, por cuanto la norma exige la persistencia o duración en el tiempo, y dicho sea de paso, tampoco puede considerarse tal hecho configurativo de la circunstancia excepcional de que trata el penúltimo inciso del artículo 7º de la Ley 1010 de 2006, pues por sí solo no puede considerarse con talante suficiente para ofender la dignidad humana del denunciante, mucho menos su vida e integridad física o con capacidad para afrentar de manera grave otro de sus derechos de rango fundamental.

Se trató de un proceso especial por acoso laboral de conformidad con la ley y de competencia de jueces laborales, por tratarse de una relación laboral de naturaleza privada y pese a alegar hechos aparentemente constitutivos de acoso, se determinó que fueron producto de las actividades relacionadas con el cargo de Decano del denunciante y que no alcanzaron a afectar su dignidad ni fueron constantes.

No se demostró que provinieran de personas que hicieran parte de la Universidad en calidad de trabajadores o jefes, por cuanto pudieron generarse de estudiantes como es propio en estos casos y no se ajustaría a lo que la ley de acoso laboral establece como sujetos activos de la conducta de acoso.

## Conclusiones

Se considera que como resultado del acoso laboral se genera *para la víctima* un ambiente hostil que repercute en afectaciones psicológicas, como desmotivación, falta de valoración, deterioro de la imagen personal y profesional y estrés laboral, que está considerada una enfermedad de tipo profesional. Situaciones que podrían avocarlo a las tres formas de terminar un acoso moral: renuncia (la víctima abandona su lugar de trabajo), el suicidio, u homicidio. Adicionalmente se produce una afectación económica, por la pérdida del empleo que repercute en el entorno familiar y con implicaciones sociales y económicas en forma indirecta para la comunidad; tratamientos psicológicos y médicos adicionales a los del plan básico de salud de los sistemas de Seguridad Social en algunos casos, ausentismo laboral por rechazo a la asistencia al trabajo producida por miedo o por las constantes citas médicas o incapacidades producto de los padecimientos psicológicos o físicos que ha desencadenado los hechos y la muerte como resultado final en algunos casos.

*Para los victimarios*, se producen también unos costos que inicialmente pueden ser satisfactorios, por cuanto el acosador quiere producir miedo y angustia en la víctima, generalmente buscan llevarlo a la renuncia, que es su recompensa, pero la ley ha previsto sanciones económicas que van desde 2 y hasta 10 SMMLV, investigación disciplinaria como falta grave si se trata del sector público, terminación del contrato de trabajo con justa causa cuando se trate del sector privado, esto son *costos económicos y sociales que afronta el acosador*.

*Para las empresas* al ser tenidas como responsables en calidad de patrocinadores del acoso, imponiéndoles multas de 2 y hasta 10 salarios mínimos, el pago del 50% del tratamiento psicológico, médico, farmacéutico y en general de salud que se le haya generado a la víctima, el pago de la indemnización por terminación injusta del contrato de trabajo o relación laboral, cuando el acosado se haya visto abocado a renunciar. Pérdida de trabajadores, que quizás constituirían pieza importante para la empresa, ausentismo laboral que trae como consecuencia bajo rendimiento e improductividad, afectación de la imagen de la empresa frente a los trabajadores, y los costos de afrontar procesos administrativos ante el Ministerio del Trabajo, Defensoría del Pueblo y los Jueces laborales.

Todo ello sustentado en que los empleadores tienen frente a sus trabajadores una responsabilidad objetiva en modalidad de riesgo profesional, que impone la responsabilidad al empleador por el hecho de tener contratadas personas bajo su subordinación y para obtener provecho de la actividad que despliega.

De igual forma se destaca que la ley de Acoso laboral establece unos parámetros que delimitan e indican las conductas que alcanzan la connota-

ción de hostigamiento laboral en algunas de sus modalidades, límites que permiten hacer una valoración de los supuestos fácticos que se generen al interior de los ambientes laborales, también en aras de no satanizar las relaciones de trabajo y de impedir que los empleadores ejerzan sus poderes subordinantes o disciplinarios, cuando se requieran, siempre guardando la distancia de sobrepasar las esferas personales de los trabajadores.

## Referencias bibliográficas

- Corte Suprema de Justicia Sala de Casación Laboral (2007) Mg. Ponente Isaura Vargas Díaz. Sentencia radicado N° 29772.  
Ley 1010 de 2006.  
Constitución política de Colombia.  
Corte Constitucional (2007). Mg. Ponente Humberto Sierra Porto Sentencia C-780.  
Corte Constitucional (2007). Mg. Ponente Álvaro Tafur Galvis. Sentencia C-282.  
Corte Constitucional (2006). Mg. Ponente Marco Gerardo Monroy Cabra Sentencia C-738.  
Corte Constitucional (2006). Mg. Ponente Humberto Sierra Porto. Sentencia T-882  
Tribunal Superior del Distrito Judicial sala Laboral (2007). Mg. Ponente Diego Montoya. Sentencia N° 0120090000901.  
López Pino Carmen y otros (2011). *Prácticas de acoso laboral en empresas colombianas: una mirada estructural e intersubjetiva*.  
Peláez Gómez, Juan (2012), *Acoso laboral. Una oportunidad para el cambio*. Bubok. Madrid.  
Cruz Caicedo, Maritza (2012), *El daño extra-patrimonial en el Acoso Laboral*. Universidad Externado de Colombia.



# REGULACIÓN DEL ACOSO MORAL EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO Y SU INCIDENCIA EN EL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO

LUZ NICTE GONZÁLEZ ESTEVEZ<sup>1</sup>

## Resumen

La Universidad Autónoma del Estado de México es un organismo público descentralizado, cuenta con personalidad jurídica y patrimonios propios, y tiene autonomía plena en su régimen interior académico, técnico, de gobierno, administrativo y económico, por lo que está facultada para determinar su organización y funcionamiento, así como los medios para cumplir sus fines y objetivos por medio de las políticas y mecanismos necesarios, conforme a las facultades que su propia ley le confiere. Esta universidad tiene una estructura organizacional sumamente jerarquizada y cerrada, (por tanto, poco democrática) en la que los trabajadores académicos de la misma, por la naturaleza de sus actividades y el tiempo que permanecen en el espacio laboral, encuentran condiciones de trabajo pactadas en el contrato colectivo y en el reglamento interior de trabajo que permiten la aparición de comportamientos que enrarecen el medio ambiente laboral, de manera que pueden convertirse en acoso moral o mobbing. Siendo el acoso moral una conducta continua y reiterativa ejercida por uno o varios compañeros hacia otro, atentando contra la personalidad, dignidad e integridad física y psíquica de la víctima, y afectando su desempeño laboral y personal, es importante evidenciar su presencia en los trabajadores académicos universitarios, tomar conciencia de lo que es, su finalidad, causas y efectos que ocasiona, así como proponer la creación de un “Protocolo de actuación en materia de acoso moral o mobbing”, y su inserción y adecuación dentro del contrato colectivo de trabajo. La pretensión de la ponencia es sentar las bases para proteger la integridad y la dignidad de los trabajadores académicos universitarios y su desempeño, así como de toda la sociedad.

**Palabras clave:** Mobbing · Académico · Universidad · Contrato.

---

1. Facultad de Derecho, Universidad Autónoma del Estado de México. Toda correspondencia relacionada con este artículo se debe enviar a Luz Nichte González Estevez, José Francisco Guerra 100-B, Col. Carlos Hank González, Toluca, Estado de México, CP 50026. Correo electrónico: [milis.androe@hotmail.com](mailto:milis.androe@hotmail.com)

Nota de la autora: no soy miembro del profesorado ni de trabajadores de la universidad, sin embargo la investigación se realizó como un proyecto para obtener el grado de Licenciado en Derecho que por diversos motivos se detuvo.

## REGULATION OF THE MORAL HARASSMENT IN THE AUTONOMOUS UNIVERSITY OF THE MEXICO STATE AND ITS IMPACT IN THE COLLECTIVE AGREEMENT OF WORK

### Abstract

The Autonomous University of the Mexico State is a decentralized public organism that has legal entity and own wealth. It has plenty autonomy in its internal, academic, technician, administrative, economic and government regimen, for that has the faculty to determinate its functionality, organization and the sources to accomplish its goals by the way of policies and mechanisms necessities according by the faculties conferred by its own law. This University has an organization high closed hierarchy, (for then not much democratic), where its academic employer by the nature of their activities and the time that spend at the work environment find work conditions in the collective agreement and in the internal regulations, that allow the appearance of behaviors becoming tense in the work environment turning on moral harassment or mobbing. Being the moral harassment a continue and reiterative behavior to practice by one or several coworkers to other, attempting against the personality, dignity and physical integrity of the victim, affecting his labor and personal development. It is important to show the existence of the Moral harassment between the academic workers, being conscious of what it is its finality, its causes and effects and also propose the creation of an “Protocol action about the subject of the moral harassment or mobbing” and its insertion and its adjust in the collective agreement. The objective of the talk is to settle the bases to protect the dignity integrity and the development of the university academic workers and society.

**Keywords:** Mobbing · Academic · University · Contract.

## REGULAÇÃO DO ASSÉDIO MORAL NA UNIVERSIDADE AUTÔNOMA DO ESTADO MÉXICO E SEU IMPACTO NO CONTRATO COLETIVO DO TRABALHO

### Resumo

A Universidade Autônoma do Estado do México é um órgão público, conta com personalidade jurídica e patrimônio próprio e tem plena autonomia no seu régimen interior acadêmico, técnico, governamental, administrativa e econômica por isso tem poderes para determinar a sua organização organização e funcionamento e os meios para cumprir as suas metas e objetivos por meio das políticas e mecanismos necessários de acordo com os poderes conferidos pela sua própria lei. Esta universidade tem uma estrutura organizacional altamente hierarquizada e fechada (e, portanto, não-democrática) em que os trabalhadores acadêmicos do mesmo, pela natureza de suas atividades e o tempo que ficam na área de trabalho e são os termos e condições acordadas no regras de trabalho dos contratos cole-





tivos e interiores que permitem o surgimento de comportamentos diluindo o ambiente de trabalho, do jeito que que possam tornar-se o assédio moral ou “Mobbing”. Como o assédio continuou e comportamento repetitivo exercida por um ou mais colegas para o outro, atacar a personalidade, a dignidade e integridade física e mental da vítima, e afetando seu trabalho e desempenho pessoal, é importante para demonstrar sua presença em trabalhadores acadêmicos da universidade tornar-se consciente do que é, sua finalidade, as causas e os efeitos que ela causa, e propondo a criação de um “Protocolo de acção em matéria de assédio moral ou “mobbing” e sua inserção e adaptação dentro do contrato coletivo de trabalho. O objetivo do trabalho é estabelecer as bases para proteger a integridade e a dignidade do desempenho acadêmico da universidade e os trabalhadores e toda a sociedade.

**Palavras-chave:** Mobbing · Acadêmico · Universidade · Contrato.

## Introducción

La Universidad es una institución cuyo origen en occidente se remonta al Medievo, siendo el lugar donde maestros y estudiantes se dedicaban a la enseñanza-aprendizaje, y al mismo tiempo se involucraban en la investigación para generar nuevos conocimientos, ésta enfrenta una particular guerra contra sí misma, una pugna entre sus fantasmas y su evolución hacia el futuro. En la actualidad es la institución a la que se le demanda la preparación, formación e integración de los jóvenes que a ella ingresan para una participación activa y positiva en la interacción social, personal y laboral, en la cual se favorezca e impulse el cambio, crecimiento y progreso de la sociedad.

La Universidad Autónoma del Estado de México tiene como antecedente al “Instituto Literario” que fue fundado en 1826 en Tlalpan, en 1881 cambio su nombre a “Instituto Científico Literario del Estado de México”, en 1943 adquiere la categoría de autónomo, pero es el 21 de marzo de 1956 cuando por medio de un decreto se convierte en lo que hoy se conoce como “Universidad Autónoma del Estado de México”, cuyos logros y fines se basan en los asignados en su ley, que está sustentada por los principios del artículo 3º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Según dispone en su Título Primero, Artículo 2º, la Ley de la Universidad Autónoma del Estado de México, la Universidad tiene por objeto generar, estudiar, preservar, transmitir y extender el conocimiento universal y estar al servicio de la sociedad, a fin de contribuir al logro de nuevas y mejores formas de existencia y convivencia humana, y para promover una conciencia universal, humanista, nacional, libre, justa y democrática. Sus fines son impartir la educación media superior y superior; llevar a cabo la investigación humanística, científica y tecnológica; difundir y extender los avances del humanismo, la ciencia, la tecnología, el arte y otras manifestaciones de la cultura.

Se rige por una administración central encabezada por el Rector y Dependencias Administrativas, integrada por Secretarías, Direcciones Generales, Coordinaciones Generales y Abogado General, que tiene una jerarquía a nivel de delegación compuesta por Directores, Coordinadores y Jefes de Departamento o Unidad; de igual manera se encuentra integrada por una comunidad universitaria compuesta por alumnos, personal académico y personal administrativo. Se basa en el modelo del constructivismo, fundamentado en las exigencias del estado para responder a las necesidades y deseos que demanda la sociedad.

La UAEM es un organismo público descentralizado, cuenta con personalidad jurídica y patrimonios propios, y tiene autonomía plena en su régimen interior académico, técnico, de gobierno, administrativo y económico, por lo que está facultada para determinar su organización y funcionamiento, así como los medios para cumplir sus fines y objetivos por medio de las políticas y mecanismos necesarios, conforme a las facultades que su propia ley le confiere.



Debido a los constantes cambios que se viven, sumado a los avances tecnológicos que se desarrollaron a partir del siglo XX e inicios del XXI, que son las bases de la nueva era globalizada, donde la comunicación e información constituyen en sí mismas una producción de valor, la Universidad Autónoma del Estado de México al igual que otras ha tenido que adaptarse a los cambios, características y problemas actuales de la sociedad.

En la Universidad, como en muchos si no es la mayoría de los entes públicos aún se puede ver un trato de súbditos y no de compañeros, la existencia de castas, linajes, amiguismos y nepotismo, así como situaciones de corrupción; si bien esto es algo grave ya que afecta a la institución y su gestión, lo es también debido a que perjudica a los trabajadores que en ella laboran, en razón a que este tipo de acciones fomentan el surgimiento de diversas enfermedades laborales entre ellas la violencia psicológica; misma que es dirigida sistemáticamente a los miembros de la comunidad universitaria que no colaboran en el “sistema creado”, por lo que de una u otra forma, tarde o temprano, se convertirán en víctimas de acoso moral.

El acoso moral se presenta en todos los espacios laborales, la diferencia es solo el número de víctimas, por lo cual no es de extrañar que los trabajadores de la universidad lo vivan; al tener una estructura organizativa institucional sumamente jerarquizada y cerrada, los trabajadores académicos de la universidad ya sean profesores o personal de administración y servicios, forman parte de una organización social, en la que por las actividades, tiempo que interactúan, las condiciones de trabajo pactadas en el contrato colectivo de trabajo, y reglamento que no coinciden con el ambiente en el que se desenvuelven diariamente, pueden fácilmente presentarse problemas que pueden convertirse en acoso moral o mobbing.

El fenómeno del Mobbing, se empezó a estudiar a finales de la década de los ochenta, aunque su mayor auge fue a partir de los años noventa, siendo el primero en estudiar el fenómeno de las organizaciones laborales destructivas el sueco Leymann, nombrándole como “Mobbing, aunque actualmente, presenta diferentes acepciones como el de Psicoterror laboral, el Acoso moral, el Acoso laboral, el Harassment.

La palabra Mobbing proviene del verbo inglés “to mob” que significa “atacar en tumultos”, “atropellar”; por otra parte los psicólogos lo han definido “como toda conducta abusiva exteriorizada a través de gestos, palabras, actitudes, comportamientos que atentan por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo” (Hirigoyen, 2007: 48).

La francesa Marie France Hirigoyen entiende por acoso en el lugar de trabajo, “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” (Hirigoyen, 2007: 48).

El especialista en acoso laboral de la Universidad de Alcalá de Henares, el profesor Piñuel, señala al mobbing 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” (Piñuel y Zabala, 2001:52).

Piñuel afirma que la finalidad de ésta conducta es la de intimidar, reducir, aplanar, amedrentar así como consumir emocional e intelectualmente a la víctima, ya sea para sacarla de la organización o bien para satisfacer una necesidad de agredir, controlar y destruir del victimario.

Varios especialistas consideran que se debe clasificar al mobbing desde los grados de afectación personal de la víctima, como lo son de intensidad, duración y frecuencia con el que lo sufre.

En un primer grado; el trabajador hace frente al conjunto de agresiones o ataques manteniéndose en su lugar de trabajo; ignorando las humillaciones y burlas; aunque suele sentirse fuera de lugar, desconcertado e irritable, pero sin llegar al grado de que afecte a sus relaciones personales.

En segundo grado; al trabajador acosado le es más difícil mantenerse y reincorporarse a su puesto de trabajo; toda vez que como víctima presenta los inicios de síntomas depresivos, gastrointestinales, evitando toda situación relacionada con el tema, y por si fuera poco; no cuenta con el apoyo de la familia.

Por último en el tercer grado; se hace presente la posibilidad nula de que el trabajador víctima del Mobbing logre incorporarse a la actividad laboral que realizaba; pues los síntomas que presentan este grado, se reflejan a través de depresiones severas, ataques de pánico e incluso intentos de suicidio, requiriendo tratamiento psicológico especializado.

Dentro del ámbito universitario al ser la convivencia diaria durante las jornadas de trabajo es muy fácil que se llegue rápidamente de un grado a otro en un lapso relativamente corto de tiempo, por lo cual es muy importante que los trabajadores universitarios logren identificar cuando es que están sufriendo este tipo de acoso.

En un primer paso, el acosador o acosadores alteran las vías de comunicación de la víctima, evitando por todos los medios que esta se comunique con él o ellos, así como con el resto de sus compañeros; lo que le lleva a crear un sentimiento de soledad y aislamiento, mismo que se refleja tanto en el ámbito laboral, como en el externo ya que se restringe su contacto social, lo que es un segundo aspecto típico del acoso moral.

Un tercer paso es lograr el desprestigio de la persona frente a sus compañeros, buscando mermar su desempeño laboral, por medio de acciones como las de no asignar tareas a la víctima, que las que le sean asignadas tengan un rango inferior o no presenten ninguna utilidad; por otro lado también se podría asignar tareas que debido a la cantidad, complejidad o premura, no podrán terminarse dentro de los plazos fijados, por lo cual se pueden producir fácilmente errores en los datos o que estos estén incompletos, lo que lleva al trabajador a ser calificado negativamente.

Esta calificación sea o no justificada, de forma reiterada es uno de los elementos del acoso moral y genera una sensación de inutilidad e incompetencia percibida tanto por sus compañeros como por el mismo, generando una anomia, lo que lleva a la creación de un desprestigio y desacreditación de su capacidad profesional y laboral.

Esta visión errónea de sí mismo, la presión laboral y el aislamiento, causan un daño no solo psicológico en las personas, también propician la aparición de enfermedades físicas y disminución del autoestima, lo que provoca un menoscabo en la salud de la víctima, que en casos extremos pueden generar la muerte.

El acoso moral se puede presentar de forma vertical o bossing, cuando la conducta proviene del superior jerárquico, siendo evidente la posición de debilidad del acosado, ya que los ataques provienen de la persona que sustenta el poder, distribuye las tareas y cuya calificación positiva o negativa del desempeño laboral tiene mayor peso frente a los otros compañeros, además de ser quién debería salvaguardar los derechos del trabajador.

Un segundo tipo es el mobbing horizontal, que es el propiciado por los mismos compañeros de trabajo, siendo motivado por la creencia de que representa una amenaza su progreso o es un competidor mejor capacitado.

En tercer lugar existe el mobbing mixto, es decir un compendio de los dos anteriores, siendo este el que deriva en un resultado más dañino para el trabajador y el más frecuente.

Los sujetos que interviene en el mobbing son, en primer lugar los sujetos activos de la agresión, que son las personas que llevan a cabo de manera individual o colectiva en contra de una o varias personas que laboran dentro de la institución, las conductas reiteradas de hostigamiento psicológico a fin de marginarlas y humillarlas frente a otras personas.

Así como los sujetos pasivos que son las víctimas de agresión, que pueden dividirse en tres grupos: personas eficaces o trabajadoras respetuosas de lo establecido, con tendencia a imponer reformas, lo cual resulta un peligro o amenaza para el status laboral del agresor, las personas brillantes, las cuales resultan atractivas y seductoras, por lo cual el agresor teme perder su protagonismo a causa de su físico y finalmente las personas vulnerables o represivas, que resultan un blanco fácil de agresión.

Como se puede apreciar el fenómeno, en este espacio público, no presenta características o rasgos esenciales diferentes de aquellos otros que puedan observarse en distintos ámbitos laborales.

El acoso moral es un fenómeno que se viene presentando desde hace años en el entorno universitario, pero es ahora que se le da la importancia y relevancia en el ámbito laboral, ya que el trabajador que es víctima ve dañada su salud física, emocional y psicológica, sufriendo un menoscabo en su autoestima, afecta su desempeño laboral y su entorno social, por lo que se pueden presentar problemas de depresión, cuadros de estrés o en

el peor de los casos el suicidio, es por ello vital, poner en evidencia el acoso moral del que son víctimas los trabajadores académicos universitarios.

Dentro de la legislación vigente de la UAEM, no se encuentra contemplado y mucho menos regulado el acoso moral, por lo cual no solo es necesario que se adecue la legislación y el contrato colectivo de trabajo también es necesaria la creación de un “Protocolo de actuación en materia de acoso moral o mobbing”, en el cual se plasme, lo qué es, cuándo se encuentra un trabajador académico siendo víctima, las conductas que no se consideran mobbing y los medios de solución y sanción.

Entre las modificaciones que se deben hacer a la legislación universitaria se encuentran las que se han de anexar en el Estatuto Universitario, en su capítulo VII, Responsabilidad Universitaria, el artículo 45: Son causales de faltas a la responsabilidad universitaria para el personal académico las siguientes:

...

**XIII.** Incurrir en el acoso laboral, también llamado mobbing, entendiéndose este como una conducta continua y reiterativa que atenta contra la personalidad, dignidad e integridad física y psíquica de la víctima, que afecta su desempeño laboral y personal.

...

La modificación que se deba hacer dentro del Contrato Colectivo de trabajo, es en el Título sexto: Derechos y obligaciones de los trabajadores, Capítulo I: Derechos de los trabajadores:

...

r) El trabajador que hubiese sido víctima de acoso laboral, y que le haya ocasionado como consecuencia daños físicos, psicológicos o morales tendrá derecho a ejercer ante las autoridades correspondientes las acciones que procedan. Se le otorgarán los medios necesarios para el tratamiento que le lleve a subsanar el menoscabo que esta acción le haya podido causar y tendrá derecho a las prestaciones que deriven con motivo de los riesgos de trabajo profesional, en los términos y bajo las condiciones que prevean de común acuerdo entre la UAEM y el SUTE-SUAEM.

...

La Universidad Autónoma del Estado de México no debe olvidar seguir su visión, misión, objetivos, fines institucionales y cualquier otro precepto que guíe su actuar dentro de su entorno social y cultural, pero para lograr lo anteriormente mencionado no basta con respetar la existencia de dere-



chos laborales cualesquiera que sea su naturaleza sino de igual manera es necesario aplicarlos, velar su aplicación y sancionar su violación.

Así que aun cuando las modificaciones sean hechas, no basta con eso, se necesita concientizar no solo a víctimas y victimarios, sino a la población universitaria en general, ya que es el medio más rápido, eficaz y directo que se tiene de combatir este tipo de actos en la sociedad; los integrantes de las comunidades universitarias no pueden, ni deben, ser testigos mudos, cómplices, o coautores, no pueden mirar sin ver, se debe prevenir, actuar y castigar, sin olvidar el compromiso universitario, no sólo de aprobar estos instrumentos, sino de su correcta y efectiva aplicación.

Al ser esta la institución que mayor impacto tiene y de la que se espera forme profesionistas que no solo sean exitosos en el desempeño de sus carreras, sino que logren un impacto positivo en el medio social en el cual se desenvuelven; aun con el paso de los años, en la mente de la mayoría de las personas el tener un ingreso a la universidad significa más que un título o un grado académico, es el medio por la cual va cambiar su vida, el espíritu universitario se encuentra firmemente arraigado en ellas, por lo cual la universidad cualquiera que sea, no solo tiene la obligación de actualizarse, adecuarse y cambiar de acuerdo a las necesidades tecnológicas o de planes de estudio, ha de ser el trampolín en el cual se conecte y concientice a la sociedad de los problemas que vive y le ayude a combatirlos.

## Referencias bibliográficas

- Amayo y Salmorán, Rolando, *La universidad epopeya medieval*, (1987) México, UNAM.
- Concha Menéndez Montañés, Francesc Xavier Moreno Oliver. (2006) *Ergonomía para docentes. Análisis del ambiente de trabajo y prevención de riesgos*. Barcelona. GRAÓ.
- Hirigoyen, Marie-France. (2002) *El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*. Barcelona. Paidós.
- Hirigoyen, Marie France. (2007) *El Acoso Moral. El Maltrato Psicológico en la Vida Cotidiana*. 18ª ed. Barcelona. Paidós.
- Hirsch Adler, Ana. (1999) *Investigación superior., Universidad y formación de profesores*. Madrid. Trillas.
- López, Cabarcos, María de los Ángeles y Velázquez Rodríguez Paula. (2003) *Mobbing: cómo prevenir, identificar y solucionar el acoso psicológico en el trabajo*. Valencia. Pirámide.
- Peña, Saint Martín, Florencia; Patricia Ravelos Blancas y Sergio G. Sánchez Díaz. (2007) *Cuando el trabajo nos castiga. Debates sobre el mobbing en México*. México. Eón y UAM-Azcapotzalco.

Piñuel y Zabala, Iñaki. (2001). *Mobbing. Cómo Sobrevivir al Acoso Psicológico en el Trabajo*. Santander. Sal Terrae.

Piñuel y Zabala Iñaki (2005) *Mobbing: manual de autoayuda*. Barcelona. Aguilar.

### **Legislación**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de la Universidad Autónoma del Estado de México.
- Estatuto Universitarios de la Universidad Autónoma del Estado de México.
- Reglamento del Personal Académico.
- Contrato Colectivo de Trabajo SUTESUAEM.





# A PROPÓSITO DEL ABORDAJE MULTIDISCIPLINARIO DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y ORGANIZACIONALES EN EL MEDIO AMBIENTE LABORAL

MSC. LYDIA GUEVARA RAMÍREZ<sup>1</sup>

## Resumen

En los últimos años, se han publicado informes y directrices por organismos internacionales, sobre todo, la Organización Internacional del Trabajo, sobre el estrés profesional, el acoso sexual, la violencia psicológica en el trabajo, la salud ocupacional, los accidentes del trabajo y otros problemas derivados de las adicciones y dependencias, en su interrelación con la organización del trabajo, siendo de utilidad un análisis en este contexto de estos y otros riesgos psicosociales y organizacionales, cuyo impacto en el medio ambiente laboral compromete la salud y la vida de los trabajadores. Se aborda además una mirada a los diferentes componentes de las políticas y estrategias como son la información, formación, prevención y combate para la reducción, hasta la posible eliminación de dichos riesgos en el entramado de las condiciones laborales, por el alto costo a la salud pública, a las finanzas y otros indicadores económicos de las empresas y a la salud física y mental de los trabajadores. El objetivo principal ha sido demostrar la necesidad de una mayor y más eficaz protección de los derechos laborales de los trabajadores desde un enfoque jurídico y legislativo a partir de la identificación de normas y regulaciones nacionales, regionales e internacionales de enfrentamiento a los riesgos psicosociales y organizacionales en las relaciones laborales.

**Palabras Claves:** Factores psicosociales y organizacionales · Medio ambiente laboral.

## Abstract

In recent years, there have been reports and guidelines published by international organizations, especially the International Labour Organization on occupational stress, sexual harassment, psychological violence at work, occupational health, occupational ac-

---

1. Consultora legal. Consultores y Abogados Internacionales, CONABI. Localización: Edificio Bacardí, Monserrate y San Juan de Dios, Habana Vieja. 5to piso, 504. Correos electrónicos: [lidia@conabi.cu](mailto:lidia@conabi.cu); [lguevara46@gmail.com](mailto:lguevara46@gmail.com) Propietaria y Administradora del blog: Derecho laboral y social. <http://lguevara-derecholaboral.blogspot.com>

cidents and other problems of addictions and dependencies in interrelationship with the organization of work, to be useful in this context analysis of these and other psychosocial and organizational risks whose impact on the working environment compromises the health and lives of workers. It also addresses a look at the different components of policies and strategies such as information, training, prevention and fighting for the reduction, to the possible elimination of such risks in the framework of working conditions, the high cost to health public finance and other economic indicators of enterprises and physical and mental health of workers. The main objective was to demonstrate the need for greater and more effective protection of labor rights of workers from a legal and legislative approach from identifying rules and regulations, regional and international confrontation psychosocial and organizational risk in labor relations.

**Keywords:** Psychosocial and organizational factors · Work environment.

## Resumo

Nos últimos anos, publicaram-se relatórios e diretrizes por organizações internacionais, especialmente a Organização Internacional do Trabalho sobre o estresse ocupacional, assédio sexual, violência psicológica no trabalho, saúde ocupacional, acidentes de trabalho e outros problemas derivados dos vícios e dependências, em sua interação com a organização do trabalho, sendo de utilidade, neste contexto, uma análise destes e de outros riscos psicossociais e organizacionais, cujo impacto sobre o ambiente de trabalho compromete a saúde ea vida dos trabalhadores. Um olhar sobre os diferentes componentes de políticas e estratégias, tais como novas abordagens de informação, formação, prevenção e combate, para a possível eliminação desses riscos, no âmbito das condições de trabalho, o alto custo para a saúde pública, finanças e outros indicadores econômicos de empresas e saúde física e mental dos trabalhadores. O principal objetivo foi demonstrar a necessidade de uma maior e mais eficaz proteção dos direitos trabalhistas dos trabalhadores a partir de uma abordagem jurídica e legislativa dos padrões de identificação e regulamentos nacionais, regionais e internacionais que enfrentam risco psicossocial e organizacional nas relações de trabalho.

**Palavras-chave:** Fatores psicossociais e organizacionais · Ambiente de trabalho.

## Conceptualización

Independientemente de la cantidad de autores que se refieran a una definición teórica de lo que se entiende como riesgos<sup>2</sup>, a partir de ser una contingencia sobre la inminencia de un daño, los “factores de riesgo” se pueden definir como el elemento o conjunto de elementos que, estando

2. Puede definirse como la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo o cualquier elemento del trabajo con potencialidad de causar un daño. (tomado de Wikipedia [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org) en el estudio de Salud laboral)



presentes en las condiciones de trabajo, pueden desencadenar una disminución en la salud del trabajador<sup>3</sup>. Por tanto, el factor de riesgo en general se puede concebir como la existencia de elementos, fenómenos, ambiente y acciones humanas que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños materiales y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación o control del elemento agresivo.

El cuestionamiento está vinculado a la salud laboral que según la Organización Mundial de la Salud<sup>4</sup> es “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”, o del propio acercamiento dado por la OIT como «salud», en relación con el trabajo, que abarca no solamente la ausencia de afecciones o enfermedad, sino también los elementos físicos y mentales que afectan a la salud y están directamente relacionados con la seguridad e higiene en el trabajo.<sup>5</sup>

No obstante ese estado de completo bienestar puede verse comprometido cuando el trabajo tenga la probabilidad de causar diferentes daños psíquicos, físicos o emocionales, según sean las condiciones sociales y materiales donde este se realice.

En consecuencia si de factores de riesgo psicosociales se trata, la OIT (1986) los ha definido como “las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia”.

Esta definición es abarcadora, porque incorpora al hombre y su medio. Incluye todos aquellos aspectos referidos a la organización del trabajo y las condiciones ambientales por un lado y cómo las mismas pueden influir positiva o negativamente en los trabajadores. Además como aspecto más definitorio está lo relativo a que cada persona percibe el riesgo de diferente forma, a su juicio, por su desarrollo cultural y por la experiencia pasada.

Hay varias opiniones sobre el concepto general de factores de riesgo en el ámbito laboral siendo una de ellas la que los agrupa *por su origen* como dependientes de:

- Condiciones de seguridad.
- Medio ambiente físico de trabajo.
- Contaminantes químicos y biológicos.

---

3. Curso para delegados de prevención en el estudio de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de España. (<http://www.mtss.es>)

4. WHO. Constitución de 1946.

5. O.I.T. Convenio sobre seguridad y salud en el trabajo. (No. 155) 1981. Art. 3.

- Carga de trabajo.
- Organización del trabajo<sup>6</sup>.

No obstante es importante diferenciar los factores psicosociales, más dependientes de las relaciones interpersonales de los factores de riesgo de carácter organizacional, que dependen mucho más del diseño organizacional y de las condiciones del puesto de trabajo. Los factores de riesgo de la organización del trabajo pueden ser:

- La jornada de trabajo.
- El ritmo de trabajo.
- La comunicación.
- El estilo de mando.
- La participación.
- El status social.
- La identificación con la tarea.
- La iniciativa.
- La estabilidad en el empleo.
- El nivel de automatización.
- Las relaciones profesionales.

Y como compartimos el criterio de que estos factores, los psicosociales y los organizacionales, están tan interpenetrados que a veces se dificulta su separación es por lo que decimos que hay que estar atentos a las posibles consecuencias que ambos, incluidos en la categoría de riesgos emergentes, tienen para la salud de los trabajadores, derivadas de los efectos negativos en el ambiente laboral que pueden ser, sin ser exhaustivos:

- Estrés, fatiga e insatisfacción.
- Problemas relacionados con la esfera de la percepción, el razonamiento, la atención,...
- Respuestas de carácter fisiológico y psicosomático: alteraciones cardiovasculares, gastrointestinales, respiratorias, trastornos del sueño, de la actividad sexual,...
- Problemas psíquicos: apatía, irritabilidad, ansiedad, depresión, neurosis,...
- Problemas sociales y de relación: inadaptación, falta de participación, problemas familiares, exceso en el consumo de alcohol, tabaco u otras drogas,...

---

6. Al respecto se pueden consultar diferentes autores españoles por ser la enumeración utilizada legalmente por la Inspección del Trabajo en sus normas técnicas.



- Consecuencias laborales: ausentismo, aumento de la accidentalidad, mayor conflictividad laboral, disminución de la productividad y calidad...

En nuestra consideración, el interés se centra tanto en los factores de riesgo psicosociales, como en los organizacionales que pudiesen estar en mayor o menor medida concebidos en los dos últimos y en otros derivados del ambiente laboral e incluso social. Son factores de riesgo que influyen en las relaciones laborales, reconocidos porque afectan la psiquis humana, la situación del ser humano en sociedad y el contexto y ámbito de desarrollo del trabajo en términos organizacionales y provocan en última instancia accidentes del trabajo, morbilidad laboral, hasta arribar a su forma extrema que es la muerte. Podemos enunciarlos de la siguiente manera:

1. Acceso a las drogas y al alcohol y en general a todos los productos alucinógenos, adictivos, incluyendo el tabaco, las medicinas y otros y la adicción al trabajo o workahólico, que conducen en su forma extrema al karoshi<sup>7</sup>.
2. El homicidio corporativo.
3. Desplazamiento forzoso hacia otros territorios, incluso hacia el exterior del país, causante de migración en busca de empleo y condiciones de vida y de trabajo.
4. Enfermedades tan recientes, como el VIH-Sida.
5. Desorganización en el ambiente laboral, mala distribución de la carga de trabajo y de la intensidad de este, en sus dos aspectos, física y mental, así como el mal manejo de los aspectos ergonómicos.
6. Mala o deficiente organización del trabajo y su desarrollo, con horarios extendidos, trabajo nocturno, distribución de los locales, la proxemia y otros.
7. Estrés laboral, burnout o síndrome del trabajador quemado y su contrario, el boreout o síndrome de aburrimiento.
8. Las más variadas formas de violencia laboral, tanto física como psicológica, incluyendo el acoso sexual, el acoso en razón del sexo y género, los acosos xenofóbicos y por razón de la raza, el acoso discriminatorio por otros motivos que atentan contra la dignidad y los derechos humanos del trabajador/a y que cualquiera de ellos llega incluso a causar suicidio laboral.
9. El desempleo, subempleo y el empleo precario e informal.

---

7. Karoshi significa autoliquidación por el trabajo o trabajar hasta morir.

10. Otras formas “novedosas” de organización del trabajo, como la subcontratación, la entidad empleadora, la tercerización<sup>8</sup>, contratos basuras, precariedad en el empleo, entre otras.
11. Crisis económicas que afectan el entorno laboral porque introducen prácticas discriminatorias contra los grupos vulnerables de trabajadores como son los emigrantes, los trabajadores más jóvenes y los de mayor edad, así como las personas con discapacidad.
12. Los procesos de reducción del personal por reorganización del proceso laboral, que provocan inseguridad en el trabajo y sobrecarga del personal que se mantiene empleado.
13. Dificultades en la comunidad vinculadas a aspectos tales como el acceso y continuidad en la vivienda, la educación, otros servicios esenciales y el transporte.
14. El entorno familiar y los problemas que se confrontan en las relaciones intrafamiliares (paterno-filiales) y domésticas.
15. Desorganización en la vecindad o comunidad.
16. Rechazo a las personas consideradas casos sociales o vulnerables.
17. Estado de necesidad por la pobreza y la exclusión social.
18. Formas de violencia, incluyendo la institucional, delincencial, actos de terrorismo, narcotráfico, guerra y conflictos armados.

Dentro de la clasificación nos interesan tanto los factores **psicosociales** porque corresponden a acciones u omisiones humanas que implican situaciones potenciales de riesgo y de peligro, que dan lugar a la aparición de accidentes y de sus consecuencias, como los factores relacionados con *la organización del trabajo*, la productividad, la eficiencia y el factor humano en la ergonomía.

Hay un conjunto de factores como la intensidad del trabajo, la dedicación e implicación, el reconocimiento a los resultados del trabajo, el techo profesional condicionado por la falta de perspectivas de promoción, nivel de autonomía, grado de responsabilidad, el llamado “techo de cristal” en un enfoque de género patriarcal y machista, donde la mujer es supeditada a un segundo plano en función de sus “restricciones personales” para incorporarse plenamente a las funciones laborales, los cuales pueden ubicarse en la denominación de factores psicosociales que sistemáticamente son ignorados y que valdría la pena reconsiderarlos en el entorno de la responsabilidad social del empresario en su dimensión interna. ¿Por qué son ignorados? Una de las causas es la *invisibilización* a que son sometidos, son factores “*incorpóreos de segunda o tercera generación*” que aunque

---

8. Incluso ya se habla de “cuarterización y quinterización” en la simulación y fraude de relaciones laborales.



existen, no se toman en cuenta porque el reconocimiento de su acción sobre el ambiente laboral, demandaría inversión de recursos para garantizar una relación efectiva entre estos y el colectivo.

Estos riesgos se reconocen también como riesgos emergentes<sup>9</sup> dándose como definición de los mismos que se trata o de un **riesgo nuevo** que no existía antes, o sea aquellos que aparecen como resultado de nuevos descubrimientos científicos, estudios e incluso percepciones sociales, o de un **riesgo en aumento**, siendo entonces cuando crece el número de situaciones de peligro que produce dicho riesgo, o aumenta la probabilidad de exposición o se agravan los efectos sobre la salud de los trabajadores.

De esta manera pueden estar provocados por nuevas tecnologías y procesos de producción, nuevas condiciones de trabajo, (mayores cargas de trabajo, tanto física como mental, intensificación del trabajo, malas condiciones asociadas con la migración, trabajos en la economía informal) y por nuevas formas de empleo (empleo independiente, la tercerización, la subcontratación, la intermediación o los contratos temporales entre otras).

“Aunque se lleva ya un tiempo significativo –en España más de una década, en Suecia casi tres décadas y en Estados Unidos más de medio siglo– hablando, escribiendo del “estrés laboral” y sus diferentes modalidades, tecnoestrés, estrés de género... y la violencia en el trabajo, incluidas también sus diversas formas, como los “riesgos psicosociales” asociados al mundo del trabajo más característicos, todavía sigue primando su entendimiento como “riesgos laborales emergentes” o incluso “nuevos”.<sup>10</sup>

Entre los *riesgos emergentes* mencionamos las tendencias cambiantes del empleo como resultado de fenómenos derivados de la reestructuración organizacional, los recortes de plantilla, la subcontratación y la contratación externa, los cuales han tenido consecuencias en las condiciones de trabajo, haciendo más difícil un equilibrio saludable entre el trabajo y la conciliación de éste con la vida privada.

Al mismo tiempo, la economía informal se ha expandido sensiblemente y en la actualidad abarca un gran porcentaje de trabajadores en muchos países, concretamente en los países en desarrollo. También ha aumentado el número de trabajadores migrantes que, debido a la situación precaria del empleo, a menudo se ven obligados a aceptar trabajos inseguros con salarios muy bajos y condiciones de trabajo insuficientes.

---

9. OIT. Riesgos emergentes y nuevos modelos de prevención en un mundo de trabajo en transformación. 2010: 5.

10. Molina Navarrete, Cristóbal et al. Regulación de los riesgos psicosociales en los ambientes de trabajo: panorama comparado de modelos y experiencias en Europa y América. Editorial Bomarzo. Madrid. 2011: 5.

Y solamente basta mencionar otros elementos dentro de dichas tendencias del empleo que constituyen también *riesgos emergentes* asociados al trabajo cuales son, sin ser excluyentes:

- La economía informal.
- La precariedad en el empleo.
- La ausencia de protección por parte de la legislación laboral.
- La migración de la fuerza de trabajo.
- El envejecimiento poblacional en su relación con la vulnerabilidad en el empleo.
- Las condiciones de trabajo de los jóvenes y la falta de capacitación para asumir el primer empleo.
- El mayor acceso de las mujeres al empleo y el enfoque de género.
- El trabajo monótono y rutinario y su contrario, el que se realiza con grandes esfuerzos mentales.

Pero como la interacción entre causa y efecto aparece en todos los entornos laborales, los llamados países desarrollados al estar sometidos a una crisis económica y financiera, cuyos efectos no se puede definir hasta cuándo estarán influyendo sobre su sociedad, provocan una involución en su fuerza de trabajo que cada vez retorna hacia los estratos más desprotegidos por causa de una legislación restrictiva, de medidas gubernamentales dirigidas resueltamente hacia la “salvación del sector privado, financiero y bancario” en detrimento de los presupuestos dedicados a los derechos sociales, cuales son la salud, la educación, la seguridad social, la vivienda, entre los más recurribles por la población. Por tanto, al presente, es difícil escapar a la influencia de estos riesgos emergentes.

Lo más importante a destacar es que los motivos de consulta médica en los últimos tiempos se deben a afecciones provocadas por el entorno laboral, más abierto, dinámico y competitivo, que exigen de las personas un involucramiento mayor, que provoca lo que se ha dado en llamar “**adicción al trabajo**”, que muchas veces depende de la íntima y permanente relación del trabajador con el empleo que desempeña, sin que requiera una permanencia física en el lugar de trabajo, pero a través de los medios modernos de comunicación y la informatización, el trabajador está todo el tiempo vinculado con su trabajo (beeper, celular, computadora, internet, correo electrónico, teléfono, etc.)

Respecto a los riesgos psicosociales es importante comentar el alto grado de indefinición conceptual y la confusión entre causas y efectos, o sea, entre los factores de riesgos y las consecuencias que afectan la salud del trabajador y el propio ambiente laboral.

Otro aspecto a comentar en cuanto a los riesgos emergentes es que por ser tales, no existe regulación legal suficiente, o un tratamiento acertado,





ya que todos los esfuerzos se han dedicado a los riesgos “tangibles” o visibles por su influencia en el ambiente, que le precedieron en el actuar general, como son los riesgos físicos, biológicos, químicos, cuyas consecuencias en la salud del trabajador, en forma de enfermedades profesionales, constan en las listas internacionales y nacionales con recursos disponibles para su enfrentamiento. En tal sentido apoyamos resueltamente por ser muy evidentes las conclusiones a las que llegaron los autores de la obra citada recientemente “Regulación de los riesgos psicosociales en los ambientes de trabajo...” en el sentido de que “...se pretende explicar y justificar el que sobre ellos no exista todavía una regulación suficientemente precisa y clara... y termina por legitimarse el que en esta materia los sistemas de regulación normativa y las políticas de prevención de riesgos laborales, en los diferentes países, tanto de la Unión Europea como de la OIT, todavía no hayan incluido unas referencias específicas y ciertas a estos riesgos laborales.

### **Estrategias internacionales y nacionales en la valoración de los riesgos psicosociales y organizacionales**

La Comunicación de la Comisión Europea de 11 de marzo de 2002 sobre “cómo adaptarse a los cambios en la sociedad y en el mundo del trabajo: una nueva estrategia comunitaria de salud y seguridad (2002-2006)” llevaba implícita una referencia a este tipo de riesgos laborales, como son:

1. “promover un verdadero bienestar en el trabajo -físico, moral y social-, que no se mida únicamente por la ausencia de accidentes o enfermedades profesionales”.
2. “prevenir los riesgos sociales: el estrés, el acoso en el trabajo, la depresión, la ansiedad y los riesgos asociados a la dependencia del alcohol, las drogas o los medicamentos”.
3. los servicios de prevención de las empresas serán auténticamente multidisciplinares para incluir los riesgos sociales y psicológicos.
4. adaptar el actual marco normativo para la integración en el mismo de algunos factores de riesgo psicosocial como la violencia en el trabajo.

Como continuación a dicha estrategia por los resultados que se alcanzaron en la región, se elaboró y está en vigor la Estrategia para 2007-2012 que tiene como divisa “mejorar la calidad y la productividad del trabajo”.

Los objetivos de esta nueva estrategia son los siguientes:

- Crear un marco legislativo moderno y eficaz, para lo cual habrá que simplificar la legislación sin reducir la protección, o en caso de ser

inexistente, promover la adopción de normas o la modificación del texto de las actuales para impulsar una mayor garantía de seguridad en el empleo de los trabajadores.

- Favorecer el desarrollo y la puesta en práctica de las estrategias nacionales relativas entre otras a la prevención y vigilancia de la salud; la rehabilitación y reintegración de los trabajadores; dar respuesta a los cambios sociales y demográficos (envejecimiento de la población, trabajo de los jóvenes); alcanzar la coordinación entre las políticas de salud y seguridad en el trabajo y las políticas de salud pública, desarrollo regional y cohesión social, contratos públicos, así como las políticas en materia de empleo y reestructuraciones.
- Promover los cambios de comportamiento (sensibilizar las empresas con incentivos económicos directos o indirectos, reducción de las cotizaciones sociales y otras ayudas económicas).
- Hacer frente a nuevos riesgos cada vez más importantes (mediante programa de investigaciones promover la salud mental en el trabajo, la prevención de la violencia y el acoso laboral, tomar medidas contra el estrés).

Promover la seguridad y la salud a nivel internacional (OIT, OMS, Estrategia global de SST de OIT de 2003, ratificación del Convenio marco promocional Seguridad y Salud en el Trabajo de OIT 2006, prohibición del amianto, reconocido internacionalmente como “la fibra que mata”).

Por su parte, Iberoamérica también concibió una Estrategia de Seguridad y Salud en el Trabajo para 2009 a 2013, inspirada en la Declaración de Prevencia, 2009 que dice:

*“El derecho a la vida, el derecho a la integridad física y el derecho a la salud son derechos consustanciales a la prevención de riesgos laborales, y su protección y promoción determinan un objetivo de primer orden para los Gobiernos, los interlocutores sociales y la sociedad en su conjunto”.*

Como antecedentes de esta Estrategia se puede mencionar que la Organización Iberoamericana de Seguridad Social inició en 2006 una línea de trabajo estable dedicada al impulso de las Políticas de Seguridad y Salud en el trabajo, fruto de la cual se logró la celebración de foros periódicos de análisis, reflexión y debate en torno a los principales problemas que registra la región en términos de seguridad y salud en el trabajo, dando como resultado la celebración de dos ediciones del Congreso de Prevención de Riesgos Laborales en América Latina, conocido como Prevencia, siendo el primero en Argentina, en 2006 y que tuvo como colofón la **“Declaración Iberoamericana sobre Seguridad y Salud en el Trabajo”**. El siguiente se celebró en 2007, en Cádiz, España y aportó como resultados fundamentales los siguientes: una **“Estrategia Iberoamericana de Seguridad y Salud en el**

**Trabajo**”, la propia Declaración de Cádiz y la creación del Observatorio de seguridad y salud en el trabajo.

¿Qué es la Estrategia en sí? Constituye un instrumento para establecer de forma consensuada el marco general de desarrollo de las políticas de Seguridad y Salud en el periodo de vigencia de la misma y además resulta ser un compromiso para que las políticas de prevención y protección correspondan al combate de los riesgos profesionales, garantizando un entorno de igualdad de oportunidades para acceder y mantener un empleo digno. La Estrategia constituye el instrumento para establecer el marco general de las políticas de prevención de riesgos laborales a corto y, sobre todo, medio y largo plazo.

A partir del diagnóstico sobre la situación actual de la prevención de riesgos laborales, la Estrategia identifica los objetivos que deben alcanzarse en lo adelante, así como las líneas de actuación que habrán de desarrollarse en los próximos años por todas las partes implicadas.

Con ello, la Estrategia pretende dotar de coherencia y racionalidad las actuaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo, desarrolladas por todos los actores relevantes en la prevención de riesgos laborales.

¿Cuáles serían los objetivos específicos de la estrategia iberoamericana comentada?

- Conocer la situación nacional a partir de la realización de encuestas de condiciones de trabajo. Para ello también se utilizaría el Observatorio de Siniestralidad Laboral.
- Reforzar el marco normativo, tanto por la modificación de las normas actuales como por la adopción de aquéllas que aún faltan en el esquema legislativo de protección a los trabajadores.
- Garantizar el funcionamiento de los Órganos Técnicos de Seguridad y Salud en el trabajo, e instituciones nacionales de Inspección y Control.
- Avanzar en la investigación y el estudio de la multicausalidad.
- Promover programas de apoyo a la microempresa.
- Mejorar la capacitación de agentes implicados.
- Promover políticas públicas de responsabilidad social.

En el marco de un estudio realizado en el año 1999 en España, un grupo de expertos de diversas organizaciones dedicadas a la prevención (organizaciones públicas, privadas, sindicales y universitarias) identificaron, entre otros, los siguientes factores que explican la falta de una estrategia preventiva en interés de reducir el impacto hasta eliminar la incidencia de los riesgos psicosociales en el ambiente laboral:

1. Falta de información respecto a la nocividad de los factores de riesgo psicosocial sobre la salud de los trabajadores.
2. Concepción de que los problemas derivados del estrés son de carácter individual, y sólo afectan a personas “predispuestas”.
3. Percepción del tópico cultural que sigue viendo el estrés como un problema de ejecutivos, y más relacionado con el trabajo intelectual que con el manual, lo que lleva a considerarlo como algo inherente a ciertos trabajos y a contemplar la prevención como un asunto de técnicas individuales de autocontrol.
4. Dificultades de evaluación por la falta de instrumentos objetivos
5. Actitud de incredulidad ante la imposibilidad de controlar o eliminar los factores psicosociales.

Últimamente se han realizado estudios sobre la exposición a riesgos biológicos, físicos, químicos y a los llamados **riesgos multifactoriales**, que son aquellos que se producen por exposición a múltiples factores de peligro como son los centros de llamadas “*call centers*” donde el trabajador está expuesto a diferentes factores ambientales dependientes de la organización del propio trabajo como son estar mucho tiempo sentado, la existencia de ruido de fondo, el uso de auriculares inadecuados, o el uso durante muchas horas de dichos equipos, mal diseño ergonómico del puesto de trabajo, control a distancia de las tareas, la presión que sufren los trabajadores debido al cumplimiento de los plazos, alta exigencia mental y emocional.

Las personas que trabajan en los centros telefónicos de llamadas presentan trastornos músculo-esqueléticos, venas varicosas, enfermedades de la nariz y la garganta, trastornos de la voz, *estrés* y *síndrome de estar quemado*, además de estar sometidos a la constante violencia “sorda” de la posibilidad del desempleo y en el caso de las mujeres, al despido por causas derivadas de su entorno familiar (horarios nocturnos, hijos pequeños, enfermedad de familiares).

La Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo clasifica los riesgos psicosociales en los relacionados con el *contexto* del trabajo y los relacionados con el *contenido* del trabajo, considerándose como *contexto del trabajo* todo lo relativo con la organización del trabajo y la influencia del liderazgo y las relaciones interpersonales en el ambiente de trabajo, tales como la comunicación, papel que juega el directivo o jefe en la cadena de mando, en la toma de decisiones y el control de las actividades que se realizan, las posibilidades de desarrollo profesional que eliminan la monotonía y reduzcan la falta de motivación del personal, la discriminación en el empleo, la xenofobia, racismo, prejuicios por el sexo, la edad y el origen nacional y social.

El contexto de trabajo influye sobre las relaciones entre los trabajadores y entre estos, los superiores y subordinados, pudiéndose generar conflictos que conduzcan a hostigamiento, maltratos, violencia física, acoso laboral,



acoso sexual y otras conductas, aparentando tratarse de estrés, burnout y consecuencias de un ritmo vertiginoso en el trabajo, de la competitividad, la satisfacción de los clientes y otros.

En cuanto al *contenido de trabajo*, son temas más concretos que influyen en el trabajo y que pueden vincularse a la ergonomía, condiciones de trabajo peligrosas y nocivas que produzcan alteraciones, fatigas, diferentes trastornos emocionales, la toxicidad en el manejo de algunos productos, el mal uso de las competencias laborales, cuando el hombre está ubicado en una actividad sin tomar en cuenta sus conocimientos, habilidades, destrezas, también se toma en cuenta el ritmo de trabajo y la carga, ajustados a la programación de las tareas, para verificar si responden a las características personales y posibilidades reales de los trabajadores.

“Tener un trabajo con elevadas demandas y una escasa capacidad de control predice un aumento del riesgo de tensión psicológica y enfermedad. Las demandas tienen más consecuencias negativas si ocurren junto con una ausencia de posibilidad de influir en las decisiones relacionadas con el trabajo. Si las exigencias son tan elevadas que el trabajador no puede hacerles frente, o si éste no se encuentra en posición de ejercer influencia en aspectos importantes de sus condiciones de trabajo y de poder adaptarlos, la situación genera estrés y puede aumentar la velocidad a la que se producen los procesos corporales de desgaste, conduciendo probablemente a un mayor riesgo de enfermedad o incluso fallecimiento”<sup>11</sup>.

Otro texto importante es el Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el trabajo. El mismo fue firmado el 26.04.07, por organizaciones empresariales y sindicales de la Unión Europea con el fin de prevenir y gestionar problemas de intimidación, acoso sexual y violencia física en el lugar de trabajo, condenando toda forma de acoso y de violencia y estableciendo la obligación de los empresarios de proteger a los trabajadores.

Este Acuerdo basa su aplicabilidad en el art. 139.2 del Tratado Constitutivo de la UE.

Se destaca que AMEVA incorpora una política de *tolerancia cero* y un conjunto de procedimientos para hacerla efectiva. Establece que deben respetarse los principios de *dignidad, confidencialidad, imparcialidad y trato equitativo*, por lo que se tomarán medidas apropiadas contra los autores de actos de acoso y violencia, que irán de la sanción disciplinaria al despido. Por su parte, las víctimas recibirán apoyo para su reintegración, en caso necesario.

---

11. Tomado de un análisis hecho por Sofía Vega de la NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I), publicada en la página Web del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, [www.mtas.es](http://www.mtas.es)

En su texto incorpora el análisis de diversas formas de acoso y violencia en los lugares de trabajo, con las siguientes características para su identificación:

- Debe ser de carácter físico, psicológico o sexual,
- Pueden ser incidentes aislados o comportamientos más sistemáticos,
- Se debe configurar entre colegas, entre superiores y subordinados o provenir de terceros como clientes, usuarios, pacientes, alumnos, etc.
- Las figuras pueden ir desde casos poco importantes de falta de respeto hasta actos más graves, como infracciones penales que requieren la intervención de las autoridades públicas.

Los interlocutores sociales europeos reconocen que el acoso y la violencia pueden aparecer en cualquier lugar de trabajo y afectar a cualquier trabajador, con independencia del tamaño de la empresa, el campo de la actividad y el tipo de contrato o de relación de trabajo.

AMEVA persigue los siguientes objetivos:

- Aumentar la sensibilización y el entendimiento de los patronos, los trabajadores y sus representantes sobre el acoso y la violencia en el lugar de trabajo,
- Proporcionar a los patronos, los trabajadores y sus representantes a todos los niveles un marco pragmático para identificar, prevenir y hacer frente a los problemas de acoso y violencia en el trabajo.

Se consideró inicialmente elaborar un documento como Directiva comunitaria que tuviese eficacia directa vinculante, pero como los destinatarios son las organizaciones empresariales y sindicales adheridas y no los Estados miembros, su contenido puede materializarse a través de los sistemas nacionales de negociación colectiva. No obstante AMEVA carece de eficacia directa igual que los otros 6 Acuerdos Marcos.

En cuanto al papel de la OIT en materia de seguridad y salud en el trabajo, es importante comentar lo siguiente:

Se han ratificado una serie de convenios como normas internacionales del trabajo dedicadas a la seguridad y salud en el trabajo y que se inspiran en la defensa de los derechos de los trabajadores a trabajar en un ambiente seguro y sano en una agenda de trabajo decente.

En el texto del Convenio 155 de la OIT sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores, su artículo 4 establece la obligación para los Estados de "...formular, poner en práctica y reexaminar periódicamente una política nacional coherente en materia de seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo...", y de adoptar políticas que tiendan a reducir las causas de los riesgos inherentes al medio ambiente de trabajo, reconociendo de forma expresa en su artículo 5 que la "organización de trabajo"

es un factor que puede afectar la seguridad y salud de los trabajadores y el medio ambiente de trabajo.

El propio Convenio se refiere a la responsabilidad del empresario respecto al cuidado de la salud del trabajador, a la adopción de estrategias preventivas que pueden ser negociadas en documentos conciliados con los propios trabajadores a través de su representante sindical y que dicha prevención conlleve a la reducción de los riesgos en tanto factores causantes de las situaciones de violencia en la empresa.

También alude a los factores organizacionales en el artículo 5, pero en una “lectura extensiva” podríamos inferir que el ambiente de trabajo se rodea también de riesgos psicofisiológicos y sociales por el hecho de las relaciones que se establecen entre diferentes personas.

Más recientemente, en vista del crecimiento de la accidentalidad en los países y el surgimiento de nuevas enfermedades profesionales, así como las quejas elevadas por los representantes de los trabajadores por la poca o casi nula inversión de los empleadores en mejoramiento de las condiciones de trabajo en las empresas, la OIT dedicó un punto del orden del día de la 95ª. Conferencia Internacional del Trabajo, en el año 2006 al Marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo, que condujo a la adopción del Convenio 187 del año 2006 (OIT) sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo el cual declara que *todo miembro deberá adoptar medidas activas con miras a conseguir de forma progresiva un medio ambiente de trabajo seguro y saludable mediante un sistema nacional, política y programas nacionales de seguridad y salud en el trabajo, teniendo en cuenta los principios recogidos en los instrumentos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) pertinentes para el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo.*

Se sobreentiende que cuando de instrumentos internacionales de la OIT se habla, se está refiriendo también a la famosa *Declaración de principios y derechos fundamentales* del año 1998 en su vinculación con el trabajo decente, aunque para nosotros, no son estos 8 convenios los fundamentales, ni tampoco son estos solamente los principios fundamentales del derecho laboral porque se vinculen con los llamados derechos civiles y políticos en tanto se trata de la libertad de asociación y negociación, el trabajo forzoso, el trabajo infantil y la no discriminación en el empleo.

Según una importante resolución de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1975), el trabajo no sólo debe respetar la vida y la salud de los trabajadores y dejarles tiempo libre para el descanso y el ocio, sino que también ha de permitirles servir a la sociedad y conseguir su autorrealización mediante el desarrollo de sus capacidades personales<sup>12</sup>. Estos prin-

---

12. Ver artículo de Lennart Levi “Factores psicosociales, estrés y salud” publicado en la Enciclopedia de seguridad y salud en el trabajo, de la OIT, capítulo 34, Factores psicosociales y organizacionales.

cipios se expresaron ya en 1963, en un informe del Tavistock Institute de Londres (documento núm. T813) que establecía las siguientes directrices generales para el diseño de los puestos de trabajo:

1. El puesto de trabajo debe ser razonablemente exigente en aspectos distintos de la pura soportabilidad y mínimamente variado.
2. El trabajador debe poder aprender en el puesto de trabajo y tener en él un aprendizaje continuo.
3. El puesto de trabajo debe comprender algún ámbito de toma de decisiones que el individuo pueda considerar personalmente suyo.
4. Debe existir cierto grado de apoyo social y reconocimiento en el lugar de trabajo.
5. El trabajador debe poder establecer una relación entre lo que hace o produce y la vida social.
6. El trabajador debe sentir que el puesto de trabajo conduce a algún tipo de futuro deseable.

La Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) dibuja, en cambio, un panorama menos optimista de la realidad de la vida laboral cuando señala que:

- El trabajo se ha aceptado como una obligación y una necesidad para la mayoría de las personas adultas.
- El trabajo y los lugares de trabajo se han diseñado casi exclusivamente con criterios de eficiencia y de coste.
- Se ha aceptado que los recursos tecnológicos y de capital son los determinantes imperativos del carácter óptimo de los puestos de trabajo y los sistemas laborales.
- Los cambios se han debido en su mayor parte al deseo de alcanzar un crecimiento económico ilimitado. La decisión sobre el diseño óptimo de los puestos de trabajo y la elección de los objetivos han quedado casi totalmente en manos de los directivos y especialistas en tecnología, con sólo una leve intromisión de la negociación colectiva y de la protección que ofrece la legislación.
- Otras instituciones de la sociedad han adoptado formas que contribuyen a sostener este tipo de sistema de trabajo<sup>13</sup>.

Concluyendo con el papel de la OIT, sería también apropiado mencionar los Repertorios de recomendaciones prácticas adoptados sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla de 2003, sobre factores ambientales en el lugar de trabajo, de

---

13. Sobre este tema, consultar la Enciclopedia de Seguridad y Salud en el Trabajo, de la OIT, específicamente el capítulo dedicado a Factores psicosociales y organizacionales.





2001 y sobre el tratamiento de cuestiones relacionadas con el alcohol y las drogas en el lugar de trabajo de 1996, en los cuales grupos de expertos han elaborado un inventario de medidas en forma de recomendaciones para los empresarios y los representantes de los trabajadores, con vistas al mejoramiento de la seguridad y salud en el trabajo.

En la Reunión de expertos<sup>14</sup> para elaborar el “Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia y el estrés en el trabajo en el sector de los servicios: una amenaza para la productividad y el trabajo decente” celebrada en Ginebra, Suiza del 8-15 de octubre de 2003, se analizaron cuestiones de interés como son sin agotar su contenido:

1. La mayoría de los gobiernos consideraron que el repertorio constituiría una iniciativa positiva para abordar el **estrés y la violencia** por los altos niveles de expresión en los diferentes países.
2. La ausencia de información mundial que muestre que la incidencia de la violencia y el estrés en el lugar de trabajo es una cuestión importante o que justifica la aplicación de una reglamentación oficial.
3. La mayoría de los gobiernos considera que el repertorio es útil para elaborar políticas y estrategias con miras a la prevención y gestión del estrés y la violencia laboral.
4. El hecho de abordar el estrés y la violencia en un mismo repertorio constituye un tratamiento acertado como enfoque integrado para abordar los factores psicosociales, que no deberían tratarse aisladamente, sino que su gestión debería situarse en el contexto más amplio de un sistema de seguridad y salud en el trabajo, con un enfoque basado en un sistema de participación de los trabajadores, con herramientas de gestión de carácter general para la autofiscalización.
5. Hubo sugerencias de calificar la violencia en el lugar de trabajo como un fenómeno externo y que se agreguen varios tipos de violencia, por ejemplo, los actos terroristas, las agresiones no intencionadas relacionadas con una enfermedad mental o con el consumo de drogas, aunque consideraron que era importante distinguir entre la violencia laboral externa e interna puesto que la externa estaba relacionada

---

14. En el análisis del tema respondiendo al cuestionario participaron representantes de gobiernos designados e invitados a saber: Alemania, Australia, Austria, Bulgaria, Dinamarca, Eritrea, Filipinas, Finlandia, Hungría, Indonesia, Lituania, Malasia, Mauricio, México, Nueva Zelanda, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, Rumania, Suecia, Túnez y Zimbabwe. Nótese que solamente participó un país de América Latina que no es el que tiene soluciones aplicadas en la legislación nacional sobre el combate a la violencia en el trabajo. Sin embargo ni Argentina, Brasil, Colombia, Venezuela, Uruguay o Chile que tienen algunas medidas adoptadas participaron en la elaboración del Repertorio de Recomendaciones. (Nota de la Autora).

con un riesgo más alto de violencia física, y la violencia interna con formas más psicológicas de violencia (por ejemplo, abusos y discriminación); estos fenómenos requerirían medidas preventivas y enfoques diferentes.

Por último y por su importancia resaltamos el Programa Infocus de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente (safework) de la OIT, en cuyo marco se adoptó la llamada METODOLOGÍA SOLVE, “Integración de promoción de la salud en el lugar de trabajo” contentiva de un enfoque dirigido hacia el combate al alcohol, el tabaquismo, las drogas, la violencia, el estrés y la discriminación por padecer la persona del VIH-SIDA<sup>15</sup>. La metodología formó parte de una Resolución sobre problemas psicológicos del trabajo del año 2000 cuya pretensión era dotar a los empleadores de un marco para la formulación de políticas y obtener los conocimientos necesarios y destrezas para abordar y prevenir los problemas antes mencionados.

Con el paso del tiempo, la metodología y el programa SOLVE se constituyeron en paquetes formativos para los trabajadores y empresarios, pero ahora su contenido ha ido en aumento. La segunda edición se basa en la experiencia adquirida con la aplicación del programa de formación SOLVE desde 2002. Los cinco temas originales mencionados<sup>16</sup> se han revisado y ampliado de un modo considerable a la luz de los últimos avances científicos y sobre todo de las buenas prácticas para hacer frente a los nuevos desafíos de un mundo cambiante del trabajo. Desde esta perspectiva renovadora, la nueva versión incorpora una concepción del principio de promoción de la salud mucho más extensa y heterogénea. Así, aparecen tenidos en cuenta aspectos tales como la nutrición, el sueño saludable y la actividad física.

“El punto de partida sigue siendo que todo cambio en la organización del trabajo, incluso en la “cultura del trabajo”, hoy de especial actualidad a raíz de la crisis y las reformas laborales que se han realizado para intentar resolverla, requiere una evaluación de los factores psicosociales, que deben ser gestionados de forma cuidadosa para reducir el estrés. Pero ahora se pone un énfasis especial en las nuevas situaciones difíciles en estos tiempos de crisis-cambio y que están contribuyendo a un notable incremento del que llama “estrés económico”.

De ahí que el curso sobre la nueva política de gestión de estos riesgos cubra de una manera muy interactiva nueve temas relacionados con la promoción de salud en el trabajo:

15. El proyecto se puso en marcha en Windhoek, Namibia, en noviembre de 2001” Al respecto consulta y abundar en la Revista TRABAJO de la OIT. Número 42, marzo de 2002, Págs. 32 y 33. También consultar la Revista Trabajo Número 54 de 2005.

16. Violencia, alcohol y drogas, VIH-SIDA, estrés y tabaco.

1. El estrés.
2. La violencia psicológica y física.
3. Factores de estrés económico.
4. El consumo de tabaco y el humo de segunda mano.
5. El alcohol y el consumo de drogas.
6. La nutrición.
7. El ejercicio o la actividad física.
8. Sueño saludable.
9. El SIDA.

También proporciona una introducción al método y se dirige a la promoción de la gestión de la salud laboral y la forma del concepto a la acción”<sup>17</sup>.

## **Los riesgos psicosociales y organizacionales en américa latina**

En un grupo importante de países iberoamericanos, el mercado laboral adolece de desigualdad y déficit de trabajo decente. Aunque es un mercado generador de empleo, el trabajo que se crea es frecuentemente precario, informal, de bajo nivel tecnológico y con bajo nivel de protección social, seguridad, productividad y salario, factores contrarios a la construcción de sociedades más justas.

Ejemplo del fenómeno globalizador excluyente y del dumping social, es la actividad desarrollada en algunas maquiladoras del sector textil. El 80% del personal empleado en ellas son mujeres, que están sometidas en muchos casos a situaciones de explotación laboral, discriminación racial, jornadas de trabajo a destajo, despidos a trabajadoras embarazadas o contacto de la piel con sustancias químicas peligrosas (detergentes, lejías, cloro, desincrustantes, etc).

La actual situación en que se encuentra la economía mundial, donde América Latina no es excepción, está provocando la disminución del tejido empresarial, con el previsible incremento del sector informal, que surge fundamentalmente en la pequeña y mediana empresa como respuesta a las elevadas tasas de desempleo, lo que provoca inevitablemente una mayor desprotección frente al accidente laboral, sin protección social y en situación precaria en la atención de su salud.

Y quienes más sufren los efectos son los jóvenes, las mujeres, los migrantes, las poblaciones indígenas o afrodescendientes, colectivos espe-

---

17. Vallecillo Gámez, María Rosa. Los recursos educativos como ineludible y productiva clave preventiva: El “Nuevo Programa SOLVE” de la OIT. En el Anuario internacional 2012 sobre prevención de riesgos psicosociales y calidad de vida en el trabajo en Europa. UGT 2012.

cialmente afectados por la pobreza, la desigualdad, la dificultad de acceder a programas de capacitación, y la falta de protección social.

En América Latina se estiman en 23 millones los trabajadores desempleados y en **103 millones** los **trabajadores** que desarrollan su actividad laboral en la economía informal, es decir **sin protección social** alguna, y donde se intensifican factores como la baja calificación, las largas jornadas de trabajo, la incorporación prematura al mundo laboral y, en resumen, la precariedad de las condiciones de trabajo. Entre las causas que originan esta situación se encuentran la falta de regulación y aplicación de normas estatales, y las políticas económicas derivadas de la globalización económica excluyente, que según la OIT provocarán que en el año 2015 el déficit de trabajo formal sea de 158 millones de personas.

Otros fenómenos que es necesario tener en cuenta son el envejecimiento que sufrirá la población en edad de trabajar que, sumado al descenso de la mortalidad infantil y la caída de la fecundidad, provocará que la edad media de la población trabajadora ascienda significativamente, por encima de los cuarenta años.

Además, se ha producido un notable incremento del empleo femenino, que supone prácticamente el 40% de la población activa, cambiando el paradigma anterior de “hombre proveedor y mujer cuidadora”.

Otro aspecto importante es el aumento de los flujos migratorios, pues más de 20 millones de latinoamericanos viven fuera de su país de nacimiento (Panorama Social de América Latina 2004, CEPAL). Consecuencias de este proceso migratorio son la emigración del capital humano más cualificado, la importancia de los retornos de divisas para las economías nacionales o el aumento de los riesgos profesionales para los trabajadores, unido a la exclusión y desprotección que sufren aquellos que se encuentran indocumentados.

Por su parte, los últimos datos de la OIT ponen de manifiesto que 17,5 millones de niños latinoamericanos, comprendidos entre 5 y 14 años, trabajan y, de ellos, 22.000 mueren cada año a consecuencia de accidentes y enfermedades profesionales sin contraprestación alguna. A este respecto no se toman en cuenta los Convenios de la OIT sobre edad mínima y prohibición de las peores formas de trabajo infantil (Nos. 138 y 182).

Los riesgos psicosociales y organizacionales existen en todas las sociedades y en todos los continentes. Basta que se encuentren personas en un mismo entorno laboral, con conductas, actuaciones, entendimiento de la realidad diferentes, comportamiento y ética individuales, para que puedan apreciarse estos factores que como bien dice la definición, junto con la conducta humana tienen la capacidad potencial de producir daños y lesiones de todo tipo, estando la gravedad y frecuencia de su ocurrencia en la probabilidad de que se produzcan las condiciones que detonen los mismos, muchas veces provocadas por ambientes permisivos o por la mala

organización del trabajo o del diseño organizacional. Sin embargo, no se manifiestan de igual forma en todos los países y mucho menos en los diferentes continentes, porque la idiosincrasia, la cultura, la educación, el nivel de desarrollo, las situaciones sociales y económicas, tienden a amplificar los resultados de cualquiera de estos riesgos.

En América Latina hay tipicidades dignas de estudio desde el punto de vista económico, jurídico, psicológico, social, porque los factores existentes inciden en la idiosincrasia de la región, en su desarrollo y ante el fenómeno del capital privado y la inversión extranjera, estos riesgos están presentes con un fuerte sello, en el sector privado<sup>18</sup>, que trata de evadir las indemnizaciones a que tienen derecho los trabajadores cuando acuden a una reclamación por despido ilegal o a una violación de sus derechos en las relaciones jurídico –laborales. También es probable que estén presentes fallas en la organización del trabajo, que comienzan con estrés, que deviene violencia cuando se une la propia acción humana a las causas psicológicas y emocionales.

En muchas empresas de la región se presiona a los trabajadores con amenazas de externalizar sus actividades con lo que quedarían fuera de la empresa y tendrían que recurrir a contratos determinados, períodos de prueba prolongados, intermediarios entre la oferta y la demanda, una cadena interminable de subcontratas, hasta terminar con entidades empleadoras y tercerizadoras, para incluso volver a su entidad de origen pero con una naturaleza jurídica diferente en su relación laboral.

También se les presiona con una mayor intensidad en el trabajo a través de la aplicación de los conceptos de polivalencia y multifuncionamiento, o cuando se reducen los horarios mediante el trabajo a tiempo parcial, o se utiliza la llamada disponibilidad permanente del trabajador a su empleador, o el teletrabajo que aleja supuestamente al trabajador de su jefe y del control estricto. Cuando tales elementos se materializan, los trabajadores pugnan por mantenerse listos en este mercado y son utilizados para reducir la rebeldía de aquellos que entienden como injustas esas relaciones autoritarias sin ningún grado de responsabilidad del empresario por el bienestar del personal en su ambiente de trabajo, tal como propugna el Libro Verde de la Responsabilidad Social de las Empresas<sup>19</sup>.

En muchas empresas privadas, de capital foráneo, que no permiten la presencia de sindicatos, no hay negociación colectiva y como tampoco hay

---

18. Hacemos notar esta situación, ya que en los países desarrollados la violencia laboral tiene un impacto mayor en la administración pública y aún en América Latina la mayor cantidad de legislación protectora contra la violencia laboral que se puede consultar, es la que protege a los servidores públicos, siendo de carácter municipal, provincial y muy poca de nivel nacional y para todos los sectores.

19. Este Libro Verde aunque tiene vigencia para la Unión Europea, al referirse a la Responsabilidad social de las empresas, llega a manifestarse en otros continentes, producto del movimiento transnacional del capital.

regulaciones estatales protectoras, el empresario llega hasta las últimas consecuencias, **el abuso colectivo**. Pero a primera vista se produce un espejismo como resultado de los Códigos de Ética que aprueba la dirección empresarial y que pone de manifiesto *la irrestricta prohibición* de conductas contrarias al mejor desempeño de los trabajadores y de incentivo a aquellas que promuevan relaciones laborales satisfactorias.

En las industrias fronterizas, las zonas francas y las maquilas, se produce la máxima situación de desprotección de los trabajadores y trabajadoras, llegando incluso al conocido “trabajo esclavo”, trabajo por deudas y servidumbre forzada, que ha sido descubierto en industrias y actividades agrícolas de muchos países.

Como se puede apreciar, en estas entidades, así como en muchas pequeñas y medianas empresas, y sobre todo en entidades del sector privado de la economía, no existen compromisos de responsabilidad social, ni negociación colectiva que culmine en el convenio colectivo de trabajo y por tanto bajo la influencia de la desregulación y sin ley que los proteja, o con leyes reformadas y flexibilizadas, el trabajador queda indefenso. Sin embargo, esta situación puede transformarse, si se toman en cuenta los principios generales del derecho, la legislación nacional aún vigente y las declaraciones y normas internacionales, de conjunto con los sistemas de gestión empresarial y las regulaciones contenidas en las normas ISO 18.000 del sistema de gestión de seguridad y salud y los códigos de ética, donde se refieren a los principios y valores éticos y se emprenden acciones ante los riesgos en el trabajo. Tampoco podemos pasar por alto las leyes penales que tipifican como delitos la discriminación, la coacción, el chantaje, el ultraje o acoso, el abuso sexual, el abuso de autoridad y los tratos degradantes, lo cual por la extensión de este breve artículo sobre los factores de riesgo, sería objeto de otro estudio comparativo de la legislación vigente en diferentes países.

En cuanto a la situación actual en materia de normación y prevención de los riesgos emergentes en la región, vale la pena mencionar como paradigma, la LOPCYMAT y la LOTTT venezolanas<sup>20</sup> en las cuales se da una debida protección a los trabajadores y se nominalizan los riesgos psicosociales e incluso aparece por primera vez regulaciones referidas a la violencia laboral. A modo de ejemplo se menciona el artículo 56 de la LOPCYMAT sobre las obligaciones y derechos de los empleadores, en cuyo inciso 5to se dispone lo siguiente: “Abstenerse de realizar, por sí o por sus representantes, toda conducta ofensiva, maliciosa, intimidatoria y de cualquier acto que perjudique psicológica o moralmente a los trabajadores y trabajadoras, *prevenir toda situación de acoso* por medio de la degradación de las con-

---

20. Ley orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo del 2005 y ley orgánica de trabajo de los trabajadores y trabajadoras, de 2012.



diciones y ambiente de trabajo, *violencia física o psicológica*, aislamiento o por no proveer una ocupación razonable al trabajador o la trabajadora de acuerdo a sus capacidades y antecedentes y evitar la aplicación de sanciones no claramente justificadas o desproporcionadas y una sistemática e injustificada crítica contra el trabajador o la trabajadora, o su labor”.

En la orilla contrapuesta se encuentra la situación de Argentina, que ha tramitado con rapidez inusitada ante el Congreso una ley de modificación sobre las aseguradoras de riesgo del trabajo que en lugar de beneficiar, trae desprotección a los trabajadores y por tanto ha sido blanco de las críticas y oposición de las centrales sindicales, no entendiéndose cómo en el actual gobierno que ha sancionado tantas leyes favorables a los trabajadores, ahora se regula una que privilegia fundamentalmente a los grupos empresariales.

Aunque se mejoran algunas prestaciones económicas, sobre la prevención de los riesgos no dice absolutamente nada, por lo que no mejora en ningún aspecto la seguridad y salud en el trabajo. Traemos por tanto de una entrevista realizada al doctor Luis Enrique Ramírez en torno a la ley sus siguientes reflexiones: “En la práctica, esto funciona de tal manera que cuando el accidentado llega a la ART le dicen: “Señor, a usted le corresponde tanto. Si acepta esta oferta debe renunciar a cualquier reclamo por los daños que usted considere no cubiertos. Si no acepta, vaya a un abogado, recurra a la justicia Civil (no a la del Trabajo) y sabrá Dios cuándo va a cobrar”. Este es el eje de esta reforma y lo esencial que ha establecido esta ley 26.773. Por eso han reaccionado casi todas las centrales de trabajadores que hoy actúan en el país, cuestionando severamente este proyecto y con justa razón. Realmente ha sido un retroceso. Es muy grave que para un diferendo laboral se excluya a la justicia del Trabajo y se remita el problema obligatoriamente a la justicia Civil, que actúa con un criterio, con una filosofía y con principios muy diferentes”.

## Conclusiones

En el trabajo las personas desarrollan una actividad física y mental que garantiza el despliegue de sus facultades de todo tipo y su organismo recibe el beneficio al mantenerlo activo y despierto. Mediante el trabajo también se desarrollan y activan las relaciones sociales con otras personas a través del trabajo en equipo, ya que en la actualidad pocas actividades laborales se realizan en solitario, casi siempre se utiliza el método del equipo que asegura la cooperación necesaria para realizar las tareas y el trabajo permite a las personas sentirse útiles a la sociedad.

Queda demostrado que los factores organizativos se deben a la organización del trabajo, el diseño de la estructura, la plantilla con la que se

realizan los trabajos y la cultura empresarial y pueden tener consecuencias para la salud de los trabajadores a nivel físico pero, sobre todo, a nivel psíquico y social.

Por eso cuando está bien diseñado, es un elemento generador de autoestima, pero cuando no se le presta atención a estas cuestiones, el trabajo también puede causar diferentes daños a la salud de tipo psíquico, físico o emocional, según sean las condiciones sociales y materiales donde este se ejecute.

Por sus características, los llamados factores psicosociales son menos visibles y aunque existen desde hace mucho tiempo en las relaciones laborales, dígase el estrés y sus diferentes manifestaciones, las adicciones, la violencia laboral, lo novedoso que encontramos es que actualmente ya son tratados por la legislación laboral, aunque aún persisten vacíos legales tanto al nivel internacional como al interior de los países, siendo pocos los que regulan el tratamiento de dichos factores de riesgo con consecuencia para la protección de la seguridad y salud de los trabajadores.

Una persona sometida a trabajar en un ambiente de trabajo con riesgos físicos, químicos, contaminantes, pestilencias, sobrecarga física y otros, es proclive a sufrir accidentes del trabajo o a contraer enfermedades profesionales, pero lo que todavía no es totalmente visible para muchos empresarios es que la persona sometida a un ambiente de trabajo en que la carga no corresponda con la capacidad de hacer y producir, en que el clima laboral esté enrarecido por deficientes relaciones interpersonales, sobre todo las jerárquicas entre jefes y subordinados y que en general sea hostil por la presencia de presiones económicas, de los sistemas de gestión implantados que no hayan sido consultados con los destinatarios (el propio colectivo), presiones psicológicas, en condiciones desagradables, difícilmente va a ser productivo o dar su mejor esfuerzo en sus labores. Para que una persona pueda trabajar bien debe sentirse bien consigo mismo y con todo lo que gira alrededor de ella y entender el ambiente donde se desenvuelve todo el personal.

El clima organizacional constituye un tema de investigación priorizado hoy en día en casi todos los países de alto desarrollo y en casi todas las organizaciones productivas y de prestación de servicios, las cuales disponen cuantiosos recursos financieros en la contratación de consultores especializados con el fin de encontrar el continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de la productividad, sin perder de vista el capital humano en el cual ha invertido para su capacitación y fidelización en los puestos claves.

A través de una bibliografía reciente y amplia que abarca no solamente la teoría y la doctrina, sino también las estrategias y las normas legales, se llega a la conclusión que queda aún mucho por hacer al nivel internacional por los espacios con poca o casi sin ninguna regulación legal para la



protección de los trabajadores y en nuestro país también hay vacíos en la legislación vigente de un mayor acercamiento a los mismos factores “visibles” al igual que en el resto de los países sobre todo de nuestra región.

Concluyo señalando que este artículo es un breve acercamiento a la situación actual de los riesgos que hemos dado en llamar “emergentes” por ser de reciente impronta o porque siendo conocidos, han aumentado su incidencia en el ambiente laboral. Se hace necesario realizar investigaciones con encuestas y estudios en los centros de trabajo para que las conclusiones aporten recomendaciones dirigidas tanto a los legisladores, como a los empresarios y a los representantes de los trabajadores. Hay un largo camino por andar para que lo dicho se reúna con lo hecho.

## Referencias bibliográficas

- Barragán Cisneros, Velia Patricia, et al. 2011. Del Acoso Moral en el Trabajo. Perspectiva constitucional, legal, organizacional y política. UJED. Editora: Flores y Distribuidor. México.
- Barreto Silveira, Margarida. 2003. Violência, Saúde e Trabalho (uma jornada de humilhações. Editora de PUC-SP y FAPESP Sao Paulo.
- Baylos Grau Antonio, Joaquín Pérez Rey. 2009. El despido o la violencia del poder privado. Trotta. Madrid.
- Colectivo de autores. Enciclopedia de Seguridad y Salud en el Trabajo, de OIT. Consultada en el sitio Web del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, <http://www.mtas.es>
- Di Martino, Vittorio y Duncan Chapell. 1998. Violence at work. OIT, Ginebra..
- Forastieri, Valentina. 2012. ¿Por qué es importante el estrés relacionado con el trabajo? La acción de la OIT y el “enfoque SOLVE”. En Anuario internacional sobre prevención de riesgos psicosociales y calidad de vida en el trabajo, UGT. España.
- Molina Navarrete, Cristóbal et al. 2011. Regulación de los riesgos psicosociales en los ambientes de trabajo: panorama comparado de modelos y experiencias en Europa y América. Editorial Bomarzo. Madrid, 23-194.
- Ramírez, Luis Enrique. 2007. Riesgos del trabajo. Manual Práctico. 4a. edición corregida, aumentada y actualizada. Editora BdeF. República Oriental del Uruguay. Editora Euros de República de Argentina.
- Treviño Ghioldi, Susana et al. 2006. El acoso sexual en el marco del derecho penal del trabajo. Buenos Aires.
- Vallecillo Gámez, María Rosa. 2012. Los recursos educativos como ineludible y productiva clave preventiva: El “Nuevo Programa SOLVE” de la OIT. En Anuario internacional sobre prevención de riesgos psicosociales y calidad de vida en el trabajo, UGT. España.
- Velázquez Fernández, Manuel. 2012. El tratamiento legal de los riesgos psicosociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. España.



# UNA VISIÓN INTERNACIONAL AL ENFOQUE DE GÉNERO EN EL TRABAJO EN EL ACTUAL ORDEN ECONÓMICO Y SOCIAL

MSC. LYDIA GUEVARA RAMÍREZ<sup>1</sup>

## Resumen

Consiste en un análisis del enfoque de género en las relaciones laborales, en sede de las diferentes situaciones que pugnan contra el ejercicio real y efectivo del principio de igualdad y de no discriminación con respecto a la mujer, tomando como base fundamentalmente la situación de la región latinoamericana, no obstante se citan algunos datos actualizados sobre la incidencia de las reformas laborales en el empleo femenino en países seleccionados.

**Palabras claves:** Género · igualdad · Discriminación y derecho laboral.

## Abstract

The article is an analysis of the gender approach in labor relations, the seat of the different situations that struggle against the real and effective exercise of the principle of equality and non-discrimination against women, primarily based on the situation of Latin America, however lists some current data on the incidence of labor reforms on women's employment in selected countries.

**Keywords:** Gender · Equality · Discrimination and labor law.

## Resumo

Trata-se de uma análise de gênero nas relações de trabalho, com base nas diferentes situações que lutam contra o exercício real e efectiva do princípio da igualdade e da não discriminação contra as mulheres, principalmente, a situação na região América Latina, no entanto, algumas atualizações sobre o impacto das reformas do mercado de trabalho no emprego das mulheres em dados países selecionados são citados.

**Palavras-chave:** Sexo · A igualdade · A discriminação e o direito do trabalho.

---

1. Consultora legal. Consultores y Abogados Internacionales, CONABI. Localización: Edificio Bacardí, Monserrate y San Juan de Dios, Habana Vieja. 5to piso, 504. Correos electrónicos: [lidia@conabi.cu](mailto:lidia@conabi.cu); [lguevara46@gmail.com](mailto:lguevara46@gmail.com) Propietaria y Administradora del blog: Derecho laboral y social. <http://lguevara-derecholaboral.blogspot.com>

## ¿Qué sucede actualmente en el mundo?

Para dar respuesta a esta interrogante, se requiere revisar informaciones sobre las actuales reformas laborales que han tenido lugar en infinidad de países, sobre todo, al interior de la Unión Europea, así como en América Latina, algunas veces con enfoque positivo y otras de una precarización acelerada del empleo, pudiéndose afirmar que ha entrado en crisis el modelo de relaciones laborales, con énfasis en el criterio de que tantos beneficios otorgados a los trabajadores y trabajadoras en el espacio de trabajo han provocado el estado de cosas que hay que modificar para “salvar el mercado” y con ello posibilitar el acceso al trabajo de una mayor cantidad de personas, reduciendo el desempleo con un Programa y Plan de empleo a nivel internacional y al interior de cada país.

Pero también hay un cambio notable en el modelo de organización de la sociedad y del trabajo productivo y reproductivo y el enfoque del “padre proveedor” y la “madre cuidadora y reproductora”. En tales condiciones nos acostumbramos a la mujer del hogar, ama de casa o trabajadora, pero con las facilidades del trabajo a tiempo parcial para el cuidado del hogar, de la familia y el padre sería el proveedor del dinero y garante de la alimentación, vivienda y otras necesidades de su familia.

Todo pasa por un enfoque de género con una mirada patriarcal que ha sido estudiada en los diferentes países y por las organizaciones internacionales, entre ellas, por la propia Organización Internacional del Trabajo (2010)<sup>2</sup> y que ha conllevado a que en eventos internacionales, diferentes organizaciones hayan debatido cómo garantizar el principio de igualdad, evitando que las desigualdades existentes entre hombres y mujeres generen discriminaciones

No obstante habría que analizar a qué se debe el cambio del modelo de organización de la sociedad, que a nuestro entender pasa por profundas transformaciones tanto en el ámbito demográfico, en la estructura familiar y en la propia organización y diseño de los puestos de trabajo dentro de las empresas y organizaciones.

Ahora hay más mujeres vinculadas a una relación laboral, más del 40% de la fuerza de trabajo en el mundo está representada por mujeres, en algunos países como sucede en Cuba casi alcanza la paridad con el hombre, siendo resultado de un cambio de enfoque en la correlación padre y madre, pues la estructura al interior de la familia también se encuentra sumida en un profundo cambio en el sentido de madre y padre al unísono, o sea, mujer trabajadora, madre soltera y con hijos que es proveedora y cuidadora a la vez, por lo que se entroniza en su célula familiar una doble y hasta triple

---

2. Informes de OIT sobre Igualdad de género y raza en el trabajo: avances y desafíos, del 2010, Trabajo y responsabilidades familiares: nuevos enfoques, 2009.

jornada laboral diaria, en que el descanso ocupa la menor parte, la atención personal casi es inexistente y todo se vuelca hacia el sostenimiento de la familia con jornadas excesivas de hasta 12 horas diarias para alcanzar el nivel de ingresos que cubra la canasta básica y permita satisfacer algunas necesidades esenciales complementarias.

Igualmente ha habido sensibles cambios en la organización empresarial con un acercamiento mayor al sector de los servicios más que al sector productivo el cual se nutre muchas veces de equipos electrónicos y tableros de mando para aliviar la carga física del trabajador y trabajadora, aunque supera con creces la carga emocional y mental de aquellos que controlan los dispositivos antes mencionados. Hoy en día es mayoritaria la participación y presencia femenina en el sector de los servicios bancarios, científicos, farmacéuticos, turísticos, gastronómicos, inmobiliarios y otros que requieren una determinada preparación profesional, observándose además que las mujeres gozan muchas veces de un alto nivel escolar, sin embargo en la generalidad de los países ganan menos que los hombres por el mismo trabajo, a pesar de las declaraciones constitucionales de que “a igual trabajo, igual salario”. E igualmente por las tareas domésticas que asumen, según De Castro (2010), “son vistas como trabajadoras menos productivas, lo que afecta negativamente sus posibilidades de promoción y de remuneración”.

Pero hay más factores que deben tomarse en cuenta para que el análisis sea completo:

- Aun cuando las mujeres han pasado a compartir con el hombre el trabajo remunerado, no existe lo mismo con las tareas domésticas y además se mantiene como una verdad irrefutable que las responsabilidades familiares son un asunto privado, cuando en verdad, intervienen muchos elementos a favor y en contra, el Estado es uno de los participantes más importantes en la solución de muchos problemas desde el aspecto institucional, así como debe ser el garante del accionar de las empresas y demás instituciones para mejorar la capacidad de respuesta hacia el entorno familiar y con ello contribuir a una mayor presencia de la mujer en el trabajo.
- Todavía persisten individuos honestamente convencidos de que las tareas del hogar y la responsabilidad familiar deben ser asumidas principalmente por las mujeres como su obligación y que la participación del hombre es “en calidad de apoyo o ayuda”, ya que desde que somos niños y niñas, nos enseñan que el varón tiene una actividad física y emocional diferente a la niña y que al crecer, la gestión de la casa y la familia es una habilidad natural de las mujeres, además de ser de su entera incumbencia, porque el espacio de la casa y la familia es femenino y el de la esfera pública es eminentemente masculino.

- En dependencia del nivel de solvencia económica, se puede acceder a algunos servicios para facilitar el acceso de la mujer al trabajo, que no todos pueden disfrutar y que recarga a la familia de más bajos ingresos.
- Por último, en este orden de cosas, cada día se hace más difícil a la mujer trabajadora conciliar su vida laboral con las responsabilidades familiares y con su propia persona, ya que su aspecto personal también influye en el entorno laboral y en sus relaciones individuales en el grupo y en la comunidad.

En todo este análisis, vale la pena reflexionar en otro aspecto de suma importancia en la condición del trabajo femenino y es lo referido a la brecha salarial entre hombres y mujeres, como detonante de discriminación, en contra del principio de igualdad que debe enarbolar toda relación de trabajo.

En todo el mundo, las mujeres cobran en promedio 18% menos que sus colegas de trabajo masculinos, habiéndose constatado en la última década que los salarios de las mujeres se han estancado, por lo que la brecha salarial de género parece haber quedado detenida en el tiempo prácticamente en todo el mundo. En el 2do. Congreso de la Confederación Sindical Internacional (2010), según Resolución sobre igualdad de género, “Las mujeres están sobre-representadas en empleos con bajos salarios, subrepresentadas en puestos ejecutivos, directivos y técnicos, y a menudo deben soportar condiciones de trabajo deplorables. Las capacidades y los empleos de las mujeres han sido históricamente infravalorados y la brecha salarial de género se sitúa en cerca del 22%. Las políticas y los programas para lograr la igualdad de género resultan esenciales, pero no han demostrado su eficacia para eliminar los estereotipos y superar injusticias”.

A nivel mundial, la participación de la mujer en el mercado laboral se mantuvo estable entre 1990 y 2010, pero la brecha de género de la participación de la mano de obra sigue siendo considerable a todas las edades. Las mujeres están empleadas cada vez más en el sector servicios.

El empleo vulnerable (trabajo por cuenta propia y contribución al trabajo familiar) prevalece en muchos países entre las mujeres y mucho más cuando se trata de familias pobres, la mujer tiende a concentrarse en empleos del sector informal y mucho más precarios. La gran mayoría de los trabajadores de la economía informal, las zonas francas industriales o el trabajo doméstico son mujeres, las cuales constituyen cerca de un 70% de las personas pobres del planeta y un 65% de los analfabetos.



## Impacto de las reformas laborales en el empleo femenino

La situación actual de la economía mundial se debate en crisis medioambiental, financiera, inmobiliaria, energética, en los mercados de créditos y que influyen decisivamente en una crisis del empleo, como resultado de lo cual hay un boom del trabajo precario e informal en prácticamente todos los países. La crisis económica de 2008 no ha hecho más que acelerar el proceso, ya rápido de por sí, de la informalización del trabajo. Se considera que las mujeres son las más afectadas por estas tendencias de los mercados laborales.

*“El impacto inicial que ha tenido la crisis económica mundial en el empleo, que ha dejado a más de 27 millones de hombres y mujeres sin trabajo, está bien documentado. El informe analiza diversas investigaciones internacionales recientes provenientes de distintas fuentes, haciendo hincapié en una segunda oleada de impactos en el empleo que afecta en particular a las mujeres y que apenas queda reflejada en las estadísticas oficiales y en las políticas de los Gobiernos. La tendencia, existente desde hace tiempo, a arreglos precarios de empleo y una creciente informalización del mercado laboral se ha visto considerablemente acelerada por la crisis, dejando a un número cada vez mayor de mujeres sin empleo y sin seguridad económica y haciendo que sus salarios sigan disminuyendo”<sup>3</sup>.*

En los informes de Tendencias del Empleo en el Mundo, OIT (2010 y 2011), se declara que “la crisis tiene un efecto de gran alcance para las mujeres, exacerbando su posición históricamente desfavorecida”, lo cual es posible dado que las mujeres tienen una baja representación en los niveles decisorios o donde se ejerce el poder, sin embargo su participación es más significativas en el empleo informal, vulnerable y ocasional. Por tanto las desigualdades de género pre-existentes se exacerbaban a partir de la crisis.

Entre 2007 y 2009, (OIT 2010) la tasa mundial de desempleo femenino aumentó del 6 al 7% –ligeramente más que la tasa de desempleo masculino, que aumentó del 5,5 al 6,3%. Aunque las estimaciones mundiales muestran que el impacto de la crisis en el desempleo ha sido prácticamente igual de perjudicial para hombres y mujeres de todo el mundo, las bajas tasas de empleo entre las mujeres y su concentración en formas vulnerables o informales de empleo con bajos ingresos y una protección social inadecuada son factores que sitúan a la mujer en una posición de desventaja frente a los hombres a la hora de capear el temporal en tiempos de crisis.

---

3. ITUC, CSI, IGB, Vivir con inseguridad económica: mujeres y trabajo precario (2011).

¿Qué han hecho los gobiernos ante esta situación? Según Naomi Klein, han aplicado la *doctrina del shock* que consiste en la utilización de situaciones contingentes especialmente graves como justificación para la adopción de medidas impopulares, aún cuando resulte dudosa la relación entre las unas y las otras. Y lo que se aplica es una contrarreforma laboral cuyo supuesto es situar a las relaciones laborales como supuestas causantes de la crisis y por tanto se requiere de todos ceder derechos sociales para la superación de la misma. Aparece el dogma consistente en que las empresas han tenido que cesar en su actividad laboral y generar empleos por la supuesta rigidez de las relaciones laborales y la legislación vigente. Se hace un llamado a la tercerización, la intermediación en el empleo, el trabajo a tiempo parcial y la inestabilidad en el empleo

Esto no es nada más y nada menos que una visión mercantilista del trabajo cuyo fin es reducir el riesgo empresarial, consolidar la temporalidad laboral, facilitar el despido, modificar las condiciones de trabajo, utilizar el contrato de trabajo tan sólo cuando sea imprescindible, sin asumir riesgos y costes por su extinción o modificación. El riesgo empresarial se reduce a la mínima expresión, trasladando el mismo a los trabajadores y trabajadoras, quienes deben asumir la crisis a través de sus ingresos laborales.

La crisis ha provocado en América Latina un aumento de la pobreza en una región que ya tiene 180 millones de pobres y más de 70 millones de indigentes, incrementándose el desempleo del 7,4% del 2008 al 9% en 2009 y actualmente otros 3 millones de personas en la región carecen de empleo. Los países latinoamericanos y caribeños, proveedores de materias primas, han reducidos los términos de intercambio de sus productos, en 10,8%.

Por su parte, los norteamericanos son cada vez más pesimistas en cuanto a la salida de la crisis puesto que la tasa de desempleo está en 8,2 por ciento y cada vez se elevan más los precios de los combustibles.

La temporalidad media en la Unión Europea de los 27 es del 14%, afectando mucho más a las mujeres que a los hombres.

Según el Banco Mundial, más de 900 millones de personas (el 13 % de la población global) sobreviven en extrema pobreza, y apenas 17 millones habrán salido de dicho estado de penuria en el 2015.

En Grecia se propuso aplicar un recetario neoliberal de brutales recortes como condición para acceder a los rescates financieros, con cuatro años de recesión, un nivel de desempleo del 21 %, más de tres millones de personas en la pobreza y un recorte del gasto público en sectores como la educación y la sanidad, la destrucción de empleos, reducción de salarios y pensiones, así como privatización de las pocas empresas que siguen en manos del Estado.

Los jóvenes de entre 15 y 24 años siguen siendo los más afectados por el paro, pues más de la mitad de ellos (50,8 %) no tienen trabajo. Los datos de comienzos del 2012 se traducen en que un millón 84 mil perso-



nas, en un país de cerca de 11 millones de habitantes, carecen de una vía para ganarse la vida.

En cuanto a España, la destrucción de empleo ha sido más intensa en ciertos colectivos, especialmente los jóvenes cuya tasa de paro entre los menores de 25 años alcanza casi el 50%. Por lo que hay una incertidumbre acrecentada a la hora de entrar en el mercado de trabajo, y ello está provocando que muchos jóvenes con formación profesional abandonen el mercado de trabajo español en busca de oportunidades en el extranjero.

La reforma laboral es completa, contiene medidas incisivas y de aplicación inmediata, al objeto de establecer un marco que contribuya “a la gestión eficaz de las relaciones laborales”, que facilite la creación de puestos de trabajo, y la estabilidad en el empleo que necesita el país.

¿Cuáles son las medidas que adopta la Reforma laboral española a través del Real Decreto-ley 3/2012, de 10 de febrero, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral?

- Despido libre o sin causa durante un año en las pequeñas y medianas empresas.
- Incremento de la precariedad de determinados colectivos de trabajadores cuya contratación se bonifica (mujeres, jóvenes y desempleados mayores de 45 años).
- Se flexibiliza el despido rebajando sus costes económicos y de procedimientos (eliminación de la autorización administrativa en los procesos de despido colectivo, suspensión del contrato y reducción de la jornada de trabajo).

El RDL 3/2012 pone en duda el cuadro institucional del Derecho del Trabajo y facilita la sobreexplotación de la clase obrera, abriendo el camino a la implantación de condiciones extremadamente dura.

En contraposición a este cuadro, se adopta en Venezuela el Decreto N° 8.938 de 30 de abril de 2012 que puso en vigor la Ley Orgánica del Trabajo, de Trabajadoras y Trabajadores, la cual es diametralmente opuesta a la anterior con las siguientes medidas a favor de trabajadores y trabajadoras:

- Estabilidad en el empleo y prohibición del despido sin causa.
- Vigencia de los principios de intangibilidad y progresividad de los derechos y beneficios laborales, los que no sufrirán desmejoras y tenderán a su progresivo desarrollo.
- Limitaciones a la subcontratación. La tercerización se considera fraude y está prohibida.
- Jornada máxima semanal de 40 horas.
- Titularidad individual del derecho de huelga y estabilidad durante su ejercicio.

- Presunción amplia de la existencia de relación de trabajo.
- Protección a la familia, con aumento del período de licencia pre y postnatal y mayores beneficios no salariales, como es el pago de cursos de capacitación, gastos funerarios, reintegro de gastos médicos y odontológicos.

Y además véase la diferencia de una visión no mercantilista del trabajo cuando se aplican sanciones con arrestos a patronos, por faltas o incumplimientos, como son la negativa a reenganchar a un trabajador, la violación del derecho de huelga, el incumplimiento y la obstrucción a la ejecución de actos de las autoridades del trabajo que serán sancionados con medida de arresto policial de seis a quince meses. El patrono o patrona que de manera ilegal e injustificada cierre la fuente de trabajo será sancionado o sancionada con la pena de arresto de seis a quince meses por los órganos jurisdiccionales competentes a solicitud del Ministerio Público.

La siguiente tabla, ONU (2010) muestra un cuadro actualizado sobre la mujer trabajadora en el mundo

- A nivel mundial, la participación de la mujer en el mercado laboral se mantuvo estable entre 1990 y 2010, mientras que la de los hombres fue disminuyendo constantemente a lo largo del mismo período. La brecha de género relativa a la participación de la mano de obra sigue siendo considerable a todas las edades, excepto en los primeros años de la edad adulta.
- Las mujeres están empleadas predominantemente y cada vez más en el sector servicios.
- El empleo vulnerable (trabajo por cuenta propia y contribución al trabajo familiar) prevalece en muchos países de África y Asia, sobre todo entre las mujeres.
- En las regiones menos desarrolladas el sector informal es una importante fuente de empleo para mujeres y hombres, aunque más para las mujeres.
- La segregación ocupacional y las brechas salariales de género siguen persistiendo en todas las regiones.
- En la mayoría de las regiones más desarrolladas y en algunas regiones menos desarrolladas el empleo a tiempo parcial es habitual entre las mujeres, y está aumentando en casi todas partes tanto entre mujeres como hombres.
- Las mujeres dedican por lo menos el doble de tiempo que los hombres al trabajo del hogar, y si se tiene en cuenta la totalidad del trabajo realizado – remunerado y no remunerado – las mujeres trabajan más horas que los hombres.



Por último se reconocen cuatro áreas clave para la solución del empleo tanto femenino como masculino que se expresan a continuación:

- Creación de empleos de calidad.
- Aplicación de medidas de igualdad de género en el mercado laboral.
- Acceso universal a la seguridad social con un piso de protección social para todos los trabajadores y trabajadoras, independientemente de su situación de empleo.
- Protección legal a los trabajadores con formas inseguras y precarias de empleo.

### **¿Qué dice la OIT con respecto al tema de género para un trabajo digno?**

Primeramente debemos destacar que entre los 8 objetivos de Desarrollo del Milenio hay uno referido a *promover la igualdad de género y la autonomía de la mujer* en el contexto de los 7 restantes indicados a continuación:

- Erradicar la pobreza extrema y el hambre.
- Lograr la enseñanza primaria universal.
- Reducir la mortalidad infantil.
- Mejorar la salud materna.
- Combatir el VIH/SIDA, la malaria y otras enfermedades.
- Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.
- Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.

Pero el panorama sigue siendo sombrío para el próximo decenio. La OIT ha expresado en sus informes recientes que el impacto de la actual crisis económica mundial en el mercado laboral afectará más a las mujeres, que a los hombres, por lo que de los 50 millones de empleos que podrían perderse, 22 millones serán de mujeres. A primera vista parecería que la influencia es menor, pero cabe recordar que son más los hombres ocupados en el trabajo formal que las mujeres, que se dedican más al sector informal y precario, por tanto la cifra es alarmante para conseguir la incorporación futura de la mujer al trabajo protegido legalmente. Se completa el cuadro a partir de informaciones publicadas respecto a que las mujeres representan cerca de la mitad de los migrantes en todo el mundo y que muchas de ellas trabajan en los sectores menos protegidos y más explotados, y con cada vez mayor frecuencia caen en manos de redes de trata de personas para el empleo y prostitución.<sup>4</sup>

---

4. Se completa la visión anterior con datos publicados en los Informes de Desarrollo Mundial de ONU y en los informes sobre Trabajo en el Mundo de la OIT, que ratifican que 100 millones de niños y niñas latinoamericanos/as de 10 a 14 años están inmersos en la delincuencia, participan en conflictos

Sólo en América Latina, de los 6 millones de personas que ingresarán en la categoría de pobres, unos 4 millones de personas que actualmente pertenecen a la clase media, descenderán por debajo de la línea de pobreza, cuando 2 millones de pobres no saldrán de la pobreza. Se completa el cuadro con la cifra de entre 1,8 y 2,3 millones de nuevos desempleados que se sumarán a los 16 millones actuales, por lo que la tasa de desocupación llegaría a 8-8,5% promedio regional.

Según la OIT, con datos de febrero de 2012, “más de 400 millones de nuevos puestos de trabajo serán necesarias durante la próxima década para absorber los 40 millones de crecimiento de la fuerza laboral cada año, enfrentándose el mundo al reto adicional de crear empleos decentes para los casi 900 millones de trabajadores que viven con sus familias por debajo de la línea de pobreza, sobre todo en los países en desarrollo.”

Se completa el cuadro del empleo con los datos de igual fecha en los que las estadísticas confirman la tendencia de que *los jóvenes* de edades comprendidas *entre 15 y 24 años*, son los más afectados por el desempleo y se estima en *75 millones el desempleo juvenil*, por lo que a nivel mundial, los jóvenes tienen casi tres veces más probabilidades que los adultos de estar desempleados.

Pero en su actividad tendente a la aplicación del principio de igualdad e incluso un enfoque de género con “desigualdad positiva”, se han adoptado por esta Organización desde el año 1951 una serie de convenios internacionales para la debida protección de la mujer y la familia como son:

- Igualdad de remuneración, (núm. 100).
- Discriminación (empleo y ocupación), (núm. 111).
- Trabajadores con responsabilidades familiares, (núm. 156).
- Trabajo a tiempo parcial, (núm. 175).
- Trabajo a domicilio, (núm. 177).
- Protección de la maternidad, (núm. 183).
- Trabajo decente para los trabajadores del hogar (núm. 189).
- Recomendaciones de la Conferencia de la OIT de 2009 respecto a “La igualdad de género como eje del trabajo decente”.

## **Violencia de género, como forma de discriminación en el empleo.**

Abordemos ahora la erradicación de toda forma de violencia laboral con enfoque de género, como factor de riesgo en las relaciones de trabajo y con

---

armados, en la trata de blancas, el narcotráfico y la explotación sexual entre otras formas de violencia, especialmente en el trabajo. (Nota de la autora)



efectos en el medio ambiente interno, tanto en su forma de acoso sexual, como de acoso moral, siendo una forma efectiva de discriminación en el empleo. La violencia de género, cuyas víctimas son mujeres en el 90% de los casos, constituye un problema acuciante que afecta a todos los países, siendo una manifestación de la desigualdad persistente de manera universal.

La Declaración de ONU de la eliminación de la violencia contra la mujer adoptada por la Asamblea General en el año 1993 se expresa en los siguientes términos: *«la violencia contra la mujer constituye una manifestación de relaciones de poder históricamente desiguales entre el hombre y la mujer, que han conducido a la dominación de la mujer y a la discriminación en su contra por parte del hombre e impedido el adelanto pleno de la mujer, y que la violencia contra la mujer es uno de los mecanismos sociales fundamentales por los que se fuerza a la mujer a una situación de subordinación respecto del hombre»*

Una de las variedades de esta violencia laboral es el llamado “mobbing maternal”, por el cual se aplican episodios de acoso y hostigamiento a las mujeres por el hecho de querer ser madres, olvidando los empresarios el efecto nocivo que esto produce desde el punto de vista demográfico y ya siendo tales, por el cuidado que deben dispensar a sus hijos. Esta medida convierte en chivo expiatorio a la mujer víctima de él, en el sentido de servir de “ejemplo” al resto, de lo que les ocurriría si estuviesen en igual situación.

Las mujeres que son víctimas de la violencia de género sufren un grave atentando contra buena parte de sus derechos más fundamentales como son a la igualdad y a la prohibición de toda clase de discriminación, a la vida y a la integridad física y moral, a la libertad y a la seguridad, teniendo todos de una forma u otra reconocimiento constitucional. Se ven igualmente afectados otros derechos que conectan con el bienestar de la persona y su familia como son el derecho al trabajo y a la protección social de la familia y de los hijos, con prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad

La discriminación en el empleo de la mujer es un hecho real por varios motivos, entre los que resaltan la ausencia de igualdad plena y efectiva entre mujeres y hombres, así como la falta de comprensión de los empresarios y empresarias con respecto al género, incidiendo por tanto en un mayor desempleo femenino y en la poca presencia de mujeres en empleos con responsabilidad política, social, cultural y económica. Ventura (2004) señala que *“La igualdad es un valor y a la vez un principio pero, en realidad, cuando hablamos de igualdad ¿de qué igualdad estamos hablando? ¿Nos referimos a la igualdad de iure o a la igualdad de facto?; ¿o, lo que es lo mismo, a la igualdad formal y la igualdad real o sustancial, como también se denominan? Se ha intentado identificar la igualdad con conceptos diferentes*

*e incluso contrapuestos, es decir, por una parte estaría la igualdad formal, y por otra la igualdad real o material”.*

La violencia laboral incluye todos los actos mediante los cuales se discrimina, ignora, somete y subordina a las mujeres en su existencia, siendo un ataque material y simbólico que afecta su libertad, dignidad, seguridad, intimidad e integridad moral y/o física.

Y surge la siguiente interrogante: ¿Por qué las mujeres sufren más la violencia en el trabajo que los hombres? Y la respuesta no se hace esperar con los siguientes motivos:

- Por la construcción del empleo y las diferencias sociales entre trabajo masculino y femenino.
- Como resultado de los roles tradicionales de hombres y mujeres que atribuyen valores a la supremacía masculina además del ejercicio del poder.
- Porque ellas son las que principalmente acceden a los empleos precarizados (contrataciones eventuales, empleo informal, horarios irregulares), que las coloca en situación de mayor vulnerabilidad de sufrir hostigamiento laboral y/o acoso sexual.

Sin embargo, la igualdad es un principio *ius cogens* que conduce a la efectiva consideración de las diferencias para evitar la discriminación que aún persiste en todos los países del mundo como una violación generalizada de los derechos humanos y uno de los obstáculos principales para lograr la igualdad de género, siendo inaceptable, ya sea cometida por el Estado o sus agentes, en el ámbito público o privado. Es de carácter mundial y sistémica, arraigada en los desequilibrios de poder y la desigualdad estructural entre los hombres y las mujeres siendo sus manifestaciones principales la imposición de obstáculos a su acceso al empleo, estabilidad o permanencia, el establecimiento de requisitos sobre estado civil, maternidad, edad, apariencia física o realización de test de embarazo, el quebrantamiento del derecho de igual remuneración por igual tarea o función hasta el hostigamiento psicológico en forma sistemática con el fin de lograr la exclusión laboral.

## **A modo de conclusión. Conciliar trabajo y familia, desafío pendiente para América Latina**

Por último y no por ser menos importante, pero a modo de culminación de las reflexiones expuestas en este breve análisis, se requiere aplicar el principio de corresponsabilidad social que en términos generales es una forma de enfrentar la crisis económica con empleo y protección, a partir de que los gobiernos, las empresas, los propios trabajadoras/es y la sociedad



civil, ofrezcan soluciones a la vez que defiendan el derecho de las personas a cuidar y a ser cuidadas, a asumir las responsabilidades familiares en igualdad de condiciones, en un proceso de cambio en la redistribución de dichas responsabilidades al interior del hogar con la participación de todos y todas, no solamente visto como un asunto privado, sino con miras a eliminar la discriminación de la mujer y garantizar su plena incorporación como derecho humano fundamental.

La igualdad de género debe abordarse como un elemento central de todos los aspectos de la política de empleo, incluyendo marcos macroeconómicos, políticas activas del mercado de trabajo, desarrollo de capacidades, promoción empresarial y programas de infraestructura que permitan una incorporación mayor de las mujeres con seguridad y salud en el trabajo, condiciones dignas y salarios equitativos.

Los gobiernos de la región en mayor o menor medida han ido evolucionando a favor del cumplimiento de los convenios y declaraciones internacionales, sobre todo de la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer en 1995, en particular la Sección F sobre la mujer y la economía, y en tal sentido 19 países de la región han adoptado leyes relativas a la protección de las mujeres contra la violencia, no siendo igual el tratamiento legal con respecto a la igualdad efectiva de hombres y mujeres, la conciliación de la vida laboral y familiar de las personas trabajadoras, la protección de la vida laboral de las mujeres, pero este desafío no se consigue solamente a golpe de legislación.

Para ello también hay que superar un conjunto de dogmas y políticas en la dimensión interna de las empresas, como son la falta de flexibilidad en la relación laboral que solamente admite la presencia física, cuando también es válido el trabajo a distancia, las jornadas prolongadas, como si una permanencia mayor a las 8 horas de trabajo pudiese garantizar mayor productividad, cuando el efecto es opuesto, pues los estudios de seguridad y salud en el trabajo advierten las consecuencias nocivas de un alargamiento de las horas de trabajo y de la carga física y mental que como resultado se produce en las personas.

Pero también hay que superar el enfoque mecanicista con respecto a la maternidad que los empresarios consideran como un lastre para sus resultados de eficiencia y productividad por motivo del cuidado que se debe dispensar a los hijos, sobre todo por parte de las madres, ante la falta de equilibrio en la distribución de las responsabilidades familiares.

Entonces será una tarea pendiente por parte del Estado retornar a su papel regulador y no solamente de espectador del diálogo social, adoptando medidas administrativas, legislativas y judiciales para asegurar el goce de los derechos humanos de las mujeres y que no sean víctimas de discriminación para que puedan en pie de igualdad construir su familia y participar en los ámbitos educacionales, laborales, políticos y sociales.

Aún hay un conjunto de aspectos a resolver como son y el listado no es exhaustivo:

- Establecer políticas y programas para hacer frente a las múltiples formas de discriminación contra la mujer, fundamentalmente a través de información y divulgación.
- Brindar a las mujeres acciones de capacitación para garantizar el acceso a empleos en sectores en pleno crecimiento y no tradicionales, no solamente en el sector de los servicios y en empleos precarios, o a tiempo parcial, que se conjugan con salarios inferiores.
- Promover la igualdad de oportunidades para las mujeres con iniciativas que logren conjugar la redistribución equitativa de las responsabilidades familiares entre hombres y mujeres, con vistas a conciliar adecuadamente trabajo y vida personal, especialmente en relación con el cuidado de niños y otros familiares dependientes.
- Combatir y lograr una aplicación más efectiva a escala nacional e internacional de las medidas necesarias para erradicar la trata de personas y el comercio sexual como forma de empleo para las mujeres.

## Referencias bibliográficas

- Álvarez del Cuvillo, Antonio. 2010. El género como categoría y las categorías de género. En Revista de Derecho Social N° 52.
- Ameratunga Kring, Sriani, Mary Kawar. 2011. Directrices para incluir la perspectiva de género en las políticas de empleo. Organización Internacional del Trabajo, Ginebra.
- Arroyo Laura, Amparo Merino, María José Romero, Elvira S. Llopis. 2010. Los efectos de la crisis sobre las mujeres: empleo, segregación ocupacional y modelo productivo. Informe de la Fundación Primero de Mayo.
- De Castro Gomes, Carla. 2012. Mujeres en la Política: ¿igualdad de género?. En Revista Sociología, Edición 40 junio-julio. Brasil.
- Ermiida Uriarte, Oscar. 2006. Caracteres y tendencias del derecho del trabajo en América Latina y en Europa. Revista de Derecho Social Latinoamericana. N° 1, Buenos Aires, 7-29
- . 2011. Protección, igualdad, dignidad, libertad y no discriminación. En Revista Derecho Laboral t. LIV núm. 241, Montevideo
- Lousada Arochena, José Fernando 2010. El tiempo en las leyes con perspectiva de género. En Revista Derecho Social N° 49.
- OIT. 2008. ABC de los derechos de las trabajadoras y la igualdad de género. Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo,
- . 2012. Informe sobre Trabajo en el Mundo. Ginebra,



- . ¿Por qué es importante el estrés relacionado con el trabajo? La acción de la OIT y el Enfoque SOLVE. En [http://www.ilo.org/safework/info/instr/WCMS\\_178438/lang-en/index.htm](http://www.ilo.org/safework/info/instr/WCMS_178438/lang-en/index.htm)
- . 2010. Tendencias mundiales del empleo. Ginebra.
- . 2008. Tendencias mundiales del empleo de las mujeres, Ginebra. En [http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com\\_content&task=view&id=905&pub\\_id=926](http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=926)
- ONU. 2010. La Mujer en el Mundo 2010: Tendencias y Estadísticas, Naciones Unidas.
- Pautassi Laura C. 2005. Legislación laboral y género en América Latina. Avances y omisiones. En Reunión de Expertos CEPAL “Políticas hacia las familias, protección e inclusión sociales”.
- Romagnoli Umberto. 2010. Las desigualdades en el mundo del trabajo. Separata. En Revista de Derecho Social N° 52.
- Valenzuela, María Elena et al. / PNUD / OIT (2009): Trabajo y Familia: Hacia nuevas formas de conciliación con corresponsabilidad social, Chile.
- Ventura Franch, Asunción. 2004. El derecho a la protección social de las víctimas de la violencia de género. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, España.



# HUMILLACIÓN Y VIOLENCIA: PDV (PROGRAMA DE DESTRUCCIÓN DE VIDAS)

ROBERTO HELOANI<sup>1</sup>

## Resumen

Dejours se pregunta por qué muchas veces los trabajadores no se enferman de verdad. En muchos casos, percibe que el equilibrio obtenido era inestable y que los individuos se oponían, con una enorme fuerza, contra las presiones organizacionales desestabilizadoras. Se tratan de estrategias ocupacionales defensivas que pueden evitar y/o alejar los peligros de enfermarse psíquicamente o sucumbir a eso peligros. En un entendimiento ontológico desde el materialismo histórico-dialéctico –método utilizado en este texto–, eso podría ser entendido como lo unitario contradictorio de posibilidades y propiedades del ser social así-existente, o incluso, como la negatividad/positividad de la pulsión subjetiva, o potencia de los contrarios. Este estudio tuvo como objetivo investigar la relación entre la enfermedad, la angustia psicológica y las defensas de los trabajadores a través de los procesos patogénicos de la gestión y organización del trabajo el sufrimiento psíquico y las defensas de los trabajadores ante los procesos patogénicos de gestión y de organización del trabajo. Cuanto menor es la autonomía en el trabajo y más rígidas son sus prescripciones, el modo operativo de realizar la tarea adquiere las mismas características, de manera que el trabajo tiende a configurarse como algo patogénico. El no reconocimiento en el trabajo intensifica su dimensión patogénica y se relaciona también con aspectos identitarios conflictivos. En función de la presión organizacional, el trabajador se ve en un dilema: para trabajar, él debe transgredir; caso contrario, “se vuelve paralizado”, lo que tampoco puede ocurrir. Como nos enseña Dejours, el individuo invariablemente recurre a “trapazas”, “artimañas”, “arreglos improvisados” y “*tricheries*” (término que se refiere a las renormatizaciones del trabajo prescripto que flexibilizan el modo operativo de la tarea, tornándola más eficaz y ajustada a la subjetividad del trabajador; el término no tiene connotación peyorativa). En nuestra opinión –aquí hacemos referencia a casos extremos–, puede ocurrir en su posibilidad negativa, a través de suicidio, y no como estrategias defensivas positivas, conectadas al juicio de la utilidad y belleza del trabajo, en el sentido de la mejor creación de su reconocimiento en base a un colectivo solidario de hecho.

**Palabras Clave:** Acoso laboral · Trabajo · Suicidio.

---

1. Profesor de la Universidade Estadual de Campinas, Brasil. Toda correspondencia relacionada con este artículo debe ser enviada a Roberto Heloani, correo electrónico: [rhealani@gmail.com](mailto:rhealani@gmail.com)

## HUMILIATION AND VIOLENCE: DESTROYING LIVES PROGRAM

### Abstract

Dejours wonders why workers often do not fall sick indeed. In many cases he realizes that the balance achieved was unstable and that individuals very strongly opposed against destabilizing organizational pressures. These are defensive occupational strategies that can prevent and/or rule out hazards of mental illness or succumb to them. What, in the ontological understanding of the historical and dialectical materialism –*the method used in this paper*– could be understood as the unit of contradictory of possibilities and properties of the existing social being or yet the negativity/positivity of the subjective instinct, potentiality of opposites. This study *aimed at investigating* the relationship between illness, psychological distress and the workers defenses in relation to the pathogenic processes of management and the organization of work. The smaller the work autonomy and the more rigid its requirements, the same way is characterized the operating mode of carrying out the task, so that the work tends to be configured as pathogenic. Not being recognized at work intensifies its pathogenic dimension and is also related to conflicting identity aspects. Depending on the organizational pressure, the worker finds himself in a dilemma: to be able to work he should transgress, otherwise, he gets paralyzed, what cannot occur either. Invariably, the individual makes use of “cheats”, “quick fixes”, “hacks” and “tricheries” (a term which refers to the re-normalizations of the prescribed work that render flexible the operating mode of the task, making it more effective and compatible with the subjectivity of the worker; it does not have a pejorative connotation), as taught in Dejours. In our opinion – we refer to extreme cases – it can occur in its negative possibility, via suicide, and not as positive defensive strategies, towards the best creation, connected to the trial of the utility and beauty of the work, its recognition based on a supportive team, in fact.

**Keywords:** Moral harassment · Work · Suicide.

## HUMILHAÇÃO E VIOLÊNCIA: PDV (PROGRAMA DE DESTRUIÇÃO DE VIDAS)

### Resumo

Dejours se pergunta por que muitas vezes os trabalhadores não adoecem de fato. Em muitos casos percebe que o equilíbrio conseguido era instável e que os indivíduos opunham uma enorme força contra as pressões organizacionais desestabilizadoras. Tratam-se de estratégias ocupacionais defensivas que podem evitar e/ou afastar os perigos do adoecimento psíquico ou a eles sucumbir. O que, na compreensão ontológica de materialismo histórico-dialético – o método utilizado neste texto –, poderia ser compreendido como o unitário contraditório de possibilidades e propriedades do ser social assim existente, ou, ainda, negatividade/positividade da pulsão subjetiva, potência dos contrá-

rios. Este trabalho teve por objetivo investigar as relações entre adoecimento, sofrimento psíquico e as defesas dos trabalhadores frente os processos patogênicos de gestão e organização do trabalho. Quanto menor a autonomia no trabalho e mais rígida as suas prescrições, o modo operatório da realização da tarefa assim também se caracteriza, de forma que o trabalho tende a se configurar como patogênico. O não reconhecimento no trabalho intensifica a sua dimensão patogênica e se relaciona também a aspectos identitários conflitivos. Em função da pressão organizacional, o trabalhador se vê num dilema: para trabalhar deve transgredir, caso contrário fica paralisado, o que também não pode ocorrer. Invariavelmente o indivíduo lança mão de “trapaças”, “jeitinhos”, “gambiarras” e “tricheries” (termo que se refere às renormatizações do trabalho prescrito que flexibilizam o modo operatório da tarefa, tornando-a mais eficaz e condizente à subjetividade do trabalhador; não possui conotação pejorativa), como nos ensina Dejours. Em nossa opinião –referimo-nos a casos extremos– pode ocorrer em sua possibilidade negativa, via suicídio, e não como estratégias defensivas positivas, no sentido da melhor criação, conectadas ao julgamento da utilidade e beleza do trabalho, de seu reconhecimento com base em um coletivo solidário, de fato.

**Palavras-chave:** Assédio moral · Trabalho · Suicídio.

## Introducción

Los estudios que relacionan el trabajo con los procesos de salud-enfermedad son muy diversificados y poseen una larga historia. Se puede mencionar tanto aquellos estudios desde la economía política del período de la industrialización (Engels, 1985) como los estudios más actuales, entre los cuales se destaca los de la Psicodinámica del Trabajo (DEJOURS, 2004a; 2004b; 1994; 1993; 1987). No se debe olvidar que temas como la insalubridad en el lugar de trabajo, la alienación del trabajador y de sus respectivos familiares, las largas jornadas de trabajo y la teleología de la rentabilidad del trabajo ya estaban presentes en el mundo del trabajo a comienzos del siglo IX.

En la década del 1960, con la significativa intensificación del trabajo que se generó en el Taylorismo-Fordismo, el tema “salud mental y trabajo” (SM & T) obtuvo dimensiones similares al movimiento que le dio refugio, es decir, el movimiento estudiantil/obrero de mayo de 1968. En sus múltiples manifestaciones, que cuestionaron los conceptos presentes en la sociedad moderna en todos sus ámbitos, las expresiones del tipo “la salud no se vende” o “la salud no tiene precio” se unieron a expresiones como “*métro-boulot-dodô*” (metro-trabajo-cama), las cuales vendrían a expresar la agotadora rutina del trabajador medio (Silva & Heloani, 2009).

En la academia francesa se consolidó la Psicodinámica del Trabajo. Se argumenta que el trabajador no es un receptor pasivo de agentes provocadores de enfermedad, sino un participante de este proceso, que juega un rol significativo en la creación de un sistema defensivo. En el análisis de las enfermedades causadas por la organización del trabajo, las situaciones

de salud y enfermedad no se oponen, y sus límites son tenues y reversibles. Además, los sufrimientos físicos y psíquicos guardan relación con el modelo de gestión y de organización del trabajo (Dejours, 2004a; 1987; Silva & Heloani, 2009).

Dejours (2004a; 2004b; 1994) se pregunta por qué muchas veces los trabajadores no se enferman de verdad. En muchos casos, percibe que el equilibrio obtenido era inestable y que los individuos se oponían, con una enorme fuerza, contra las presiones organizacionales desestabilizadoras. Se tratan de estrategias ocupacionales defensivas que pueden evitar y/o alejar los peligros de enfermarse psíquicamente o sucumbir a eso peligros. En un entendimiento ontológico desde el materialismo histórico-dialéctico, eso podría ser entendido como lo unitario contradictorio de posibilidades y propiedades del ser social así-existente, o incluso, como la negatividad/positividad de la pulsión subjetiva, o potencia de los contrarios (Lukács, 2010: 16, 35).

Dejours (2004a; 1994; 1987) destaca las relaciones entre el enfermarse, el sufrimiento psíquico y las defensas de los trabajadores ante los procesos patogénicos de gestión y de organización del trabajo. Cuanto menor es la autonomía en el trabajo y más rígidas son sus prescripciones, el modo operativo de realizar la tarea adquiere las mismas características, de manera que el trabajo tiende a configurarse como algo patogénico. El no reconocimiento en el trabajo intensifica su dimensión patogénica y se relaciona también con aspectos identitarios conflictivos (DEJOURS, 1994).

En función de la presión organizacional, el trabajador se ve en un dilema: para trabajar, él debe transgredir; caso contrario, “se vuelve paralizado”, lo que tampoco puede ocurrir. Como nos enseña Dejours (1993), el individuo invariablemente recurre a “trapazas”, “artimañas”, “arreglos improvisados” y “*tricheries*” (término que se refiere a las renormatizaciones del trabajo prescripto que flexibilizan el modo operativo de la tarea, tornándola más eficaz y ajustada a la subjetividad del trabajador; el término no tiene connotación peyorativa). En nuestra opinión – aquí hacemos referencia a casos extremos –, ... puede ocurrir en su posibilidad negativa, **a través de suicidio**, y no como estrategias defensivas positivas, conectadas al juicio de la utilidad y belleza del trabajo, en el sentido de la mejor creación de su reconocimiento en base a un colectivo solidario de hecho.

Se debe agregar a la reflexión de Dejours que los sentimientos, en lo general, y **la pasión**, en lo particular son producidos por medio de la incorporación y la objetivación de las infinitas actividades humanas a lo largo de la vida. Allí reside la condensación de valores/cultura de diversos tiempos históricos, que son objetivados por el ser social y permanecen como propiedades que se manifiestan cuando la historia produce objetivamente posibilidades objetivas.

## **Depresión no es ponerse triste, depresión es una imperfección en el amor**

La depresión se ha tornado un tema de moda y no son pocos los quienes, aunque no pertenezcan al campo psicológico o médico, se han perfeccionado en realizar diagnósticos de depresión. Ella ha dejado de ser un conjunto de señales y de síntomas específicos –una expresión y un resultado de una condición psíquica particular– para referirse a generalizaciones que incluyen innumerables manifestaciones de la vida.

El hecho de apenas estar triste o llorar en una situación específica puede ser la condición necesaria y suficiente para que un individuo sea “diagnosticado” como “en estado de depresión”. Sin pretender entrar en los criterios de diagnóstico de los trastornos del humor, se puede pensar que la depresión se refiere a estados amplios del psiquismo, incluyendo los múltiples aspectos de la personalidad. Indica, por ejemplo, el estado de ánimo de una persona, o cómo la persona se evalúa a sí misma y cómo es evaluada por los demás. La depresión es, por tanto, un grave y frecuente trastorno del humor, en el cual la persona presenta un sufrimiento psíquico, asociado a la falta de energía (Capitão, 2007).

Solomon (2002) define la depresión como una imperfección en el amor. Y señala que, cuando la depresión se inicia de manera general, ella puede degradar el yo del individuo y dificultar toda la capacidad que él tiene respecto al acto de dar o recibir afecto. Los individuos varían entre sí en la forma de enfrentar la depresión y pueden, incluso, matarse a uno mismo. Sin embargo, si, de alguna forma, todos poseen una relativa capacidad para padecer ciertos niveles de depresión, ellos también detienen, en muchas circunstancias, la capacidad para soportarla, para tratarse y para seguir su vida de una forma placentera y digna.

La depresión suele ser relacionada a la disminución del bienestar físico y mental de una persona. Y, frecuentemente, esto se refleja en las condiciones físicas, en la apariencia y en muchas señales comportamentales. Si la entendemos como una representación, los estados depresivos pueden ser considerados como la expresión de la relación unívoca entre mente y cuerpo, lo que significa, a su vez, una unidad dividida desde el punto de vista semántico solamente. Estudios recientes muestran que entre 2% y 4% de los deprimidos podrán cometer suicidio como consecuencia directa o indirecta de la depresión, y que el 50% de la población, en algún periodo de su vida, podrá experimentar algún síntoma relacionado a los estados depresivos. La depresión viene afectando a personas cada vez más jóvenes, alcanzando especialmente a niños en las más variadas edades (Solomon, 2002).

Mendels (1972) afirma que la depresión es tan antigua como el hombre; o mejor, ha acompañado el ser humano a lo largo de su historia desde tiempos inmemoriales. Su descripción forma parte de la literatura univer-

sal por tratarse de una condición psíquica tan antigua y diseminada en el hombre, siendo distinta de la tristeza habitual por su intensidad, duración e irracionalidad evidentes, así como también por los diversos efectos que tiene en las vidas de las personas que padecen de depresión. La tristeza no debería ser confundida con la depresión, como generalmente lo es; la depresión es una enfermedad con síntomas físicos y psíquicos claros e intensos, generalmente de duración anormal.

La depresión está conformada por muchos síntomas, tales como mal humor, tristeza, concepto negativo acerca de uno mismo, acusaciones y auto-represión, desconfianza, pérdida de concentración, alteración motora expresada por un cuadro de agitación y/o retardo, pérdida de interés, incapacidad de tomar decisiones, presencia de insomnio o hipersomnia, pérdida o aumento de apetito y de la libido (Dorsch, Hacker & Stapf, 2001). Con la introducción de la Clasificación CIE-10 de Trastornos Mentales y del Comportamiento (OMS, 1993) y del Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales - DSM-IV™ (APA, 1995), surgió una unidad clínico-categorial para el diagnóstico de la depresión. Sin embargo, en cuanto a su etiología, las teorías sobre la depresión se multiplican tanto desde el punto de vista psicológico como somático.

El suicidio es una de las causas de muerte más importante en todo el mundo. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), se registran un millón de suicidios al año, y se estima que la cantidad de intentos se sitúa entre los 10 y 20 millones. Teniendo en cuenta que los datos sobre suicidio y sobre los intentos de suicidio ocultan más de lo que revelan, el número real de suicidios puede ser probablemente 2 o 3 veces superior a los datos desde las estadísticas oficiales. En Brasil, el promedio es de 4,5 suicidios por cada 100.000 habitantes. En Portugal, a fines de la década de 1990, de 500 suicidios por año pasó a 1.100 en 2003. Las menores tasas se encuentran en Albania, Guatemala y Filipinas (Brasil, 2005). Todavía, nadie sabe los motivos por detrás de eso.

Kaplan, Sadock e Grebb (1997) constatan que el riesgo de suicidio entre pacientes psiquiátricos es de 3 a 12 veces superior que entre los pacientes no-psiquiátricos, variando entre sexo, edad, diagnóstico, situación de internación o tratamiento ambulatorio. Pacientes psiquiátricos de ambos sexos tienen riesgos de cometer suicidio de 5 a 10 veces superiores en comparación con la población en general. Pacientes que nunca sufrieron ningún tipo de internación tienen riesgo de suicidio de 3 a 4 veces superior que la población en general. La población que se suicida se constituye, por lo general, de personas de mediana edad, mientras que la mayoría de los pacientes psiquiátricos que cometen suicidio es joven. La edad promedio de las víctimas masculinas es de 29,5 años, y de las víctimas femeninas, de 38,5 años.

Son muchos los factores que contribuyen para el aumento y para los intentos de suicidio, tales como la esquizofrenia, el alcoholismo, la drogadic-



ción y el trastorno de personalidad, factores que implícita o explícitamente se han relacionado con la depresión, que parece ejercer un papel central en el problema. Los sentimientos de culpa y de desesperación, que afectan al depresivo, pueden llevarlo a creer que, de hecho, merece morir, o que, entonces, es preferible morir a vivir como ha vivido. Es considerablemente difícil establecer la relación precisa entre depresión y suicidio. Sin embargo, en un estudio en que se analizó 134 casos de suicidio, se constató que el 94% de esas personas había estado bajo tratamiento psiquiátrico antes del acto suicida, y que el 45% se encontraba en depresión (Mendels, 1972).

Lo que es rechazado, o mejor, omitido de manera sistemática y curiosa por los expertos que estudian el tema del suicidio es la fuerte relación que existe entre este fenómeno y lo que ha sido en la sociedad moderna el factor estructurante de nuestra identidad personal y profesional: **el trabajo**. ¿Por qué? Si la ideología, para Louis Althusser, es imaginada no sólo como falsa conciencia, sino, ante todo, como tributo de relaciones sociales estructuradas, en este contexto, la ideología se presenta y se revela como una función esencial en el sistema simbólico capitalista, encargándose de reproducir específicamente las condiciones de subordinación de la lógica social a la matriz simbólica individualizante y, a veces, alienante. Mejor dicho: relacionar el suicidio con la depresión es correcto, y dicha afirmación se asienta en sólidas bases empíricas. Eso es innegable. ¡Lo que nos suena extraño es que el trabajo –generador de tanto sufrimiento, angustia y depresión– no sea mencionado en la mayor parte de las investigaciones, de los estudios, congresos, simposios y seminarios que tratan del suicidio! Perdónenme la ironía, pero es como si nuestra mente se disociara en función del trauma que esta realidad puede generar –como ocurre en la teoría de la cultura expuesta por Freud en *Tótem y Tabú* (1981).

Ebert, Loosen e Nucombe (2002: 291) muestran que muchos individuos deprimidos experimentan pensamientos recurrentes de muerte –incluyendo sentimientos transitorios acerca de que los demás podrían vivir mejor sin ellos–, y revelan incluso los planes reales de ejecución de su suicidio. Hasta el 15% de los pacientes con trastorno depresivo mayor probablemente cometerá suicidio. El riesgo de suicidio está presente a lo largo del episodio depresivo, pero probablemente es mayor, inmediatamente después del comienzo del tratamiento y durante el período de 6 a 9 meses posteriores a la recuperación sintomática.

Los pacientes deprimidos raramente cometen suicidio cuando están en la etapa aguda de la enfermedad. En esta etapa, se puede observar un retraso psicomotor profundo que impide efectuar la acción necesaria para un intento de suicidio. El período de mayor riesgo ocurre en la etapa inicial de la enfermedad o cuando ocurre la remisión de los síntomas, con la disminución de la intensidad de la depresión, etapa en que la persona parece tener una relativa recuperación narcisista y cuando ella recobra energía su-

ficiente para intentar algo contra sí misma (Kaplan & Sadock Grebb, 1997). Las tasas de prevalencia de los síntomas depresivos durante la vida son del 13% al 20%, y para el trastorno depresivo mayor, del 3,7% al 6,7%. El trastorno depresivo mayor es aproximadamente de dos a tres veces más común en mujeres adolescentes y adultas en comparación con hombres adolescentes y adultos. En la etapa de prepubertad, niñas y niños son afectados del mismo modo (Capitão, 2007).

En cuanto a la relación entre los estados depresivos y el suicidio, Gabbard (1998) afirma que el suicidio está asociado de manera más intensa a los trastornos afectivos mayores, sin descartar los determinantes biológicos o psicológicos; además, Gabbard asevera que todas las modalidades de tratamientos somáticos disponibles deben ser utilizadas de forma intensiva y acompañadas por un abordaje psicoterapéutico. Él también señala que, para evaluar el riesgo de suicidio, los aspectos psicodinámicos deben ser incluidos y considerados en conjunto con otros factores de previsión de riesgo de corto y de largo plazo, tales como ataque de pánico, ansiedad psíquica, pérdida del placer o del interés en el trabajo.

A fin de situar la cuestión, Krech y Crutchfield (1976) ponen hincapié en las emociones asociadas a los estados depresivos, especialmente aquellas producidas por sentimientos de éxito, fracaso, culpa y remordimiento. Dichas emociones serían determinantes esenciales íntimamente relacionadas a la percepción que un individuo detiene acerca de su propio comportamiento o acerca de su comportamiento en relación con otros patrones.

El éxito y el fracaso se los concibe por patrones internos de realización y no por patrones exclusivamente sociales o externos. Sin embargo, estos últimos ejercen una gran influencia en el establecimiento de patrones internos y, en base a eso, los individuos llegarían, hasta un cierto punto, a organizar y ajustar sus propios patrones en una relación significativa con los patrones de los demás. Como resultado de esa relación, el individuo formaría cierta conciencia de los juicios que los otros hacen acerca de él mismo. (Krech & Crutchfield, 1976).

Los sentimientos de éxito o fracaso serían entonces propiciados por la sensación de haber o no logrado una meta deseada, y a partir de esa condición, se verificaría la ebullición de emociones profundas de orgullo o vergüenza. A su vez, las emociones relacionadas con a la culpa surgirían de la percepción de una transgresión moral, a través de la práctica de determinados actos (Krech & Crutchfield, 1976).

En la psiquiatría moderna, los trastornos del humor son explicados por múltiples factores etiológicos. La muerte “voluntaria” casi siempre fue un tabú en nuestra sociedad, al punto de ser execrada –en los casi mil cien años de Edad Media occidental– e interpretada como una imperdonable ofensa a Dios. La Revolución Francesa, cuna de la Ilustración y de los

Derechos Humanos, descriminalizó el acto, pero no lo redimió en términos morales. El asesinato de uno mismo, queramos o no, constituye un inmenso tabú, o mejor, un tema tan polémico como el incesto y el canibalismo, razón por la cual varias expresiones religiosas –aun en los siglos XIX y XX– no hayan sido menos taciturnas e intolerantes al tratar el tema.

Gordon Allport (1976) considera que un niño de dos años, a partir de la frustración del impulso de exploración característico de esta edad, puede sentir un impacto sobre su autoestima –resultado de una percepción aguda y consciente de sí mismo–, lo que indica la existencia de un yo ya bien formado para desarrollar estados depresivos. En su investigación sobre cómo el yo se desarrolla en las distintas edades, este autor señala que, en nuestra cultura, en la edad de cuatro a seis o siete años, la autoestima adquiere un rasgo competitivo. Así, la presencia o no de los trastornos del humor depende del desarrollo de la propia autoestima.

Los cuestionamientos que surgen ahora son: ¿Qué lleva a alguien a matarse?; ¿De qué mensaje es portador el cadáver?; ¿Qué representa?; y ¿Cuál es el sentido?, o mejor, ¿Hay sentido?

Dando continuidad a sus formulaciones sobre la autoestima y su relación con la depresión y el suicidio, Allport (1976) agrega que gran parte de nuestra vida social se centra en la autoestima. Así, para él, **avergonzar a un hombre es abalar su autoestima, y el resentimiento sería una forma impulsiva de afirmación de la autoestima ofendida**. El orgullo y el amor propio se constituyen entonces en sinónimos para la autoestima y son antídotos poderosos y eficaces para los estados depresivos.

Hay casos de suicidio que son considerados íntimamente relacionados con el espacio laboral. Se hacen más evidentes cuando ocurren dentro de la empresa y, a veces, en lugares que, por su significación funcional, transmiten un mensaje emblemático, como si el sujeto de la acción intentara comunicarse a través de un último y valiente esfuerzo, o decir algo de sí mismo para aquellos que, de algún modo, fueron testigos o protagonistas de su drama. Puede ser una lección del tipo: “vean ustedes qué pasó conmigo, no hagan más eso”.

Para nosotros, profesionales del área de Salud Mental y Trabajo (SMT), los suicidios en el lugar de trabajo son eventos relativamente recientes. Aunque el suicidio haya sido siempre parte de la historia humana, la gran novedad es que ahora ocurre con el empleo y **en el ambiente de trabajo**. El fenómeno surge en occidente en la década del noventa, cuando la ideología neoliberal por “coincidencia” se establece en casi todas las empresas públicas y privadas de mediano y gran porte, por medio de la adopción de reingenierías, *downsizings*, reestructuraciones funcionales y, principalmente, de la exigencia cada vez mayor de metas casi imposibles de alcanzar, junto con las evaluaciones individuales. Hay que recordar que, para los estándares éticos corporativos actuales, si bien se propague explícitamente

te el discurso sobre sostenibilidad y responsabilidad social, la historia del “colaborador”, o sea, lo que uno hizo por la empresa, su esfuerzo personal y dedicación en el pasado, entre otras cuestiones; en la práctica, dichas “virtudes” sólo son consideradas si uno demuestra que, en el presente, todavía es capaz de seguir produciendo, generando ganancia, tal como en su mejor etapa. De lo contrario, él podrá ser “invitado” a buscar “un nuevo desafío” que le traerá “más aprendizaje”. Sin ironía, la nueva oportunidad consiste en, a veces, desafiar la propia muerte, buscando ausentarse definitivamente de continuas e increíbles humillaciones, las cuales generan un sufrimiento atroz y una vida destituida de sentido.

Como en el acoso moral y sexual, ocultados por un silencio que transmite malestar, el fenómeno comenzó a ser “descubierto” por los grandes medios cuando, a partir de 2007, los periodistas en Francia empiezan a publicar artículos sobre la *Électricité de France* (6 suicidios en 3 años), *PSA Peugeot-Citroen* (6 suicidios en 7 meses), *Renault* (5 suicidios comprobados), red de restaurantes *Sodexo* (un caso) y *France Telecom* (32 suicidios de 2008 a diciembre de 2009). Estos datos empíricos representan, en promedio, 5,4 casos al año para 100.000 empleados de *France Télécom*, contra 1,6 para 100.000 para el resto de la población activa. Esta organización es la principal empresa francesa de telecomunicaciones y la 71ª empresa mundial. Tiene casi 187.000 empleados, cerca de 100.000 en Francia, y brinda servicios a casi 174 millones de clientes en el mundo.

Lo que queda claro es que, lejos de ser un fenómeno totalmente entendido o esclarecido, ha tenido fuertes vínculos con la organización del trabajo, siendo cada vez menos tolerante a la diversidad humana – aunque mucho se discuta sobre el tema en las organizaciones – y más demandante de una persona que tiene una personalidad “resiliente”. Dicho en otras palabras, aun después de “quemada”, tal como el mito del ave fénix, la persona es capaz de renacer desde sus propias “cenizas”, como si nada hubiera ocurrido, para seguir colaborando para la producción.

En Brasil, según Santos (2009), tuvimos dos “olas de suicidios” en el sector bancario. La primera, de 1993 a 1995, en la cual ocurrieron 72 suicidios (uno cada 15 días), y la segunda, de 1996 a 2005, con un total de 181 personas que pusieron fin a sus propias vidas (un suicidio cada 20 días). Fueron protagonistas de ese drama el Banco Estadual do Sergipe, el Banco Estadual da Bahia, Bamerindus, Meridional, el Banco Estadual do Pará, el Banco Estadual do Ceará, el Banco Estadual do Rio Grande do Sul, Caixa Econômica Federal, el Banco do Estado de São Paulo (BANESPA) y el Banco do Brasil. Como se puede percibir desde esos hechos, en Brasil, hubo algunos casos emblemáticos en la década de 1990, que son descritos a continuación:

Un banco público, que poseía una cultura protectora y respetuosa en relación a sus empleados, se vio sujeto a un amplio proceso de reestruc-



turación en el cual la herramienta principal consistía en un PDV - Programa de Desvinculación Voluntaria (*Programa de Desligamento Voluntário*). La dirección de la institución financiera alegó necesitar “modernizarse” y, para ello, sería necesario “renovar su cuadro de empleados”. Como eran funcionarios de “planta permanente” y como todos habían pasado previamente por una difícil prueba pública, el PDV sería utilizado para “aceitar” el proceso. Una cantidad importante de dinero serviría como cebo, perdón, como compensación financiera. Para los obstinados en permanecer en la institución –puesto que algunos tenían más de veinte años en el banco y poseían fuerte relación emocional con la institución–, se adoptaron “procedimientos motivacionales” y fueron ampliamente utilizados “estímulos” variados, tal como reprender al empleado en la presencia del “cliente amigo”, conocido desde hace más de una década, insultos hacia los propios subordinados, aislamientos y, principalmente, tornar al empleado un obstinado invisible ante todos quienes lo rodeaban, a no ser cuando era humillado, para que este “estímulo” se tornara aun más eficaz en su propósito.

Además, formaban parte de ese “kit motivacional” “interesantes” ponencias dictadas por expertos consultores muy bien pagos. Generalmente, su contenido consistía en demostrar lo cuanto “desfasados” estaban aquellos antiguos empleados, desde el punto de vista tecnológico y comportamental. Con “motivación educativa”, se proyectaban diapositivas, para quienes todavía no habían tomado conciencia de su “inercia paquidérmica”, en las cuales un dinosaurio recibía una respetable inyección de ánimo en la nalga. El riesgo de una nueva vida, ahora como empleado autónomo, lejos de las cadenas burocráticas del banco, les fue “honestamente” recordado, a tal punto que, a pesar de la situación financiera del banco, se hizo un sacrificio financiero a fin de regalar una cinta VHS a los empleados de la institución. En esa breve película, el protagonista era un actor “de moda” que se había hecho famoso actuando con su compañero de camión, quién era más osado, tipo “galán”. A propósito, él se había destacado interpretando personajes del estilo buen tipo –que nunca mienten–, incluso ingenuos. En la película, este “hombre íntegro” intenta reprender a quienes todavía no habían decidido su destino, profetizando: “Sabemos que se trata de un momento difícil para decidir”. Tras mucho parloteo acerca de las decisiones que deberíamos tomar en nuestras vidas, él concluye con el siguiente pensamiento corporativo: “La elección es suya, y la responsabilidad también lo es...”. “En realidad, tanto nuestra felicidad como nuestras dificultades son casi siempre fruto de nuestras elecciones y decisiones...”

Como se puede observar, aquellos que condujeron ese proceso en estas organizaciones derrocharon creatividad y “buenas intenciones”, a pesar del inmenso sentimiento de culpa que se generó en aquellos que, sintiéndose “responsables” por su fracaso, se enfermaron. Es una lástima que algunos empleados no hayan tenido tiempo para gozar de los beneficios de

ese programa de desvinculación, para cometer suicidio en función de sus “elecciones y decisiones”...

Pero no fue esta la única institución que utilizó dicha tecnología para reducir su cuadro de funcionarios. A mediados de la década de 1990, otro banco público decidió enviar un cuaderno a todos sus empleados. La institución financiera a la que se hace referencia empieza el texto del siguiente modo:

Estimado empleado,

EL BANCO ESTÁ CAMBIANDO - Tenemos un comunicado importante: el banco está lanzando un plan de reducción de su cuadro de personal a través del Programa de Desvinculación Voluntaria (...).

Más allá de eso, la decisión se basa en diversos motivos y hechos concretos, como:

- el Banco se está posicionando cada vez más como un “banco de mercado”;
- tenemos el compromiso de producir ganancia con nuestros miles de accionistas;
- existe personal excedente en diversas áreas;
- la automatización, la modernización de procesos, la eliminación de cuellos de botellas y la simplificación/desburocratización producirán casi inmediatamente importantes incrementos de productividad; (...)

La próxima página de este cuaderno tiene el siguiente título en letras enormes y en negrita, y obedece a una **diagramación poética**, como veremos a continuación:

### **“LA OPCIÓN ES SUYA**

Aceptar la desvinculación  
puede permitir la realización  
de un sueño. Encare  
el Programa de esa manera.”

Como es de conocimiento público, en 1995, esa organización implementó el Programa de Desvinculación Voluntaria (PDV) – en realidad, grotescamente semejante (casi un “clon”) al plan de su “banco hermano” a que acabamos de mencionar – con el objetivo de disminuir su personal en 16,5 mil empleados. En teoría, la posibilidad de elección no implica ningún impedimento legal o moral. Sin embargo, la pregunta que nos vemos obligados a hacer es ¿qué exactamente motivaría la adhesión de 13 mil empleados a dicho plan, a pesar del fantasma del desempleo?

Inicialmente, se orientó el PDV hacia los empleados que excedían los 12 años en la institución, a quienes el Consejo Directivo denominó *elegi-*



bles (“*elegíveis*”, en portugués). Todo eso se hizo obedeciendo los criterios del denominado Dimensionamiento de Recursos Humanos (“*Dimensionamento de Recursos Humanos*”, DRH), el cual definía el número “ideal” de empleados para determinadas funciones a ser ejercidas. Ese dimensionamiento llevó a la eliminación de cargos, a la disminución del cuadro general de funcionarios y la retirada de los pases en comisión. La vieja tecnología de eficiencia comprobada –el efecto cascada– se hizo actual. Se rebajaron los empleados a un nivel inmediatamente inferior, y algunos se tornaron *excedentes*, eufemismo usado para quien ya no tiene más lugar en esa “cascada”. Expliquemos mejor: el criterio de elección de los *elegibles*, al contrario de lo que hoy pueda parecer, no fue rígido. No siempre el *elegible* es un *excedente*, demostrando la “fundamentación democrática” de esta elección. Dependiendo de los intereses y del humor de los doctos gestores del plan, aquellos que una vez eran *indispensables* se tornaron *elegibles*...

Hay que señalar que ninguna tecnología de gestión es perfecta, por más bien intencionados y competentes que sean los administradores que la utilicen. En primer lugar, había sido determinada una meta de 16,5 mil desvinculaciones. Con todo, si el Programa de Desvinculación “Voluntaria” (PDV) no obtuviera éxito, éste debería transformarse en un Programa de Desvinculación “Obligatoria” (PDO). Y eso pasó.

Se contrató una renombrada consultora especializada sin licitación pública por la “bagatela” de dos millones de dólares, lo que generó, posteriormente, una determinación del Tribunal de Cuentas de la Federación brasileña (“*Tribunal de Contas da União*”, en portugués) en el sentido de suspender el pago de los valores debidos a la consultora.

En una ponencia dictada a la cúpula directiva de dicho banco, la consultora contratada, de “notoria especialización”, utilizó nueve láminas de retroproyección por medio de las cuales se intentaba evaluar la eventual reacción de los empleados excedentes amenazados por la desvinculación y también la reacción de los empleados que permanecerían en el banco, los *sobrevivientes*, como veremos a continuación. Las primeras láminas exhibidas a los administradores del banco trataban de la dimensión psíquica de los empleados. Varios estados emocionales eran previstos en una lámina denominada *Montaña rusa de la Transición* (“*Montanha Russa da Transição*”, en portugués), en la cual se representaba una ola de *preocupación* y *rumores* sobre dichos despidos. Es innegable que los rumores y la preocupación eran parte integrante de la estrategia de recursos humanos idealizada por esta “eficiente” consultora. Fue justamente en este espacio de tiempo, en el cual predominaron alta ansiedad y preocupación –originadas por rumores de despidos–, nueve trabajadores pusieron fin a su sufrimiento suicidándose. Asimismo, la presión ejercida por la política devastadora de privatización, de persecución, el aumento de la demanda y de nuevas sucursales provocaron enormes desgastes físicos y psicológicos, además

de una ola de padecimientos de enfermedades, jubilaciones por invalidez y nuevos suicidios. Solamente durante el periodo de “reestructuración del banco”, de 1995 a 1996, 20 (veinte) empleados de esta institución financiera se mataron (suicidios comprobados por la CASSI (Caja de Asistencia de los Empleados del Banco do Brasil), la PREVI (Caja de Jubilación de los Empleados del Banco do Brasil), el INSS (Instituto Nacional de Seguro Social) y el IML (Instituto Médico Legal).

Se hace necesario aclarar que en este banco, tal como ocurre en algunas instituciones financieras, existe una política de incentivo al uso de tarjetas de crédito y límites de crédito del propio banco. Muchos empleados habían contraído deudas con el banco mediante la compra de auto, casa, muebles, viajes y otros bienes. Sólo después se dieron cuenta de la trampa en que habían caído, pues el artículo 482 de la legislación laboral consolidada de Brasil (“*Consolidação das Leis do Trabalho*”, CLT, en portugués) determina que “*constituyen justa causa para la terminación del contrato de trabajo por parte del empleador: a) acto de improbidad; b) incontinencia en conducta o mal procedimiento; (...)*”. Además, el artículo 508 de la misma legislación (actualmente hay un Proyecto de Ley en la Cámara de Diputados que busca abolir este dispositivo legal) es taxativo y específico respecto de este tema: “*Se considera justa causa, para efecto de terminación de un contrato de trabajo del empleado bancario, la falta contumaz de pago de deudas legalmente exigibles*”. Es decir que si ellos no pudieran pagar sus deudas con el banco en el cual trabajaron durante tantos años, correrían el riesgo de ser despedidos por justa causa. Eso contribuyó para que algunos empleados intentaran solucionar sus problemas por medio del suicidio en el lugar de trabajo. Varios funcionarios se ahorcaron con la corbata (parte del traje corporativo utilizado por la mayoría) en el baño de la sucursal en que ejercían su función. Considerándose que el suicidio es un acto de comunicación intencional –un signo–, un mensaje directo a algunos e indirecto a otros, la ubicación de este gesto nos dice mucho sobre el grado de sufrimiento y las formas de humillación que pasaron a formar parte de la vida cotidiana de esas personas, a lo largo de ese nebuloso y desesperante período de reestructuración corporativa.

Aunque los suicidios no hayan sido previstos objetivamente por los psicólogos de la consultora –tenemos información que nos lleva a creer que psicólogos ayudaron a elaborar dichas diapositivas sobre el tema–, es posible estimar el riesgo de que eso pueda ocurrir. Evidentemente, por el material utilizado, se concluye que el trabajador tendrá que convivir con sentimientos intensos de tensión, *shock*, confusión, temor, ira, tristeza y depresión. Este último sentimiento, como ya demostramos en este texto, puede llevarnos a soluciones extremas, como la renuncia a la vida de uno mismo. Como en el caso del banco aquí estudiado, las recomendaciones en cuaderno para que el empleado “*acepte esas emociones...*” y para que



aprenda a “*administrar sus emociones como naturales*” sirven para que el empleado desplace su ira con el banco hacia sí mismo, culpándose, aunque de manera imaginaria, representando una condición altamente favorable para el inicio de un proceso depresivo severo o grave.

En base en lo expuesto, se entiende la razón por detrás de la contratación de la mencionada empresa de consultoría, que, según comunicados internos del mismo banco, serviría para *auxiliar el trabajo de revitalización del cuadro de empleados restantes*. En todo eso, hay algo innegable: no podría haber mejor denominación para aquellos que después de todos esos “estímulos” lograron allá permanecer –hasta hoy son llamados *sobrevivientes*.

## Referencias bibliográficas

- Allport, G. (1976). *Personalidade*. São Paulo: Edusp.
- Althusser, L. (1965). *Pour Marx*. Paris, Maspéro.
- American psychiatric association. (1995). *Manual diagnóstico e estatístico de transtornos mentais* (APA). Porto Alegre: Artes Médicas.
- Beck, A. T. (1967). *Depression: clinical, experimental and theoretical aspects*. New York: Herper & Row.
- Brasil. (2005). *Perfil epidemiológico dos suicídios*. Brasília: Ministério da Saúde.
- Capitão, C. (2010). *Considerações sobre a depressão, a autoestima e o suicídio em adultos*. Psicopedagogia on-line en [www.psicopedagogia.com.br](http://www.psicopedagogia.com.br).
- Consolidação das leis do trabalho. (2006). Barueri, SP: Editora Jurídica da Editora Manole.
- Dejours, C. (2004<sup>a</sup>). A metodologia em psicopatologia do trabalho. In: Lancman, S., Szelwar, L.(orgs.). *C. Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho*. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, parte I, cap.2, 105-126.
- \_\_\_\_\_ (2004b). O trabalho como enigma. In: Lancman, S., Szelwar, L. (orgs.). *C. Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho*. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, parte I, cap.3, 127-140.
- \_\_\_\_\_ (1994). *Psicodinâmica do trabalho*. 2. ed. São Paulo: Atlas.
- \_\_\_\_\_ (1993). *Pour une clinique de la médiation entre psychanalyse et politique: la psychodynamique du travail*. Paris: Bayard.
- \_\_\_\_\_ (1987). *A loucura do trabalho*. São Paulo: Cortez.
- Diário bancário. (1995). Sindicato dos bancários e financeiros do município do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, ano LXI, 10 – 08, n. 1733.
- Dorsch, F., Häcker, H. & Stapf, K-H. (2001) *Dicionário de Psicologia Dorsch*. Petrópolis: Vozes.
- Ebert, M. H., Loosen, P. T. & Nurcombe, B. (2002) *Psiquiatria: diagnóstico e tratamento*. Porto Alegre: Artmed Editora.

- Engels, F. (1985). *A situação da classe trabalhadora na Inglaterra*. São Paulo: Global.
- Fenichel, O. (1981). *Teoria psicanalítica das neuroses*. São Paulo: Atheneu.
- Freitas, E.; Heloani, R.; Barreto, M. (2008). *Assédio moral no trabalho*. São Paulo: Editora Cengage.
- Freud, S. (1981). *Tótem e tabu*. Obras Completas. Rio de Janeiro: Imago.
- Gabbard, G. O. (1998). *Psiquiatria psicodinâmica*. Baseado no DSM-IV. Porto Alegre: Artes Médicas.
- Heloani, R. (2011). Quando alguém se mata no trabalho, o que está querendo dizer? In: Barreto, M., Netto, N., Pereira, L. (orgs.). *Do assédio moral à morte de si: significados sociais do suicídio no trabalho*. São Paulo: Matsunaga, parte III, cap. 10, 249-247.
- Heloani, R. (2003). *Gestão e organização no capitalismo globalizado: história da manipulação psicológica no mundo do trabalho*. São Paulo: Atlas.
- Heloani, R. (2002). *Organização do trabalho e administração: uma visão multidisciplinar*. São Paulo, Atlas.
- Kaplan, H., Sadock, B. J. & Grebb, J. A. (1997). *Compêndio de psiquiatria: ciência do comportamento e psiquiatria clínica*. Porto Alegre: Artes Médica.
- Krech, D. & Crutchfield, R. (1974). *Elementos de psicologia*. 5ª ed. São Paulo: Pioneira.
- Lukács, G. (2010). *Ontologia do ser social e do trabalho*. Tradução Ivo Tumorlo (mimeo).
- Marx, K. (1983). *O capital: crítica da economia política*. Vol. 1, tomo 1. São Paulo: Abril Cultural.
- Marx, K. & Engels, F. (1977). *A ideologia alemã: Feuerbach*. São Paulo: Grijalbo.
- Mendels, J. (1972). *Conceitos de depressão*. Rio de Janeiro: LTC Editora.
- Organização mundial de saúde (1993). *Classificação de transtornos mentais e do comportamento da CID - 10*. (OMS). Porto Alegre: Artes Médicas.
- Santos, M.F. (2009). *Patologia da solidão: o suicídio de bancários no contexto da nova organização do trabalho*, Tesis de Maestria, Brasília: Universidade de Brasília.
- Silva, E. & Heloani, R. (2009). Gestão educacional e trabalho docente: aspectos socioinstitucionais e psicossociais dos processos de saúde-doença. *Campinas, Revista HISTEDBR*, n.33, 207-227.
- Solomon, A. (2002). *O demônio do meio-dia: uma anatomia da depressão*. Rio de Janeiro: Objetiva.



# TRABAJADORES DE INTENDENCIA EN UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA MEXICANA FRENTE AL MOBBING

JUAN MANUEL HERRERA CABALLERO<sup>1</sup> •  
NORMA GEORGINA MARTELL MARTÍNEZ<sup>2</sup> • FRANCISCO DÍAZ ESCAMILLA<sup>2</sup>

## Resumen

En México crece desmedidamente la violencia laboral, que en sus diferentes formas se convierte en mobbing, es decir acoso laboral que se puede traducir en un linchamiento emocional en el trabajo, y que a su vez se traduce en actos que cada vez reiterativos como la descalificación del desempeño del empleado, asignarle cargas mayores, magnificar sus errores, ignorarlo o amenazarlo verbalmente. De acuerdo con una investigación realizada por especialistas de varias universidades del país, como la UAM, la UNAM, el IPN y la U. de G., el acoso va en crecimiento y es una forma de violencia simbólica extrema a la que hay que poner atención. El objetivo de este estudio fue identificar cuáles son los factores que intervienen para que se presente el mobbing en los trabajadores de la sección de Intendencia de una institución pública mexicana.

Se trató de un estudio cualitativo de índole descriptiva y la recolección de datos se llevó a cabo a través de entrevistas en profundidad a 25 empleados de la sección de intendencia de una institución pública. Los resultados mostraron características del acoso tales como hostigamiento, intimidación, violencia y maltrato principalmente, los cuales generan estrés, bajo rendimiento y una baja motivación laboral. Como consecuencia de este estudio se desprende una consideración de la prevención del acoso laboral, donde se recomienda que las autoridades organizacionales, sindicales, la comunidad legal y sobre todo los trabajadores, cooperen en el control del acoso laboral, previa concientización del problema, por medio de información, denuncia y sanción de los actos acosadores.

**Palabras clave:** Acoso · Violencia · Mobbing.

---

1. Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa, México. Toda correspondencia relacionada con este artículo debe ser enviada a Av. San Rafael Atlixco No. 186 Col. Vicentina, C.P. 09340, Del. Iztapalapa, México D.F. Correo electrónico: [juman36@yahoo.com.mx](mailto:juman36@yahoo.com.mx)

2. Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa, México.

## Abstract

In Mexico excessively growing workplace violence in its various forms becomes mobbing, however bullying can translate into an emotional lynching at work, and that in turn translates into acts repetitive each time as the disqualification employee performance, providing increasing loads, magnify their mistakes, ignore or verbally threatening. According to research conducted by specialists from various universities, such as UAM, UNAM, IPN and U. G., bullying going and growing is an extreme form of symbolic violence to which we must pay attention. The aim of this study was to identify the factors involved in the mobbing is present in workers Quartermaster section of a Mexican public university are. This was a qualitative descriptive study of nature and the data collection was carried out through in-depth interviews with 25 employees of the quartermaster section of this public institution. The results showed characteristics of harassment such as harassment, intimidation, violence and abuse mainly, which generate stress, low performance and low work motivation. As a result of this study a consideration of the prevention of workplace bullying, where it is recommended that organizational, union officials, the legal community and especially workers, to cooperate in the control of workplace bullying, prior awareness of the problem, it follows by information, denunciation and punishment of acts stalkers.

**Keywords:** Bullying · Violence · Mobbing.

## Resumo

No México excessivamente crescente violência no trabalho em suas diversas formas se torna assédio moral, ou seja, o bullying, que pode se traduzir em um linchamento emocional no trabalho, e que por sua vez se traduz em atos repetitivos a cada vez que a desqualificação desempenho dos funcionários, fornecendo cargas crescentes, amplie seus erros, ignorar ou verbalmente ameaçando. De acordo com a pesquisa realizada por especialistas de diversas universidades, como a UAM, UNAM, IPN e U. G., o bullying vai crescendo e é uma forma extrema de violência simbólica a que devemos prestar atenção. O objetivo deste estudo foi identificar os fatores envolvidos no assédio moral está presente na seção intendente trabalhadores de uma instituição pública mexicana. Este foi um estudo descritivo qualitativo da natureza e da coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas em profundidade com 25 funcionários da seção intendente de uma instituição pública. Os resultados mostraram características de assédio, como o assédio, intimidação, violência e abuso, principalmente, que geram estresse, baixo desempenho e baixa motivação no trabalho. Como resultado deste estudo uma reflexão sobre a prevenção do assédio moral no trabalho, onde recomenda-se que os trabalhadores da organização, os dirigentes sindicais, a comunidade jurídica e, especialmente, para cooperar no controle do assédio moral no trabalho, consciência prévia do problema, segue-se por informação, denúncia e punição de atos de assédio.

**Palavras-chave:** Bullying · Violência · Mobbing.

## Introducción

En México crece desmedidamente una violencia laboral, que en sus diferentes formas se convierte en mobbing, es decir linchamiento emocional en el trabajo, que se traduce en actos cada vez más frecuentes como la descalificación del desempeño del empleado, de la persona misma, de asignarle cargas mayores, magnificar sus errores, ignorarlo o amenazarlo verbalmente. En una sociedad como la nuestra es primordial que las empresas como en todo tipo de instituciones realicen con regularidad un análisis de su base trabajadora. El centro de trabajo constituye un lugar muy importante en nuestras vidas, puesto que pasamos en él una media de ocho horas diarias. Por lo tanto hay que atender no solamente de los conflictos que se presentan entre los trabajadores, sino también en las afectaciones emanadas de dichos conflictos (Garrido, 2007).

En toda fuente laboral, ya sea privada o pública, se da en cierto grado el mobbing o acoso laboral, pero en muchas ocasiones no lo alcanzamos a distinguir con la debida propiedad o nos encontramos inmersos en otra clase de problemas y por lo tanto le restamos importancia (Robbins, 2004).

Esta investigación tuvo como propósito, el identificar los factores que caracterizan el mobbing existente en la sección de intendencia de una universidad pública, la cual no está exenta de los abusos que atentan contra el trabajador. Asimismo, se desea saber qué tipo de afectaciones presentan en su vida cotidiana, producto del mobbing, tanto en sus relaciones jefe-trabajador, trabajador-trabajador y medio ambiente-trabajador.

## Desarrollo

El mobbing, tiene como objetivo intimidar, reducir, aplanar, intimidar, opacar, reducir, 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, acciones que suele presentar el hostigador, que aprovecha la situación que le brinda la situación organizativa, para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas (Leymann, 1990).

Crear un buen ambiente de trabajo es fundamental tanto para el trabajador como para la institución en que labora, ya que mantener un entorno distendido favorece a mejorar el rendimiento laboral. Las relaciones con los compañeros de trabajo adquieren especial relevancia cuando las funciones de unos y otros están estrechamente vinculadas, por lo que mantener un trato pacífico, agradable y cordial es lo más adecuado y deseado por todos (Arciniega, 2011).

El mobbing o acoso laboral es un problema al que se debe brindar mayor atención por los altos costos que este inconveniente representa a las

instituciones, ya que suele generar en el trabajador diferentes conductas desgastantes asociadas al mismo, los comportamientos más relacionados a estos términos suelen ser el cansancio y baja productividad, la renuencia al trabajo, y en casos extremos, actos de agresividad o violencia, que dañan el ambiente laboral. Esto trae consigo afectaciones que merman al trabajador, mismas que no solo se harán patentes en su fuente de empleo, en su contexto psicosocial, principalmente en sus relaciones de interacción con sus compañeros de trabajo (Morales, 1994).

Según la definición aportada por el psicólogo alemán Heinz Leymann, el mobbing, es aquella situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema de forma sistemática durante un tiempo prolongado sobre otra persona en el lugar de trabajo. Existen diversas extensiones de este término en función de quien sea la persona/s que lleve a cabo el hostigamiento, como puede ser el bossing, que es el acoso de un jefe o sus representantes para deshacerse de un empleado no deseado (Arciniega, 2013). El mobbing atenta contra la integridad moral del trabajador, produciendo en él problemas de estrés (Leymann, 1990).

Por consiguiente este tema tiene alta relevancia, ya que al ser un mal surgido de las organizaciones laborales, tiene repercusiones en el ámbito familiar de los individuos, puesto que estos llevan al vínculo familiar los problemas derivados de su fuente de empleo, traduciéndose en posibles conflictos y desmejoras en su salud (Fischer, 1990). Se describirá al mobbing en sus características y particularidades, así como su impacto en el trabajar, su entorno, las relaciones y afectaciones que se derivan de ello (Montaño, 2008).

Se utiliza la teoría de la acción razonada ya que es un modelo general de las relaciones entre actitudes, convicciones, presión social, intenciones y conducta. Las acciones se basan en las actitudes individuales, por lo que una teoría de la acción consiste esencialmente en una descripción de las actitudes. La información que permite la formación de las mismas es de tipo cognitivo, afectivo y conductual (Fishbein, 1975).

La violencia, en la mayoría de las ocasiones, es justificada como algo natural al decir que los seres humanos somos violentos por naturaleza, que siempre han existido las guerras, y las peleas por lo que resulta necesario distinguirla de la agresividad, la cual puede acontecer de manera natural, por herencia genética en la especie, y la violencia puede ser provocada socialmente por las relaciones de dominación y subordinación entre los seres humanos.

La violencia puede ser intencional porque un insulto, un golpe, una mirada o una palabra, pueden tener la intención consciente o inconsciente de dañar. Es dirigida, porque no se violenta indiscriminadamente, y muchas veces se elige violentar a las personas más cercanas y contra quienes se consideran vulnerables e incapaz de defenderse.

Una de las principales características de la violencia es el abuso del poder, donde aparece el empleo de la fuerza con el objetivo de someter a otros, particularmente contra individuos o grupos vulnerables, por ejemplo los niños, los jóvenes, las mujeres o las personas adultas mayores.

Un espacio de la violencia es el trabajo, lugar donde se desarrolla la vida cotidiana

Los participantes de la violencia, en numerosos casos son los trabajadores y esto constituye una práctica cotidiana entre los autores de los hechos de violencia y las víctimas.

En el caso del presente estudio, el personal de intendencia se puede mostrar vulnerable por no poder controlar la violencia en su ámbito de trabajo. Esto conduce a una permisibilidad y agravamiento de los comportamientos violentos.

La importancia del rol y la función social del trabajador puede no ser suficientemente valorada, comprendida y apoyada en nuestra sociedad.

Tanto la sociedad en su conjunto como el ámbito laboral han abandonado una educación cimentada en los principios básicos de los derechos humanos, el respeto, la igualdad y la paz.

## **Tipos de violencia laboral**

### **Violencia de los trabajadores**

En el trabajo, la conducta agresiva dirigida parece estar relacionada con las variables afectivas y de relación familiar, como puedan ser el rechazo de los jefes, el castigo agresivo y la carencia de identificación con la institución. Algunas víctimas crecen en la convicción de que el empleo de la violencia es el mejor camino para conseguir lo que quieren.

En los procesos de interacción en el trabajo se deben tener en cuenta los factores motivacionales, el autoconcepto del trabajador, el ánimo con que se afronta las tareas y los factores afectivos. Cuando un individuo se incorpora a un grupo social se pueden dar dos tendencias: o el deseo de dominio o el de afiliación.

El fenómeno de agresión dirigida entre trabajadores podría deberse a la desintegración que sufre el individuo cuando ingresa por primera vez en el medio laboral. Su mundo, el familiar, queda olvidado y aparece su deseo de ser y hacer acrecentado por la novedad y el ambiente.

### **Violencia de jefes hacia trabajadores**

Este tipo de violencia, comprende distintas modalidades de conflicto con la autoridad laboral. La influencia de una estructura violenta en un

contexto laboral, puede provocar consecuencias gravísimas. Comprende tanto a autoridades, jefes, supervisores, como personal administrativo y de apoyo, que trabaja en el ámbito universitario en este caso. Esta violencia puede adquirir diferentes manifestaciones en el ámbito laboral:

Física, aunque ha disminuido notablemente en las últimas décadas, sin embargo se llegan a registrar algunos casos aislados.

Emocional, la cual consiste en humillaciones, violencia verbal, etiquetamiento de los trabajadores como problemáticos.

Sanciones de trabajadores en sus ámbitos de desempeño, donde se puede convertir ésta en una actitud violenta recurrente que pone de manifiesto algún tipo de violencia institucional.

Relaciones confusas, donde pueden darse casos de relaciones impropias hacia los trabajadores, invadiendo el ámbito privado de los trabajadores.

Violencia del personal hacia los usuarios, cuando lamentablemente los usuarios del servicio son violentados por los trabajadores y supervisores al transmitir los aspectos negativos como la negligencia, muchas veces un círculo de incomunicación, lo cual demerita el servicio del área.

Violencia entre los géneros donde ésta se convierte en una relación delicada y no se reconocen los derechos de la mujeres a través del abuso de los hombres y es una de las situaciones más delicadas y graves por los modelos machistas que significan estos comportamientos para las trabajadoras.

## **El poder social**

Es preciso distinguir el concepto de poder del de autoridad, ya que no son necesariamente lo mismo. Según Kreitner (1998) el poder es la capacidad para lograr algo con recursos humanos, informativos y materiales a diferencia de la autoridad que es el derecho u obligación oficial a producir obediencia. Este autor menciona tres situaciones clásicas:

La autoridad sin poder, sucede cuando las tropas del ejército no quieren seguir las órdenes de su general. La autoridad con poder, por ejemplo, un director de producción pide a los supervisores que se queden horas extras y ellos le obedecen; y el poder sin autoridad, que sucede cuando una secretaria lleva a cabo funciones de su propio jefe y son obedecidas por los demás.

Para la teoría de campo, el poder es la fuerza resultante máxima que una persona A puede hacer gravitar sobre otra persona B con respecto a una particular región del espacio vital de B (Harré 1999). Según Baró, en la naturaleza relacional del poder, las relaciones sociales tienen con frecuencia un carácter de oposición y conflicto, y la relación misma es



determinada, al menos en parte, por la asimetría en la que emerge el poder (Baró, 1990). La semántica del poder borda el uso del lenguaje en el mantenimiento y la consolidación del poder diferencial en la sociedad, y la manipulación de las personas por medio del lenguaje (Harré, 1999).

El poder es una realidad presente en todos los ámbitos de la vida humana y juega un papel esencial en la determinación de las formas de ser y de actuar de las personas y grupos. El poder puede influir en el comportamiento de manera mediata, contribuyendo a configurar el marco institucional, social y material en el que actúan las personas, o de manera inmediata, a través de la coerción directa, física o moral. Sin embargo el poder tiende a ocultarse y aún a negar su existencia. El poder se da en todas las relaciones sociales, se basa en los recursos de que disponen los individuos y producen un efecto que configura la relación social, en este caso también la relación laboral. Así el poder es aquel diferencial de recursos que se produce en las relaciones sociales y que permite a un individuo imponer sus intereses y voluntad a los otros (Baró, 1990).

El poder y la influencia son dos tipos que parcialmente se interceptan y el criterio principal de diferenciación lo constituye el conflicto del interés. Según la relación, el poder supone siempre un conflicto, mientras que la influencia puede darse sin conflicto entre los sujetos de la relación. La interceptación parcial del poder e influencia establece cinco modalidades de poder (Baró, 1990):

- El poder coercitivo, el cual se manifiesta cuando alguien se somete a otro bajo amenaza de sanción.
- El poder basado en la fuerza, el cual aparece cuando el individuo es materialmente forzado a someterse a las imposiciones del otro sin posibilidad física de alternativa.
- El poder manipulativo, que aparece cuando las situaciones tienen lugar sin que la persona se dé cuenta de que se le está imponiendo su forma de actuar
- El poder de influencia, el cual se manifiesta cuando el individuo acepta de forma voluntaria, sin coerción, fuerza o manipulación, la forma de actuar requerida por el otro.
- El poder basado en la autoridad, el cual se da cuando la aceptación de la conducta depende de la capacidad reconocida al otro para imponerla.

Según Baró (1990) el producto central del poder es la dominación social. Uno de los sujetos de la relación, persona o grupo, se impone al otro. Al imponerse, por tanto, se produce una fuerza: el uno se vuelve dueño y señor, mientras que el otro se vuelve dominado, pierde dominio sobre sí mismo, es privado de su libertad. En psicología social, la acción del poder,

ha sido examinada predominantemente en uno de los polos de la relación (el sujeto sobre el cual se ejerce el dominio) y en una sola dirección (su respuesta hacia la acción del poder), este planteamiento presupone la integración de individuo al sistema social establecido, aunque no necesariamente su adaptación a él. De ahí que el dominio se examine más de las veces como la respuesta a un imperativo exteriorizado, ya sea a través de las normas sociales, de los modelos o roles de comportamiento o finalmente de los ideales y valores. Así, el poder deja de ser una relación constitutiva entre dos sujetos, para convertirse en un objeto social mediante el cual uno de los sujetos tiene que condicionar su comportamiento a los desig-nios del otro.

## **El miedo**

El miedo es un fenómeno de defensa que hace paralizarse a los individuos y, en su caso, salir huyendo ante una situación en la que sienten que su integridad se pone en riesgo. Es una emoción que, asimismo, permite que el organismo se adapte a las situaciones de peligro. Es una emoción que llega por sorpresa y las reacciones pueden variar mucho y en cada persona puede haber variantes de las causas de miedo. Así, en la mayoría de los trabajadores puede responder un mismo miedo: el miedo a ser despedido. Todos los temores contienen cierto grado de esa apreciación, es decir, de la exclusión, por esa razón el miedo no desaparecerá de la condición humana.

Los temores son muchos y variados, reales e imaginarios como un ataque terrorista, las plagas, la violencia, el desempleo, terremotos, el hambre, enfermedades, accidentes. Individuos de muy diferentes clases sociales, sexo y edades, se sienten atrapados por sus miedos, personales, individuales e intransferibles, pero también existen otros globales que nos afectan a todos, como el miedo a la muerte. El miedo no necesita justificación para su credibilidad, basta con que alguien cuente lo que le ha pasado en la calle, un robo, un accidente, presenciar una pelea, de esta manera el miedo se alimenta a sí mismo atacando la vulnerabilidad de los individuos. El miedo puede tejer complejidades inestables y confiere la ilusoria certidumbre de que habrá algún daño. De esta manera el miedo aparece como experiencia individual socialmente construida y culturalmente compartida que engendra sus propias formas de respuesta. Así por ejemplo todos los días puede permanecer latente la idea catastrófica de perder el empleo. El miedo no exige pruebas ni admite refutaciones, abre las puertas a las narrativas que justifican la exclusión y la estigmatización de ciertas identidades y espacios.

Hablar del miedo social implica, en cierta forma, hablar de un miedo imaginario supuesto, pero, al mismo tiempo, compartido por los miembros

de un espacio laboral, miedo que además se transmite por medio de la narración de experiencias individuales o colectivas, que se transmite a través de la palabra en conversaciones cotidianas. La palabra escrita por medio de periódicos o las imágenes en noticias amarillistas exaltan la violencia en el país y los medios masivos de comunicación todas las noches muestran contenidos que infunden miedo. Cuando se habla de espacios y sujetos se hace referencia a un conjunto de miedos acoplados a un imaginario social desplegado en estereotipos y comportamientos sociales adheridos a la memoria colectiva que se plasma y da sentido a los espacios laborales.

## **El miedo al desempleo**

La vida cotidiana de las personas puede verse afectada gravemente por la crisis que afecta a este mundo globalizado, donde los problemas sociales ya no se centran solamente en la violencia, delincuencia y corrupción, sino que se han abierto un sinnúmero de situaciones que ponen a la gente a pensar en su futuro. Esta globalización abarca a todos los miembros de la sociedad y no permite de ninguna manera que alguien se concientice fuera del contexto capitalista. El capitalismo que obliga a ya no solamente pensar en la satisfacción de los bienes y servicios básicos como salud y educación, sino que exige la adquisición de artículos de consumo, que al mismo tiempo permiten sentirse parte de los contextos que pueden dar satisfacción. De esta manera uno de los nuevos grandes miedos que enfrentan las personas de esta ciudad es el desempleo. Y como no tener miedo del desempleo con datos constantes, donde, por ejemplo, la tasa de desocupación (TD) a nivel nacional fue de 5.46% respecto a la PEA (Población Económicamente Activa), tasa superior en 0.14 puntos porcentuales a la del pasado mes de septiembre (INEGI, 2010). Según el INEGI la población ocupada alcanzó 94.30% de la PEA en el décimo mes de este año. Del total de ocupados, el 69.2% opera como trabajador subordinado y remunerado ocupando una plaza o puesto de trabajo, 4% son patrones o empleadores, un 20.1% trabaja de manera independiente o por su cuenta sin contratar empleados y finalmente un 6.7% se desempeña en los negocios o en las parcelas familiares, contribuyendo de manera directa a los procesos productivos pero sin un acuerdo de remuneración monetaria.

Los individuos están acostumbrados a vivir en sociedad, ello implica la pertenencia a diferentes tipos de grupos a lo largo de sus vidas. De esos grupos, como la familia, como grupo primario, o el trabajo, que es de donde ponemos en práctica la forma en la que debemos comportarnos en sociedad, se aprenden también costumbres, valores, tradiciones propias de su sociedad y de esa manera sentirse parte de algo. Quedar fuera de estos grupos representa quedar en la exclusión. Así, los nuestros mie-

dos son expresados fundamentalmente en las relaciones personales. Pero esta igualmente presentes en las relaciones de las personas dentro de los escenarios de trabajo.

De esta manera, en la exclusión se vuelve a manifestar la idea de quedar fuera del mercado laboral, lo cual implica quedar inhabilitado en la adquisición de bienes y servicios. En una sociedad donde el prestigio social y la autoestima se encuentran muy vinculados en un estilo de vida, las personas tienen miedo a quedar excluidos en el futuro. Esto remite a tomar en cuenta la tecnificación, que tiene como propósito debilitar los ámbitos humanos dentro del trabajo, de grupos sociales, de la familia, e incluso de la misma tecnología. Es importante considerar que aunque existe un aumento en el acceso a bienes y servicios, no todas las personas tienen el mismo acceso. Existen personas excluidas del consumo de bienes y servicios. En este mundo moderno donde los avances tecnológicos han incrementado las transacciones, pero no necesariamente han creado lazos sociales, la pérdida de un marco de referencia crea inseguridades que poco a poco van minando del vínculo social. Prevalecería así una visión individualista del mundo, de sus oportunidades y de sus riesgos. Ello debilita la integración de la vida social y deja al individuo en una situación de desamparo, lo cual se refleja en el ámbito laboral cotidiano. Estas inseguridades subyacen en situaciones que se expresan en las relaciones interpersonales en las relaciones cotidianas con el entorno de trabajo. También esta situación se presenta en la relación de los trabajadores con los sistemas funcionales asociados a los bienes básicos como la educación la salud, o la capacitación. Las demandas de bienes y servicios, más allá del desarrollo individual tiene una fuerte carga simbólica para los trabajadores y más cuando la relación de trabajo es limitada y se restringe a enfrentamientos de tipo coercitivo con los supervisores de trabajo.

## **Diseño de la Investigación**

Referente al diseño de la investigación, se trató de un estudio no experimental, cualitativo, descriptivo y transversal (Kerlinger, 1983). La recolección de resultados se llevó a cabo a través de entrevistas en profundidad a 25 trabajadores de la sección de intendencia.

## **Análisis de contenido**

Se hicieron inferencias de acuerdo a los conceptos que manejaron los trabajadores, los cuales permitieron encontrar 11 indicadores principales para describir las características del mobbing en este grupo de trabaja-

dores. Se realizó una clasificación sistemática de las ideas, con base en tres categorías y 11 subcategorías, que se establecieron con base en la información obtenida de las entrevistas (Hernández, 1998).

## Resultados

A continuación se presentan las síntesis de las afirmaciones generales por parte de los trabajadores de intendencia con respecto a cada categoría encontrada dentro del acoso laboral encontrado con los trabajadores de intendencia.

### Jefe-Trabajador

**Bossing:** Es el acoso de un jefe o sus representantes, que se ejerce a un trabajador para deshacerse de un empleado no deseado (Leymann, 1996).

De acuerdo al número de veces que se repitió una palabra o concepto en las entrevistas, los resultados fueron los siguientes:

**a) Hostigamiento.** Esta palabra fue una constante en casi todas preguntas de las entrevistas, ya que fue usada por la mayoría de los entrevistados como un sinónimo de Acoso Laboral. Se nombró en 16 ocasiones.

**b) Intimidación.** Al igual que la primera palabra, esta también fue una constante en las entrevistas, de igual forma. Esta palabra se repitió en 15 ocasiones.

**c) Violencia y Maltratos.** En este concepto se encerraron varias palabras con efectos tanto físicos como psicológicos, como: falta de respeto, injurias, insultos, agravios, humillaciones, etc.

### Hostigamiento

El hostigamiento al trabajo diario, de forma constante y repetitiva.

Es un hostigamiento, que estén detrás de ti los jefes, que te manden a hacer algo que no te corresponde o que te ordenan sin razón, que hagas una y otra vez tu trabajo, cuando ya se realizó bien, con gritos, palabras groseras y gestos intimidantes.

Es el abuso que sufre una persona en su trabajos, así como el maltrato que dan los jefes a los empleados.

Es el hostigamiento del patrón sobre un trabajador que se encuentra a su cargo.

Es cuando los jefes, fastidian al personal que está bajo su cargo, generando al trabajador un ambiente de incertidumbre laboral.

Es la acción de perturbar las labores del trabajador de forma constante y sin razón.

Obstrucción en la calidad de trabajo, así como discriminación en las funciones laborables.

Son todas las acciones que ejerce un hostigador u hostigadores sobre una persona (hostigado), con la finalidad de someterlo e intimidarlo, pero sobre todo con la intención de generar en él un desanimo, pues ha sido afectado en su autoestima y expuesto a una violencia psicológica.

## **Intimidación**

Pues ahorita hay un trabajador que en cada junta de los trabajadores de intendencia se queja de que lo vigilan constantemente, y le llaman la atención seguido, que si no hizo bien su área, que si llego tarde, que dónde estaba cuando fueron a supervisar su área.

Anteriormente teníamos, sobre todo a un supervisor que era muy prepotente, aunque tú hicieras bien las cosas siempre te estaba intimidando.

Por ejemplo, tenemos lo que se llama supervisores, quienes vienen a checar lo que es el trabajo y que este bien hecho, agreden al trabajador diciéndoles que hagan esto o aquello, cuando no les corresponden hacer ello, eso para mí es un acoso, porque están interviniendo en cosas que a uno no le corresponde.

También te dicen que hagas funciones de otros compañeros y todavía te dicen que no pueden contar contigo, que no hay apoyo.

En que el supervisor quiere que se hagan las cosas como él diga o piensa, sin entender que cada función o trabajo a desarrollar tiene su modo y características para hacerlas.

Como represión, al no tomarme mucho en cuenta cuando pido material para realizar mi trabajo, me lo entregan de forma tardía y claro mientras no me lo dan no puedo hacerlo con la calidad que se debe.

Generando división entre los trabajadores a través de complacencias y el supervisor realiza actos de intimidación a los compañeros y exponiendo a la víctima ante los demás compañeros al decir, que no realiza su trabajo bien.

## **Violencia y Maltratos**

Los compañeros te dicen que eres un menso, que no haces bien el trabajo, yo les digo que no me falten al respeto, que no me estén hostigando. Ya tuve un problema con un compañero y fui a Secretaría a quejarme de todo lo que me dice. Con mi supervisor, solo una vez se pasó pero le dije de forma seria que me ofendía que éramos iguales por lo que no tenía que ofenderme. Ahora no nos llevamos mejor, yo cumplo con mi trabajo para que no me llame la atención.

Como te mencionaba este compañero no tenía problemas, estos surgieron a partir de que tuvo una discusión con uno de los coordinadores de licenciatura, que tienen cubículo en su área de trabajo de la licenciatura, bueno eso dice él.



Por ejemplo, he sabido de otros compañeros que por una cosa insignificante los traen amedrentando o que no se prestan a hacer favores y los acosan después. Incluso a trabajar tiempo extra fuera de su jornada laboral, los agarran de sus puerquitos. Entre compañeros se dicen que son flojos, huevones que no hacen bien su trabajo, pero la mayoría de las veces el propio trabajador no se entera de cómo se expresan sus compañeros de él, cuando en algunas ocasiones son los trabajadores más cumplidos. Yo creo que eso es lo que les molesta a algunos.

Sí, me he enterado de algunos casos, pero casi siempre ha sido en un grado menor, como agresión verbal, groserías tal vez, que es lo habitual.

Sí, fui víctima, mi supervisor me trato de tonta, porque dijo que no le pongo interés a mi trabajo, pero yo creo que fue personal, porque me hostigó constantemente, hasta que me quejé con mi sindicato y con apoyo de "él" fuimos a hablar con el jefe del departamento y sólo así se calmó la situación, me cambiaron de área y de supervisor.

Sí, en algunas ocasiones nos prohíben que tengamos visitas en nuestros áreas de otros compañeros trabajadores, aun cuando ya hemos terminado con nuestro trabajo y estamos tomando un café.

Te congelan tu material de trabajo y esto trae como consecuencia que no realice bien mi trabajo y por más que les digo que me hace falta tal cosa, me dicen que no hay, que me espere, que mientras lo haga como pueda.

Pues sí se da, ya sea por el supervisor o jefe inmediato. Te vigilan constantemente para ver si ya hiciste el trabajo y si lo hiciste bien.

Sí por medio del supervisor y hace falta de equidad en las áreas de trabajo, también algunos compañeros generan rumores calumniosos. Al no ser parte del grupo de aduladores del supervisor te aíslan.

## Trabajador-Trabajador

**Bullying Laboral:** Es el hostigamiento que recibe un trabajador por parte de otro u otros trabajadores, con vistas a descalificarlo, intimidarlo y consumirlo, tanto física como emocionalmente (Leymann, 1996).

De acuerdo al número de veces que se repitió una palabra o concepto en las entrevistas, los resultados fueron los siguientes:

**Hostigador o Acosador:** Es quien provoca el Mobbing, puede ser una persona o un grupo de personas que pretenden ajustar la conducta laboral del acosado a la cultura y normas de la organización. O bien intenten satisfacer necesidades inherentes a su deseo de agredir. Se aprovechan de las condiciones ventajosas para violentarlo de forma desagradable y/o amenazante, hasta lograr su cometido (Leymann, 1996).

**Hostigado o Víctima:** Es la persona sobre quien se ejerce el Mobbing, y quien recibe el daño y/o violencia física y psicológica, ya sea por parte de una o varias personas (Leymann, 1996).

En su mayoría los trabajadores entrevistados identifican a dos personajes principales dentro de un acoso laboral, donde el rol del acosador suele ser el patrón, supervisor, jefe, profesor y victimario, mientras que el rol del acosado se lo atribuyen al trabajador, subordinado, empleado, víctima y estudiante.

La víctima o acosado y el victimario o acosador.

Es por ejemplo, la persona a quien lastiman (víctima) y el jefe que abusa de su puesto para maltratar al trabajador (victimario).

El acosado (trabajador) y el supervisor (acosador).

Los jefes, los alumnos y los profesores (acosadores).

El trabajador, el patrón (acosadores), y en ocasiones, el lugar y las condiciones de trabajo.

El jefe, el trabajador, los alumnos y los maestros (acosadores).

Un empleado o subordinado (acosado), y un jefe o superior (acosador).

Empleado (acosado) y jefe, y compañeros de trabajo (acosadores).

## Trabajador-Medio Ambiente

El trabajador al sentirse presionado por las malas o nulas condiciones laborales del entorno laboral, no ejecutará o realizará su trabajo adecuadamente (Peña, 2008).

De acuerdo al número de veces que se repitió una palabra o concepto en las entrevistas, los resultados fueron los siguientes:

**Estrés:** Es una respuesta el desgaste físico y psicológico que sufre un trabajador cuando se encuentra bajo grandes cargas de trabajo o presión del medio (Piñuel, 2008).

**Bajo Rendimiento y Desmotivación Laboral:** Un trabajador puede sufrir de insatisfacción laboral cuando las circunstancias que rodean su trabajo le son adversas, ajenas o indiferentes. También se presenta este efecto cuando el trabajador se siente desvalorado en su trabajo o bien si se encuentra sobrecalificado, para realizar las funciones que le son asignadas. Por lo tanto, no desarrollara su trabajo de forma eficaz y eficiente, tendrá un bajo rendimiento laboral y se encontrara desmotivado a seguir realizando sus funciones (Peña, 2008).





## Estrés

Estas nervioso, te sientes cansado, por más que te preocupas de hacer tu trabajo bien, siempre hay algo que sientes que te faltó por hacer.

Me sentiría más presionado a realizar mejor mi trabajo y esto podría en algún caso ser obsesivo, pero tengo el temor de que me llamen la atención o me metan un acta de extrañamiento.

Ahora sí, no sé cuál sea la mentalidad de cada empleado, pero si ha de ser un choque psicológico y más en un trabajador débil de mente, si le estresa.

Estrés, presión que impidan hacer su trabajo de buena manera.

Pues se retrae, está nervioso y preocupado.

Pues depende de la persona cómo puede ser un trauma que lo estresa, como puede no importarle y dejarlo pasar, pero claro todos tenemos un límite y podría estallar en coraje y enojo contra su supervisor o jefe.

Me afecta pensar que me hacen de menos, al hacerme creer que no tengo la capacidad para desempeñar bien mi trabajo.

Se siente uno menos, afecta el auto estima.

Falta de confianza en sí misma, des-valoración personal y autoestima baja.

Perdida de la autoestima, indefensión, depresión, inseguridad, estrés, pérdida de las relaciones no solo laborales, sino también afectivas entre compañeros, miedo, ansiedad, temor, fatiga, etc.

Sientes feo, te da coraje porque no puedes hacer nada, porque eso me pasó a mí, sientes rabia de que te estén ofendiendo, te regañan cuando no hay razón, ya que hiciste bien tu trabajo y te dicen que lo hagas otra vez, solo para molestarte.

Creo que sentiría mucho coraje y más si me ofenden, o si me llaman la atención por algo que no es verdad. También, me sentiría presionado a tener que demostrar que lo que se dice de mí, no es verdad.

Acude a trabajar de forma temerosa, mostrando una actitud defensiva ante el acoso tanto en sus actitudes como de forma verbal ante los acosadores y en ocasiones esta actitud se ve reflejada en el mismo trabajo que desempeña, ya que no rinde como debería ser.

Por lo regular el comportamiento que tiene, es ir con su delegado y tratar de ver a las personas que lo acosan y hablar con ellas, para que esta actitud no persista.

Si un supervisor los molesta van con el jefe y piden un cambio de área, para ya no tener que ver al supervisor o a los compañeros que lo molestan.

De enojo y frustración al sentirse víctimas de actos no justificables.

Inseguridad, temor y falta de atención en el trabajo que se realiza.

Inseguridad, temor y miedo.

## Bajo Rendimiento y Desmotivación Laboral

### *Bajo Rendimiento y Ausentismo*

Ya no se trabaja a gusto, se siente acosado, perseguido y observado.

Tendría temor de no hacer correctamente mi trabajo, sería más introvertido en la relación con mis superiores, ya que no tendría confianza de relacionarme socialmente con ellos, cumpliría con mi trabajo y ya, pero estaría al pendiente de que cuando fueran a checar me encontrarán haciendo mi trabajo o que este estuviera bien hecho.

El trabajador se siente incómodo y desganado incluso para acudir a trabajar.

Pues trabaja peor o de mejor forma aunque cumpliendo con lo mínimo requerido y no prestarse a realizar las otras áreas de los compañeros, cumplir con lo que marca su contrato y nada más.

Una persona en acoso laboral deja de ser productiva, deja de esmerarse en su trabajo y lo realiza con desgano.

Agresividad familiar, aumento de enfermedades y abandono de la vida social.

### *Inestabilidad laboral y miedo al cambio*

Ya no trabajas igual, tu trabajo lo haces con desgano, y en casos extremos prefieres cambiarte de área, de unidad, de puesto o si ya estas grande lo que quieres es que llegue la edad para jubilarte.

Mmm, yo creo que lo más usual sería, que por la presión del acoso laboral, tendría menor desempeño en el trabajo, ya que a nadie le gusta que lo presiones constantemente.

Acudiría a trabajar con miedo y con una sensación de temor de ser objeto de acoso y ser molestado o humillado.

Tiene bajo rendimiento, porque siente que ya no respetan su trabajo.

Trabajaría mal, no limpiaría bien, pues sí, tendría su área descuidada.

Se vuelve vale madrina e indiferente a sus deberes, ya no los realiza con eficiencia o gusto, pues todo el tiempo esta temeroso.

Bueno las cosas ya no se hacen a gusto, sino en automático, sin fijarse bien en los detalles.

El no querer presentarse a trabajar, no realizar su trabajo con esmero, es posible que pierda el total interés y que se enferme frecuentemente.

## Otros tipos de acoso

De acuerdo al número de veces que se repitió una palabra o concepto en las entrevistas, los resultados fueron los siguientes:



**Acoso Sexual:** Se puede definir como un ilícito pluriofensivo, susceptible de lesionar el derecho o la libertad sexual y, de manera indirecta, el propio derecho al trabajo, causándole al trabajador un daño físico y psíquico, debido a cuadros de angustia, temor, depresión, inseguridad y disminución de auto estima lo cual incide en menor rendimiento y aumento de ausentismo. Muy frecuente afecta a solo al 2% de los trabajadores (Piñuel, 2008).

**Acoso Psicológico:** Las conductas de hostigamiento que más prevalecen son las que implican violencias psicológicas, formas de exclusión, y perjuicio social o laboral para el trabajador. Por lo que son todos aquellos actos violentos que no siendo físicos, traen afectaciones en la mente, interacción social y salud del trabajador (Piñuel, 2008).

### Acoso Sexual

Aparte del laboral, el sexual. Bueno te voy a platicar, aquí en el trabajo se hostiga mucho a la mujer, porque la ven bonita, la quieren conquistar y la apoyan en sus labores, pero si la chava le dice que es casada o que tiene algún compromiso, los comportamientos cambian y se comportan groseros con ella, se vuelve hostigada.

También está el sexual cuando un hombre persigue a una mujer para acostarse con ella a la hostiga todo el tiempo para convencerla, este acoso no solo se da con los trabajadores, sino también entre estudiantes y profesores y personal de confianza.

Pues hacia las damas, yo he sabido de jefes pero no doy nombres... de jefes hacia las trabajadoras de intendencia, no solo es acoso sexual sino también acoso laboral.

### Acoso Psicológico

El acoso sexual en cuanto a las mujeres y supongo que el acoso laboral y psicológico en cuanto a los hombres.

El acoso laboral si existe en la Universidad y uno como personal de intendencia debe mantener sus áreas de trabajo bien limpias para que no nos llamen la atención, ese es nuestro deber, tener limpio.

El acoso laboral, que podría ser verbal o de abuso.

Híjole pues yo creo que el más común es el acoso laboral, del supervisor al trabajador, al hostigarte para que hagas tu área una y otra vez; pero también se da el acoso sexual, sobre todo a las mujeres para tratar de conquistarlas.

El acoso laboral (jefe/trabajador) y el acoso sexual (este puede ser entre trabajadores de base, base y confianza, profesores alumnos) y el acoso psicológico (verbal o con acciones que desmotivan).

Laboral, psicológico, psicosocial y sexual. Todos ellos se dan en grado menor o mayor en todos los departamentos de la Universidad.

## Prevención del Acoso Laboral

De acuerdo al número de veces que se repitió una palabra o concepto en las entrevistas, los resultados fueron los siguientes:

**Prevención del Acoso Laboral:** Se recomienda que las autoridades organizacionales, sindicales, la comunidad legal y sobre todo los trabajadores, cooperen en el control del acoso laboral, previa concientización del problema, por medio de información, denuncia y sanción de los actos acosadores (Piñuel, 2008).

## Medidas de Prevención del Acoso Laboral

Hablarlo con los compañeros cuando te sientas hostigado o acosado y quejarte no solo con tu supervisor, con tu jefe de la sección o bien con el abogado en secretaría.

Reportar cualquier acto que esté en contra del buen desarrollo de las actividades laborales o de la comunicación con los demás.

Que se denuncie el acoso y que no por miedo no sea un motivo de sanción hacia el acosador.

Uno como trabajador debe de hacer sus labores correctamente, para ganarse el respeto, tener buena actitud tanto con el supervisor como con los compañeros, para que no lo ofendan y si tu trabajo tiene relación con los profesores o alumnos, tratar de ser amable a la hora de atenderlo en el desarrollo de las funciones. Si aun así te ofenden y acosan denunciar el hostigamiento de que eres víctima.

Sobre todo dialogar los problemas que surjan en el trabajo y llegar a un acuerdo después de ver ambas razones.

Primero hacer leyes más severas para los acosadores dentro de la universidad, después denunciar esto actos y buscar que en verdad se sancionen.

Que los jefes sean evaluados psicológicamente con cierta periodicidad y que también tomen cursos de asertividad y de relaciones humanas. Y por otro lado, también generar mecanismos en donde el trabajador se le permita manifestar su inconformidad libremente, sin temor a esperar las represalias y acciones de violencia psicológica por parte del jefe o de sus propios compañeros.

Nos hecha la mano el hablar con nosotros para tratar de no entrar en el juego de agresión y que si se ponen más pesadas las ofensas, entonces si es necesario acudir con el representante del sindicato a secretaría de la unidad para quejarnos.



Se supone que es el intermediario entre el trabajador y la patronal, de los conflictos que se presenten en el desarrollo de la vida laboral. Trata de buscar un dialogo entre las partes, para que no se presenten actos de hostigamiento y se resuelvan en los mejores términos.

Es una instancia de apoyo del trabajador cuando existe un acto de violentar sus derechos, pero también es la instancia que negocia con la organización para que los actos violentos se resuelvan de forma bilateral y que los problemas que se dan en la relación laboral no lleguen a ser motivo de controversias futuras.

Por ejemplo, si a mí me acosan viene el sindicato y habla con las personas para ver cuál es el problema, y buscan la manera de solucionarlo, hablan con ambas partes y se llegan a acuerdos para que el trabajador siga realizando su trabajo de la mejor manera.

Tiene que ser una instancia equitativa para mejorar las relaciones entre jefe y trabajador, pero claro defender más al trabajador cuando éste tiene la razón.

Pues es una arma de dos filos, por un lado solapan al trabajador flojo y que realiza mal su trabajo, su ausentismo y baja productividad, pero por otra, protegen al trabajador que si cumple con sus funciones de forma adecuada, ante los jefes.

De las categorías se desprenden las subcategorías que se consideran como los indicadores sobre los cuales los entrevistados caracterizaron el mobbing.

La primer categoría fue la relación jefe-trabajador (bossing), la cual se considera como el acoso de un jefe o sus representantes, que se ejerce a un trabajador para deshacerse de un empleado no deseado. Y en esta relación aparecieron 1) el *hostigamiento*, 2) la *intimidación*, 3) *violencia*, 4) *maltratos*. En esta relación manifestaron que se sufre abuso en su trabajo, así como el maltrato que dan los jefes a los empleados, se perturban las labores del trabajador de forma constante y sin razón. Todas las acciones que ejerce el hostigador u hostigadores sobre una persona (hostigado), tienen la finalidad de someterlo e intimidarlo, pero sobre todo la intención de generar en él un desanimo, pues ha sido afectado en su autoestima y expuesto a una violencia psicológica. Se genera división entre los trabajadores a través de complacencias y hostigamiento a los mismos y exponen a la víctima ante los demás compañeros para decir que no realiza su trabajo bien. Los jefes obstaculizan el material de trabajo y esto trae como consecuencia que no realicen bien su trabajo y por más que lo soliciten, responden que no hay, que se esperen, que mientras lo hagan como puedan.

La segunda categoría fue la relación trabajador-trabajador (bullying laboral), donde el hostigamiento que recibe un trabajador por parte de otro u otros trabajadores, tiene la intención de descalificarlo, intimidarlo y consumirlo, tanto física como emocionalmente.

Y en esta relación aparecieron 5) el hostigador o acosador y 6) el hostigado o víctima, donde los trabajadores identifican a dos personajes

principales dentro de un acoso laboral, donde el rol del acosador suele ser el patrón, supervisor, jefe, profesor y victimario, mientras que el rol del acosado se lo atribuyen al trabajador, subordinado, empleado y víctima.

La tercer categoría fue la relación trabajador-medio ambiente, donde el trabajador al sentirse presionado por las malas o nulas condiciones del entorno laboral, no ejecuta o realiza su trabajo adecuadamente. Y en esta relación aparecieron el 7) *estrés*, 8) *bajo rendimiento y desmotivación laboral*.

En esta relación manifestaron sentir la presión que impide hacer su trabajo correctamente. Sienten coraje, rabia, por sentirse ofendidos, regañados cuando no hay razón, ya que hacen bien su trabajo pero les dicen que lo hagan otra vez solo para presionarlos. Acuden a trabajar de forma temerosa, mostrando una actitud defensiva ante el acoso tanto en sus actitudes como de forma verbal ante los acosadores y en ocasiones esta actitud se ve reflejada en el mismo trabajo que desempeñan, ya que no rinden como esperarían los mismos trabajadores. Se sienten víctimas de actos no justificables. Sienten inseguridad, temor y falta de atención en el trabajo que realizan. Perciben que son inducidos al bajo rendimiento y ausentismo, ya que un trabajador en acoso laboral deja de ser productivo, deja de esmerarse en su trabajo y lo realiza con desgano. Sienten una baja en su autoestima, indefensión, depresión, pérdida de las relaciones no solo laborales, sino también afectivas entre sus compañeros.

Como categorías adicionales aparecen 9) *acoso sexual*, 10) *acoso psicológico* y 11) *prevención del acoso laboral*. Con respecto del acoso sexual, destacan que en su lugar de trabajo se hostiga mucho a las mujeres, porque las quieren conquistar y las apoyan en sus labores, pero si la trabajadora les dice que es casada o que tiene algún compromiso, los comportamientos de sus compañeros cambian y se vuelven poco amables con ella y se vuelve hostigada.

La repercusión psicológica en su vida cotidiana es que llegan alterados a su casa, son irritables y tienden a dejar de convivir con su familia. Presentan disminución en la atención y una angustia constante que les produce insomnio. Y en algunos casos se presenta depresión que los ha obligado a entrar a proceso psicoterapéutico.

Con respecto de la prevención del acoso laboral, los trabajadores, aún con las circunstancias en su contra, recomiendan reportar cualquier acto que esté en contra del buen desarrollo de las actividades laborales o de la comunicación con los demás. Que se denuncie el acoso y que no por miedo no sea un motivo de sanción hacia el acosador. Recomiendan hacer leyes más severas para los acosadores dentro del centro de trabajo para poder denunciar esto actos y buscar que en verdad se sancionen.

## Conclusión

De los resultados se concluye que el mobbing impacta la vida personal de los trabajadores de intendencia de una manera directa y de ello se pueden derivar tres aspectos. El primero que por tratarse de un tipo de trabajo que es poco reconocido, posibilita regaños constantes a los individuos, debido a que hay un solo cometido que es hacer bien la limpieza. El segundo es la restricción en la participación en el trabajo, con el efecto de la disminución de las relaciones sociales y una ausencia del apoyo grupal en la ejecución de las tareas o en asumir las responsabilidades, debido a que la decisión queda del lado del jefe, que es quien constantemente aprueba o desaprueba sus acciones. Y el tercero tiene que ver con la integración de un ambiente donde no son valorados y se vale todo lo que pueda hacer y decir el jefe, y eso posibilita el que pueda ejercerse constantemente el acoso en el trabajo, bajo diferentes modalidades como es el hostigamiento, la humillación, el acoso sexual, el acoso psicológico o en su caso la reproducción del acoso en la familia como salida del boosing. Por lo tanto es necesario establecer con claridad las condiciones de movilidad de los trabajadores que permitan una expresión más libre y cooperativa basada en una mayor movilidad individual.

## Referencias bibliográficas

- Arciniega, R. (2011) *Cultura Organizacional y Desempeño Productivo en Empresas e Instituciones del Estado de México*. México, Ediciones Eon.
- Arciniega, R. (2013) *Subculturas Organizacionales: Mobbing y Contexto Organizacional*, México, Ediciones Eon.
- Baró, Martín (1990). *Sistemas, Grupos y Poder*. Psicología social desde Centroamérica II, UCA editores. En Fischer, G. N. (1990) *Psicología social, Conceptos Fundamentales*. Madrid, Narcea, S.A. de ediciones.
- Fishbein, M. y Ajzen, I. (1981) Attitudes and voting behavior: An application of the theory of reasoned action. En Stephenson, O. and J. Davis, *Progress in applied social psychology*. N. York, Wiley and Sons.
- Fondevila, G. (2008) El Hostigamiento laboral como Forma de Discriminación. *Revista Mexicana de Sociología*, 70, 2, 305-329.
- Garrido, A. Alvaro, J. (2007). *Psicología social: Perspectivas Psicológicas y Sociológicas*. Madrid, Edit. Mc Graw Hill.
- Harre, R. L. van Langenhove (1999). *Teoría de posicionamiento*. Oxford, Blackwell.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (1998). *Metodología de la Investigación*. México, Ed. Mc Graw Hill.
- INEGI (2010) Censo de Población y Vivienda en México 2010. En [http://www.inegi.org.mx/prod\\_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/poblacion/2010/perfil\\_socio/uem/702825047610\\_1.pdf](http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/poblacion/2010/perfil_socio/uem/702825047610_1.pdf)

- Kerlinger, N. (1983). *Investigación del Comportamiento. Técnicas y metodología*. México, Nueva Interamericana.
- Kreitner, R. / Kinicki, A. / Gelles, R. / Levine, A./ Myers, D. (1998). *Psicología social*. Editorial McGraw-Hill.
- Leymann, H. (1990) *Mobbing and Psychological Terror at Workplaces. Violence and Victims*, Springer Publishing, 5, 2, 119-126.
- Linares, L. (2010) *Cómo Evitar la Tensión en el Ambiente Laboral. Trabajo y estrés*. México, Editores Mexicanos Unidos.
- Montaño, L. (2008) Las Trampas de la Modernidad. Acoso Laboral en una Organización Pública Mexicana. *Administración y Organizaciones*, 20, año 10, junio 2008, 43-60.
- Morales, F. J. (1994) *Psicología Social*. España, Ed. McGraw-Hill.
- Peña, F., Sánchez S. (2008) Mobbing y Salud. Repercusiones negativas en los Trabajadores y en los Espacios Laborales. En Peña, F., Ravelo, P., Sánchez S. (2008) *Cuando el trabajo nos castiga. Debates sobre el Mobbing en México*, México, Ediciones Eon, 181-201.
- Piñuel y Z. I. (2008) *Mobbing, estado de la cuestión: Cómo prevenir y defenderse del acoso laboral en la empresa*. Barcelona, Gestión 2000.
- Robbins, S. (2004) *Comportamiento organizacional*. México, Pearson Prentice-Hall.





# VIOLENCIA Y ACOSO A MICROBUSEROS EN LA CIUDAD DE MÉXICO

JUAN MANUEL HERRERA CABALLERO •  
NORMA GEORGINA MARTELL MARTÍNEZ • EVELYN G. CAZARES JIMÉNEZ<sup>1</sup>

## Resumen

El objetivo de este trabajo de investigación fue conocer la estructura del acoso en un grupo de conductores de transporte público concesionado microbús, y cómo es que la violencia permea en el mismo, a través del contexto en el que se desempeñan y afecta de manera consecuente su función laboral, sin dejar pasar las presiones a que se enfrentan cotidianamente dentro de su grupo de trabajo. La muestra estuvo integrada por 30 conductores de microbús de la ruta 37 Ramal Tenorios, en la Delegación Iztapalapa, del Distrito Federal, México. Se utilizó como referente la teoría de la Atribución Social de Heider, la cual explica que parte de lo que provoca el acoso y el conflicto, no es la conducta en sí, si no el hecho de que cada persona interpreta la misma conducta de forma diferente, tomando como base los factores internos y externos o ambientales. Se trató de un estudio principalmente de índole cualitativa. Se utilizó la técnica de observación directa y la entrevista semiestructurada. Se conformó el mapa de zonas de alto riesgo, y se elaboró el instrumento de redes sociales. Se obtuvo con base al análisis del contenido, que el grupo se ve permeado por manifestaciones de violencia y acoso dirigidas desde algunos miembros clave y, a su vez, las manifestaciones de la violencia se dan como un proceso recíproco con su entorno social. Asimismo los factores geográficos juegan un papel preponderante, ya que permitieron identificar que el factor espacio-tiempo, se establece como un referente de manera significativa que permite ubicar una dinámica del acoso al interior del grupo de trabajadores del servicio público de transporte.

**Palabras clave:** Acoso · Violencia · Grupo.

## Abstract

The objective of this research was to determine the structure of a group of harassment in public transport drivers minibus concession, and how violence permeates it through the context in which they work and consistently affects their job function, without letting the

---

1. Los autores pertenecen a la Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa, México. Toda correspondencia relacionada con este artículo debe ser enviada a Av. San Rafael Atlixco No. 186 Col. Vicentina, C.P. 09340, Del. Iztapalapa, México D.F. Correo electrónico: [juman36@yahoo.com.mx](mailto:juman36@yahoo.com.mx)

pressures they face daily in their work group. The sample consisted of 30 drivers Bus Route 37 Branch Tenorios in Iztapalapa, Mexico City, Mexico. Heider's Social Attribution theory was used as a reference, which explains that part of what causes bullying and conflict, is not the behavior itself, but the fact that each person interprets the same behavior differently, based on internal and external or environmental factors. This was a study primarily qualitative. The technique of direct observation and semi-structured interview was used. The map of high-risk areas was formed, and the social networking tool was developed. Was obtained based on the content analysis, the group is permeated by manifestations of violence and harassment directed from some key members and, in turn, manifestations of violence are given as a reciprocal process with their social environment. Geographical factors also play an important role as it allowed the identification of the space-time factor is set as a benchmark significantly which allows you to place a dynamic harassment within the group of workers in the public service transport.

**Keywords:** Bullying · Violence · Group.

## Resumo

O objetivo desta pesquisa foi determinar a estrutura de um grupo de assédio na concessão de motoristas de transporte minibus público, e como a violência permeia através do contexto em que trabalham e consistentemente afeta sua função de trabalho, sem deixar que as pressões que eles enfrentam diariamente em seu grupo de trabalho. A amostra foi constituída de 30 motoristas de ônibus Route 37 Filial Tenorios em Iztapalapa, Cidade do México, México. A teoria social Atribuição Heider foi utilizado como referência, o que explica que parte do que faz com que o bullying e conflito, não é o próprio comportamento, mas o fato de que cada pessoa interpreta o mesmo comportamento diferente, com base em fatores internos e externos ou ambientais. Este foi um estudo essencialmente qualitativo. Foi utilizada a técnica de observação direta e entrevista semi-estruturada. O mapa de áreas de alto risco foi formada, ea ferramenta de rede social foi desenvolvida. Foi obtido com base na análise de conteúdo, o grupo é permeada por manifestações de violência e de assédio de alguns membros-chave e, por sua vez, as manifestações de violência são dadas como um processo recíproco com o seu ambiente social. Os fatores geográficos também desempenham um papel importante, pois permitiu a identificação do fator de espaço-tempo é definido como uma referência significativa que permite que você coloque um assédio dinâmica dentro do grupo de trabalhadores no transporte de serviço público.

**Palavras-chave:** Assédio moral · Grupo · Violência.

## Introducción

Los individuos tienen necesidad de agruparse, de convivir en grupos. Ya sea por necesidades en familia, trabajo, escuela, etc., pero una vez dentro del grupo las relaciones entre sus integrantes pueden ser conflictivas, e incluso llegar a ser violentas (Cartwright, 1986). La agrupación, u organi-

zación de conductores del transporte público concesionado, no pueden escapar a estas situaciones, ya sea como grupo, laboral o afectivo, en su significado o concepto que se tiene de violencia. Se puede concebir a la violencia como el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona, un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológico, trastorno del desarrollo o privaciones (Ramírez, 2003). Es decir, la violencia está presente en muchos grupos, sea de forma latente o sutil. Por ello, es necesario indagar este tipo de grupos, su convivencia laboral y afectiva, sus relaciones sus procesos. Ya que paralelamente a la vida del grupo propiamente hablando, desempeñan un servicio público de transporte, que los vincula a miles de personas más.

El objetivo de esta investigación fue conocer los aspectos psicosociales de sus relaciones grupales (cómo se ven como grupo), así como el hecho de pertenecer a un grupo socialmente relegado, como oficio, trabajo o profesión (cómo creen que son vistos por las personas). Conocer si la violencia es un factor predominante dentro de la agrupación de conductores de microbús.

Se trabajó con sujetos pertenecientes a una organización de transporte público concesionado de la delegación Iztapalapa, en la colonia Tenorios (Ruta 37 tenorios-constitución-aeropuerto).

## **Desarrollo**

Hay infinidad de posturas acerca de la dinámica de los grupos. Por ello nos apoyaremos en el modelo de interacción conductual de Rabbie (1996) que diferencia dos tipos de objetivos que pueden perseguir los grupos. Unos son puramente instrumentales o materiales, como el caso de los grupos de presión. Otros son simbólicos, la seguridad psicológica, la autoestima y el prestigio social. Esta diferenciación de objetivos da pie a la aparición de diferentes tipos de cooperación dentro del grupo y de competición entre grupos (Sánchez, 2002) así como de la teoría de la atribución de Heider en la que explica que todas las conductas tienen algo en común: lo que provoca el conflicto no es la conducta en sí, sino el hecho de que cada persona interpreta la misma conducta de forma diferente, analizando no solo la responsabilidad del sujeto frente al suceso, también la fuerza del elemento ambiental, (Morales, 2004). A partir de analizar a este grupo y los ejes de esta investigación, que son violencia y grupo, partiremos de la definición de que la violencia estructural se origina en las instituciones, en la asignación de jerarquías, en función de la clase social, la raza, el sexo, la discapacidad, la preferencia sexual, el lugar en que cada persona ocupa un lugar en el grupo (Torres, 2001).

A partir de ir convergiendo estos elementos tendremos conceptos como: violencia directa o personal, violencia psicológica, violencia económica, entre otras. Ya que hay infinidad de factores que se vuelcan sobre esta investigación. Entre ellos es ver la violencia inclusive como una forma de convivencia y de relación personal, violencia juguetona o lúdica (Fishbein, 1981). La encontramos en las formas en que la violencia se ejercita para ostentar destreza, no para destruir, y no es motivada por el odio ni impulso destructor (Fromm, 1995) o como una respuesta a un entorno violento.

A diferencia de otros grupos, los conductores de microbuses surgen por una necesidad colectiva de transporte público. Es decir ya hay un rasgo distinto de otras agrupaciones que surgen bajo otras necesidades, como familiares o escolares, inclusive por diversión o convicción (Sangrador, 1982). Este grupo solventa dicha necesidad, por lo que conforma un grupo laboral en primera instancia, un grupo con muchas probabilidades, por las condiciones espacio-temporales, de ser permeado por alguna manifestación de la violencia.

La violencia se puede entender como la actitud o el comportamiento que constituye una violación o una privación al ser humano de una cosa que le es esencial como persona, integridad física, psíquica o moral, derechos, libertades (Gun, 1986).

La ciudad conforma un enorme aglomerado de personas con necesidades primordiales de trasladarse de un lugar a otro. Al trabajo, a la oficina, a la escuela, necesidad propia de transporte. Los conductores de transporte público, ya sea camiones, microbuses o taxis, son los encargados en gran parte de cubrir esta necesidad. Pero como grupo social están expuestos a múltiples factores que pueden desencadenar o manifestar la violencia en alguna de sus expresiones.

De forma general, se pueden considerar algunos tipos de violencia, los cuales se enlistan a continuación:

**Violencia directa:** es aquella que supone una agresión física. Un asesinato, la tortura, una bofetada, una mutilación y otras formas de maltrato físico son ejemplos de violencia directa.

**Violencia psicológica:** cuando se produce un daño en la esfera emocional y el derecho que se vulnera es el de la integridad psíquica.

**Violencia económica:** se refiere a la disposición efectiva y al manejo de recursos materiales (dinero, bienes, valores) sean propios o ajenos, de forma tal que los derechos de otras personas sean trasgredidos. Así, ejerce violencia económica quien utiliza sus propios medios para controlar y someter a los demás, así como el que se apropia de los bienes de otra persona con esa finalidad. El ejemplo más claro de violencia económica es el robo, pero también están incluidos el fraude y el daño en propiedad ajena.

**Violencia estructural:** es la violencia que forma parte de la estructura social y que impide cubrir las necesidades básicas, como la generada por

la desigualdad social, la discriminación, las carencias nutricionales, la falta de servicios sanitarios y educativos básicos, etc.

Violencia cultural: se refiere a aquellos aspectos del ámbito simbólico (religión, cultura, lengua, arte, ciencias) que se pueden utilizar para justificar o legitimar la violencia estructural o directa, son aquellas argumentaciones que nos hacen percibir como “normales” situaciones de violencia profunda. La violencia cultural también puede tomar el nombre de cultura de la violencia (Torres, 2001).

La violencia ha sido explicada desde posturas biológicas y sociales. La postura biológica ha formulado explicaciones de índole neurofisiológica; atribuyendo la conducta al funcionamiento de la corteza cerebral y del hipotálamo, o a secreciones como la adrenalina y la noradrenalina, sustancias que en ocasiones son estimuladas por el consumo del alcohol o psicotrópicos. Estos estudios, también mencionan que en lo que respecta a la violencia masculina, puede tener su causa en la producción de hormonas, específicamente en los niveles de testosterona, estas afirmaciones se han dado a partir de experimentos con animales de laboratorio, sin embargo, esta postura ha tenido diversas críticas, ya que a diferencia de los animales, el ser humano tiene la decisión de elegir ser violento o no, por la conciencia que tiene de sí mismo y de su entorno. Las personas pueden reaccionar de diferente modo en una situación concreta de acuerdo a los estímulos presentados y a los patrones culturales o sociales con los que se haya formado, es aquí donde surge la siguiente postura: La violencia está determinada por el entorno y en particular por la definición de las relaciones sociales. Algunas formas de violencia llegan a formar parte de un modo de vida autorizado y estimulado por la sociedad (Torres, 2001).

Es difícil formular el origen de la violencia, pero es contundente que ésta forma parte de la vida urbana del Distrito Federal y por ende de las colonias que lo integran. Según el diario digital El Universal, Iztapalapa es la de mayor incidencia delictiva: registró en el primer semestre del año 13 mil 849 denuncias, que equivalen a 15.11% de las 91 mil 649 que se han presentado en toda la ciudad (El Universal, 2009).

El asalto es el acto en el que una persona es despojada de sus pertenencias, sería un ejemplo de violencia económica y psicológica. Si le ocasionaran al asaltado una lesión corporal, habría además violencia física y económica. Siempre que hay violencia se trasgrede el derecho de otra persona, es decir, toda violencia implica agresión (Torres, 2001).

Por otra parte se puede concebir a la agresión como cualquier secuencia de conducta, cuya respuesta de meta es el daño a la persona que se dirige (Morales, 2004).

Para la psicología social, el tema de la agresión, ha sido todo un tema de estudio y análisis por diversos autores, uno de ellos, son los conocidos estudios de Bandura, resumidos por Genn, (Morales, 2004) en los que se

pone de manifiesto el papel crucial del aprendizaje en la agresión, ciertos grupos sociales muestran una gran inclinación a usar la violencia como medio para resolver problemas, valga como ejemplo, las vendettas de la mafia y el síndrome del machismo de las sociedades latinas.

Una de las características más importantes de todos los grupos de trabajo es la creación de normas sociales, líneas de conducta que regulan el comportamiento y la experiencia de los miembros de un grupo. Las normas no sólo son importantes para comprender las actitudes y el cambio de actividad, sino también para comprender la motivación, el funcionamiento cognoscitivo, la socialización y muchos otros temas que permiten comprender el comportamiento de los individuos asociados a la agresión y a la violencia.

El grupo puede ser un medio o un fin para alcanzar ciertos objetivos, es por esto que se habla de grupos formales e informales.

Los grupos informales son alianzas que no tienen una estructura formal ni están definidos por la organización. Estos grupos son formaciones naturales del entorno laboral que surgen en respuesta a la necesidad de contacto social. Los grupos formales son los que definen la estructura de la organización con asignaciones determinadas de trabajo que fijan tareas. En los grupos formales, el comportamiento de los individuos está estipulado y dirigido hacia las metas de la organización.

Las razones más importantes para que las personas formen grupos son, inicialmente, la seguridad: al unirse a un grupo los individuos reducen la inseguridad de estar a solas. Se sienten más fuertes, tienen menos dudas personales y resisten mejor las amenazas cuando pertenecen a un grupo. El estatus: el entrar en un grupo que los demás consideran importante confiere a los miembros reconocimiento y una posición. La autoestima, donde los grupos infunden en las personas sentimientos de valía; es decir, además de comunicar una posición a los foráneos, pertenecer a un grupo, también fomenta la sensación de valer a los propios integrantes. La afiliación, donde los grupos satisfacen necesidades sociales. A las personas les gusta el trato frecuente al que se prestan los grupos. Para muchas personas estos intercambios en el trabajo son el principal satisfactor de sus necesidades de afiliación. El poder, cuando la acción de un grupo consigue a menudo lo que no puede el individuo solo. Hay una fuerza en la suma. La consecución de metas, cuando existen condiciones donde se requiere más de una persona para realizar una tarea, cuando hace falta reunir habilidades, conocimientos o fuerza para terminar el trabajo. En algunos casos, los individuos recurren a la estructura del grupo formal.

Por su parte, en la descripción de la ruta de microbuseros en estudio, se establece que ésta cuenta con 57 unidades y 114 choferes. Esto es en promedio dos conductores por unidad y un ayudante. La estructura organizacional se encuentra claramente definida por servicios públicos gestor de la ruta, dirigentes, jefe de servicios, conductor, conductor relevo (otro turno),

ayudante (encargado de limpiar y auxiliar en las necesidades del conductor), además de estructura auxiliar que consta de servicios públicos, jefe de chegador y dos checadores por ramal. Sin embargo la reglamentación interno del ramal se ve modificado de manera severa cada mes o cada dos meses.

## **Tipo de estudio**

Se trató de un estudio descriptivo de índole cualitativo. El tipo de diseño fue ex post facto, con una sola medición, no se manipularon las variables, ya que en este tipo de estudio el estímulo no es controlado por el investigador (Festinger, 1953). Para la recolección de información se utilizaron la observación directa, entrevistas y la técnica de redes (análisis de daos reticulares) con el fin de identificar las características (Olabuenaga, 1996).

## **Análisis de Contenido**

Las atribuciones que se detectaron fueron identificadas a través de un análisis de contenido, el cual es un método para analizar y estudiar las comunicaciones de una manera sistemática, objetiva y cuantitativa, que permite medir las variables (Kerlinger, 1983).

## **Población y Muestra**

El total de la población es de 114 conductores. Se trabajó con una muestra de 30 conductores de microbús de la ruta 37, Ramal Tenorios, los cuales fueron elegidos de manera aleatoria. Con este tipo de muestreo, pretendemos lograr representatividad del universo estudiado, aunque la información recopilada sólo es válida para la muestra (Hernández, 1998). Este muestreo permite la obtención de datos relevantes para el estudio.

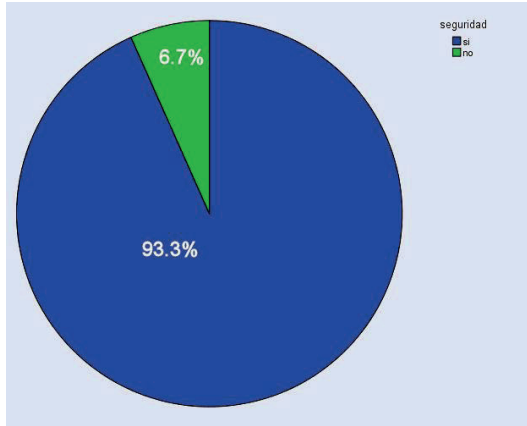
## **Procedimiento**

El procedimiento de realizo de la siguiente forma: Se logró un primer contacto con el despachador de la ruta 37, quien en una entrevista informal nos informó como es la forma de organización del grupo de conductores y la estructura interna del mismo. Posteriormente se realizaron entrevistas a profundidad con los conductores de microbús de dicha ruta. Las entrevistas se aplicaron en el lugar de trabajo, ubicado a un costado de la base de salida, dichas entrevistas se grabaron en video para un su análisis. Posteriormente se realizó un análisis de redes a 30 conductores de microbús en la zona de base de espera, entre los periodos breves de descanso de los conductores. En días posteriores se realizó el recorrido total de la ruta 37 Ramal Tenorios.

## Resultados

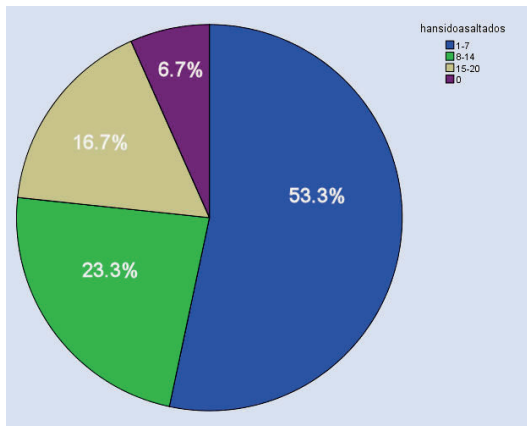
A continuación se presentan algunas características de esta población, algunas redes encontradas en la relación laboral de los microbuseros, y los hallazgos de datos que permitieron describir a esta población

**Gráfica 1.** ¿Ha sido asaltado en su trabajo?



Casi el total de los encuestados (93.3% n=28) respondió que sí, ha sido asaltado en su trabajo, mientras que el 6.7% n= 2, respondió que no.

**Gráfica 1.1.** ¿Cuántas veces ha sido asaltado?

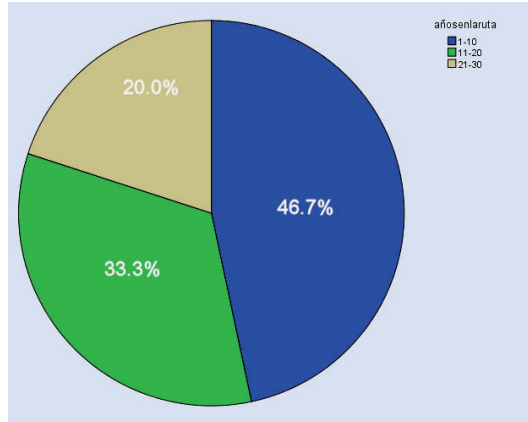


Más de la mitad de los encuestados (53.3% n= 16) respondió que ha sido asaltado entre 1 a 7 veces, un poco menos de la cuarta parte (23.3% n=7) respondió que ha sido asaltado entre 8 y 14 veces, el 16.7% n=5, res-



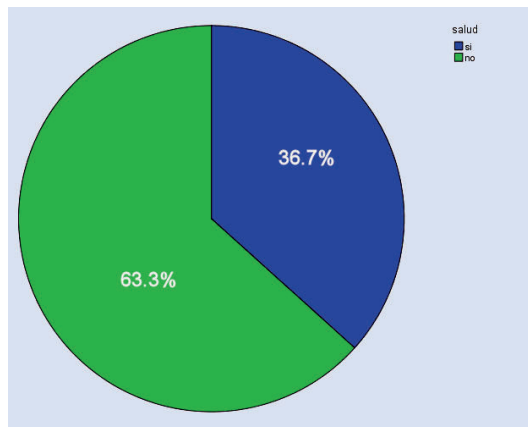
pondió que ha sido asaltado entre 15 y 20 veces, y el 6.7% n= 2, respondió que no ha sido asaltado mientras labora en su ruta.

**Gráfica 1.2.** ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la ruta?



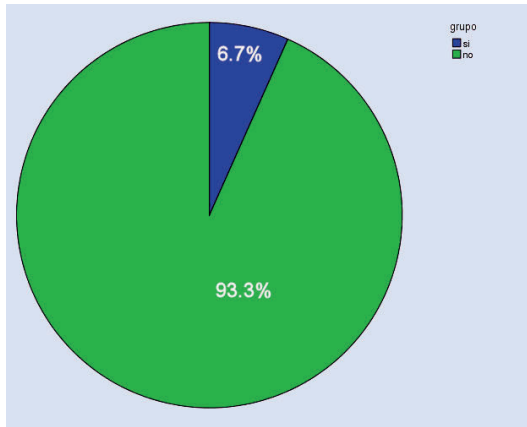
Un poco menos de la mitad de los encuestados (46.7% n=14) respondió que lleva laborando entre 1 y 10 años, más de la cuarta parte de los encuestados (33.3% n=10) respondió que lleva trabajando entre 11 y 20 años y el 20% n=6, respondió que lleva laborando entre 21 y 30 años.

**Gráfica 2.** ¿Han repercutido esos asaltos en su persona?



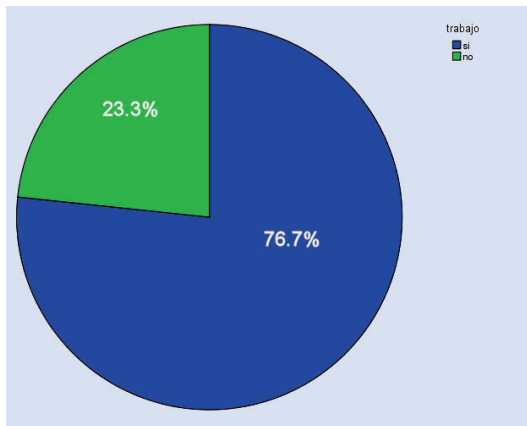
Menos de la mitad de los encuestados (36.7% n=11), respondió que sí les han afectado los asaltos, principalmente, en su salud física, mientras que el 63.3% n= 19 respondió que no han afectado.

**Gráfica 3.** ¿Has recibido apoyo de parte del grupo de conductores de tu ruta, tras estos asaltos?



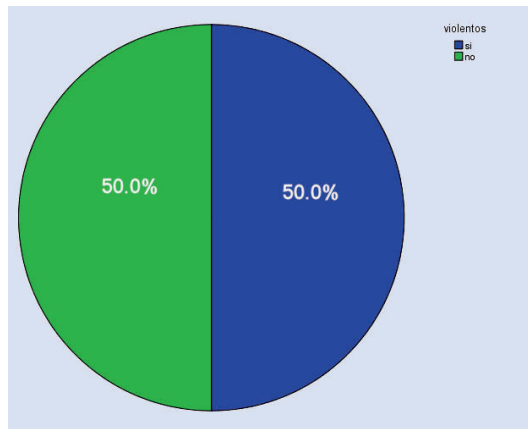
Casi el total de los conductores (93.3%, n=29) respondió que no ha recibido apoyo de sus compañeros, mientras que el 6.7% n=1, respondió que sí ha recibido apoyo de sus compañeros en situaciones de riesgo.

**Gráfica 4.** ¿Se manifiesta la violencia en su trabajo?



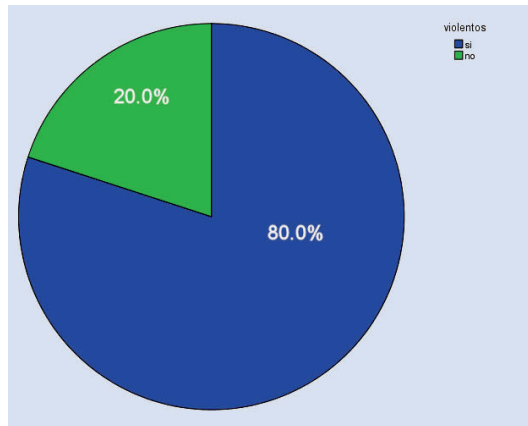
Más de la mitad de los encuestados (76.7% n=23) respondió que sí se manifiesta la violencia en su trabajo, mientras que el 23.3% n= 7, respondió que no hay violencia en su trabajo.

**Gráfica 5.** ¿Cree que las personas que entran a trabajar como conductores de microbús se vuelven más violentas?



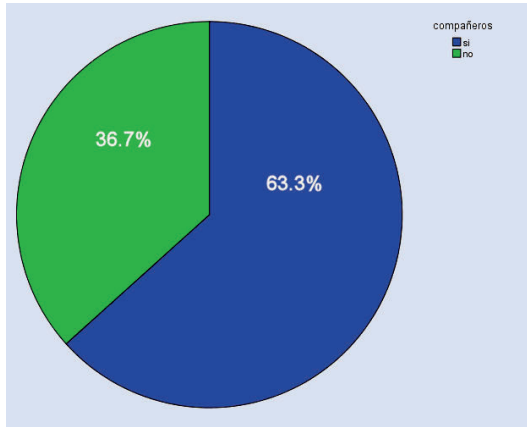
La mitad de los encuestados (50%, n= 15) respondió que sí se vuelven más violentos al trabajar como conductores de microbús, mientras que el otro (50% n= 15) respondió que el trabajo como conductores de microbús no los hace más violentos.

**Gráfica 6.** ¿Hay compañeros violentos dentro del grupo?



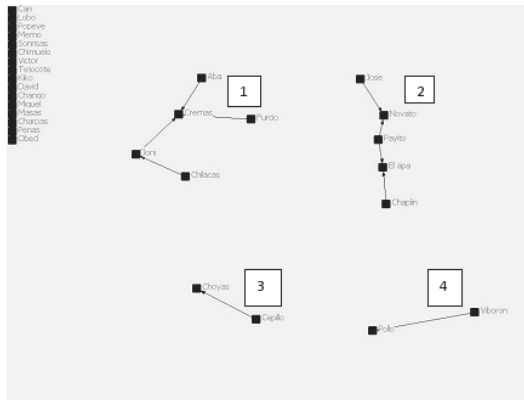
Casi el total de los encuestados (80% n=24) respondió que sí hay compañeros violentos dentro del grupo de trabajo, mientras que el 20% n= 6, respondió que no hay compañeros violentos.

**Gráfica 7.** ¿Has sido agredido por parte de tus compañeros de trabajo?



Más de la mitad de los encuestados (63.3% n=19) respondió que sí ha sido agredido por sus compañeros de trabajo, mientras que el 36.7% n=12, respondió que no ha sido agredido.

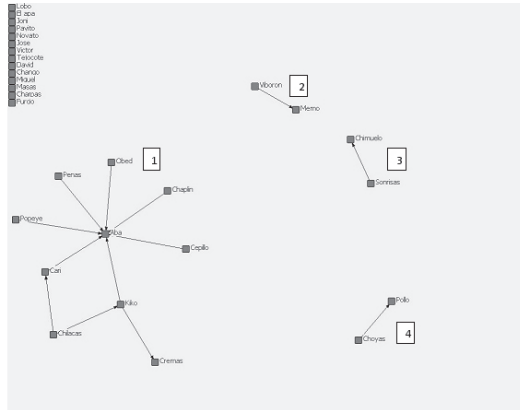
**Red 1.** ¿Con quién juegas o convives más?



En la red se muestran los grupos de convivencia de una muestra de 30 conductores, tomando como referencia los apodos con los que se les conoce en la ruta. Se formaron al interior 3 pequeños grupos, los nodos entre los tres grupos permiten visualizar a los siguientes conductores: en el grupo 1, las aristas van dirigidas a el Cremas, mientras que en el grupo 2, sobresalen el Novato y el Apa, sin arcos definidos hacia otros conductores, en el grupo 3, la arista se dirige hacia el Choyas, mientras que en el grupo 4 la arista va dirigida hacia el Pollo.

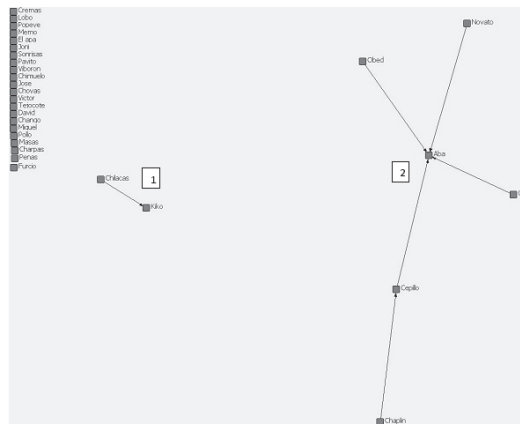


## Red 2: Compañeros que no aguantan llevarse pesado



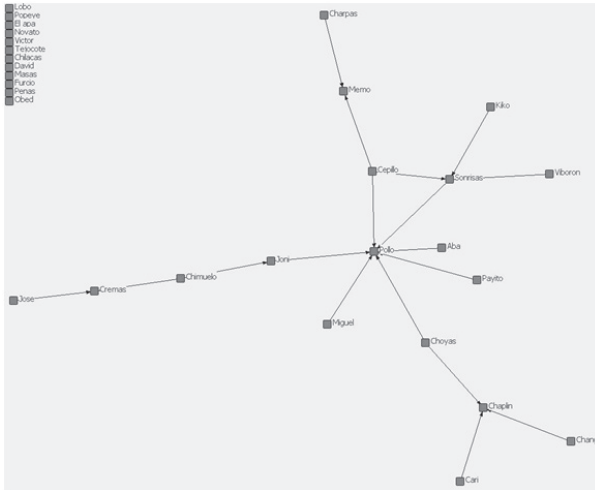
En la red de una muestra de 30 conductores, tomando como referencia los apodos con los que se les conoce en la ruta. Se formaron 4 grupos: en el grupo 1, Popeye, Penas, Obed, Chaplin, Cepillo, Kiko y Cari reconocen al conductor Aba, como el compañero que no aguanta llevarse pesado, el conductor Chilacas nombró a Cari y a Kiko, mientras que Kiko nombra al Cremas. En el grupo 2 Viborón nombró a Memo, en el grupo 3, Sonrisas nombra a Chimuelo, en el grupo 4, Choyas nombró al conductor Pollo.

## Red 3: Qué compañeros son los más agresivos



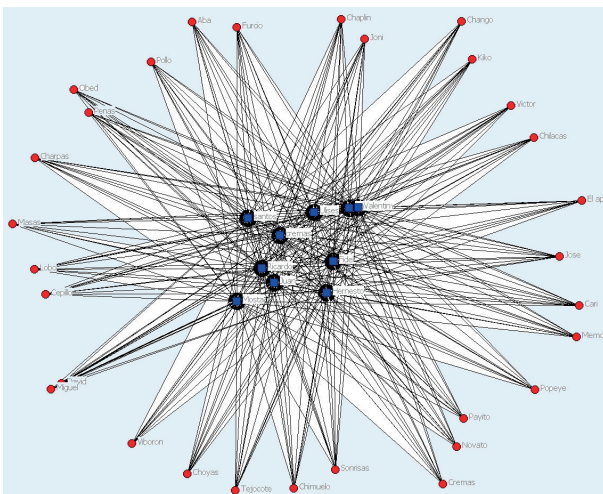
En la red de una muestra de 30 conductores, tomando como referencia los apodos con los que se les conoce en la ruta. Se formaron dos grupos. En el grupo 1, el conductor Chilacas nombró a Kiko, en el grupo 2, Obed, Novato, Cari y Cepillo reconocen al conductor Aba como el compañero más agresivo, en la misma red Chaplin, nombró al conductor Cepillo como el más agresivo.

**Red 4: Qué compañeros son los más tranquilos**



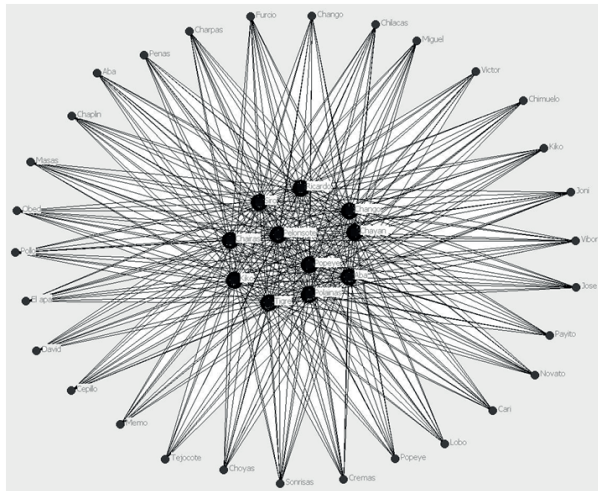
En la red de una muestra de 30 conductores, tomando como referencia los apodos con los que se les conoce en la ruta. Se formó la siguiente red: José nombró a Cremas, Cremas a Chimuelo y Chimuelo a Joni, mientras que Joni, Miguel, Choyas, Payito, Aba, Sonrisas y Cepillo reconocen al conductor Pollo como el más tranquilo, a su vez el Pollo reconoce a Sonrisas, que también el nombrado por Viborón, Kiko y Cepillo como uno de los conductores más tranquilos. En esta misma red Cepillo y Charpas nombran a Memo.

**Red 5: Qué compañeros tienen capacidad de dirigir**



En la red se muestran los nombres de conductores que fueron altamente nombrados por la muestra de los 30 conductores. Los conductores: Chimuelo, Tejocote, Choyas, Viborón, Miguel, David, Cepillo, Lobo, Masas, Charpas, Penas, Obed, Pollo, Aba, Furcio, Chaplin, Joni, Chango, Kiko, Víctor, Chilacas, el Apa, José, Cari, Memo, Popeye, Payito, Novato, Cremas y Sonrisas, reconocieron a los compañeros Santos, Cremas, Ulises, Valentín, Fidel, Ernesto, Juan, Ricardo y Mosta como compañeros con capacidad de dirigir.

**Red 6:** Qué compañeros son los más agresivos



En la red se muestran los nombres de conductores que fueron altamente nombrados por la muestra de los 30 conductores. Los conductores: Chimuelo, Tejocote, Choyas, Viborón, Miguel, David, Cepillo, Lobo, Masas, Charpas, Penas, Obed, Pollo, Aba, Furcio, Chaplin, Joni, Chango, Kiko, Víctor, Chilacas, el Apa, José, Cari, Memo, Popeye, Payito, Novato, Cremas y Sonrisas, reconocieron a los compañeros Ricardo, Siro, Pelonsote (Santos), Chango, Chayán, Popeye, Aba, Polainas, Tigre, Kiko y Chairas, como los compañeros más agresivos.

Por otra parte, se trazaron zonas de alto y mediano peligro (asaltos), así como de accidentes viales y zonas de mayor tráfico vehicular. Quedó asentado que en gran parte de la ruta o recorrido de los conductores se contemplan entornos violentos o que violentan al grupo.

Dentro de la estructura interna formal el grupo está sujeto con cierta rigidez a reglamentos o normas laborales, lo que podría suponer un control y organización del grupo, pero cabe señalar que dicha normatividad se ve expuesta a cambios continuos en periodos breves de tiempo por lo que

se hace difícil su aplicación y gran parte de esta normatividad queda sólo en el papel. Ello provoca el acoso entre compañeros presionando a los otros para que realicen sus actividades. Rabbie (1996) propone que la orientación normativa, sean reglamentos y regulaciones de los grupos que gobiernen la conducta de sus miembros. Se tiende a estar de acuerdo con esas normas, cuando se evalúa el comportamiento positivamente. Cuando esas normas son violadas, los individuos o grupos tienden a reaccionar agresivamente en un esfuerzo de rectificar la injusticia (Sánchez, 2002).

El grupo de conductores de transporte público concesionado, no cuentan con seguridad social, ni ningún tipo de prestaciones sociales, (Arteaga, 2000) El salario depende del tiempo o jornadas de trabajo. Por lo que se ve expuesto a una presión laboral para mantener cierto ingreso económico, lo que en ocasiones obliga a los conductores a tener más de una jornada laboral, (Arteaga, 2000) así como también provoca cierta rivalidad con sus compañeros por obtener la mayor cantidad de usuarios; que prolonguen su estancia en ciertas zonas por un mayor tiempo, o por el contrario que realicen el recorrido de la ruta a una velocidad mucho mayor de la permitida, lo que puede desembocar en accidentes o conflictos con los demás conductores. Todo ello permeando la relación con el usuario, y que en ciertas horas se crea un ambiente de mayor tensión. Cabe destacar la nula planeación y planificación geográfica de las vialidades de la delegación Iztapalapa, lo que dificulta el acceso a otro tipo o medio de transporte y a la agilidad de las vialidades.

En la convivencia cotidiana por parte de los conductores, el grupo se ve permeado por manifestaciones de violencia y acoso dirigidas desde algunos miembros líderes, que dominan e intimidan a los demás y, a su vez, las manifestaciones de la violencia se dan como un proceso cotidiano en su entorno social (Rabbie, 1996). Asimismo los factores geográficos juegan un papel preponderante, ya que permiten identificar que el factor espacio-tiempo (Worchel, 2003) se establece como un referente, de manera significativa, que permite ubicar una dinámica el acoso al interior del grupo de trabajadores del servicio público de transporte.

Los conductores de microbús, se ven expuestos a la inseguridad social con mayor frecuencia que el estándar de la población del Distrito Federal. En ocasiones, o al menos según los datos recabados, son asaltados con violencia al menos dos veces por año. Lo que se manifiesta en incertidumbre y ocasiones desamparo, ya que en la mayoría de las ocasiones no se denuncia este hecho, no hay un seguimiento por parte de las autoridad policiales, se pierde el ingreso robado, y en caso de agresión física no se cuenta con seguro social u otra filiación (Ekerdt, 2002). Y ni hablar de un seguimiento médico sobre las lesiones provocadas, física y psicológicamente.

Todos estos factores y manifestaciones de la violencia crean un entorno violento, donde se posibilita el acoso laboral establecido por los más fuertes físicamente. A esto añadimos que como grupo formal no hay un



cohesión, y que aunque existan las normas y estatutos, no se logra esa relación de apoyo entre el grupo (Corraliza, 1987). En la estructura informal, la cohesión se fragmenta, lo que nos da segmentos de grupos, es decir no hay una totalidad como grupo que tenga unión o afinidad. La convivencia informal se ve reducida a breves periodos de tiempo, de entre cinco y quince minutos, mientras esperan la salida de su unidad. Dicho periodo es utilizado para comer, aseo de la unidad, descanso, necesidades fisiológicas, y en su defecto convivir con los compañeros (Jennings, 2003).

La breve relación con los compañeros en los periodos mencionados, en algunas ocasiones se ven permeados por cuestiones lúdico-agresivas, que frecuentemente se ven permeadas por la violencia a través de juegos de acoso, aunque hay la aceptación por parte de ellos como formas de convivencia dentro del grupo (Fromm, 1995). En muchas ocasiones, este tipo de manifestaciones se presenta en lo laboral, al desempeñar el manejo de la unidad, lo que puede desembocar en accidentes y agresiones físicas de mayor consecuencia. Lo que hace difícil delimitar el contexto de lo lúdico a lo laboral.

Es un hecho incuestionable que el transporte público es una necesidad social de cualquier asentamiento humano, y que debido a la falta de planeación y organización en muchas zonas de la delegación Iztapalapa, el transporte concesionado pasó a ser de una posible solución a esta necesidad, a convertirse en un problema más del entorno.

Mientras que muchas zonas dentro de la misma demarcación del Distrito Federal, el transporte nace organizado y normativizado y cumple esta función social, en la delegación Iztapalapa, las zonas y rutas analizadas, el transporte público surge de la desorganización y fuera de normas, que llevan a los conductores a largas horas de trabajo y sometimiento ante sus compañeros (Lamberg, 2004).

## **Conclusión**

La violencia se presenta predominantemente en el trabajo y puede aparecer a partir de las acciones directas de los individuos. En este trabajo destacan las condiciones de trabajo que conllevan a configurar un entorno de violencia, donde al interior se establecen estructuras jerárquicas que permiten el acoso entre los conductores y al exterior la condición de estar expuesto a la inseguridad los vuelve un grupo vulnerable, ya que el hostigamiento se presenta entre compañeros pero también en la competencia en el cumplimiento exigida por sus normas, las cuales al sufrir modificaciones generan un ambiente de incertidumbre en los trabajadores, lo cual puede desembocar en un estrés laboral, donde la única esperanza es mantenerse de acuerdo a los requerimientos de la empresa, de lo contrario puede ser despedido de manera inmediata. Y desgraciadamente esta condición aún la sufren muchos trabajadores en México.

## Referencias bibliográficas

- Arteaga, A. (2000) El Perfil Funcional de los Operadores de Transporte Público del Distrito Federal. México, UAM-I.
- Cartwright, D. y Zander, A. (1986) El Poder y la Influencia en los Grupos. En *Dinámica de Grupos: Investigación y Teoría*. México, Editorial Trillas.
- Corraliza, J.A. (1987) *La Experiencia del Ambiente. Percepción y Significado del Medio Construido*, Madrid, Tecnos.
- Ekerdt, D.J., Kay Hackney, J. (2002) Workers' Ignorance of Retirement Benefits. *The Gerontologist*, Washington, 42, 4, Ago.
- Festinger, L., Katz, D. (1953). *Los Métodos de Investigación en Ciencias Sociales*. Buenos Aires Editorial Paidós.
- Fishbein, M. y Ajzen, I. (1981) Attitudes and Voting Behavior: An Application of the Theory of Reasoned Action. En Stephenson, O. and J. Davis, *Progress in applied social psychology*. N. York, Wiley and Sons.
- Fromm Erich (1995) *El Corazón del Hombre*. México, Fondo de Cultura Económica.
- Gunn, J. (1976) *Violencia en la sociedad humana*. Buenos Aires, Editorial Psique.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (1998) *Metodología de la Investigación*. México, Ed. Mc Graw Hill.
- Índices de criminalidad (2009) Periódico el Universal, julio de 2009: Disponible en <http://www.eluniversal.com.mx/notas/615728.html>
- Jennings, W.R, Kinderman, A. (2003) The Value of a Life: New Evidence of the Relationship Between Changes in Occupational Fatalities and Wages of Hourly Workers, 1992 to 1999. *Journal of Risk and Insurance*, Malvern, 70, 3, Sep.
- Kerlinger, N. (1983). *Investigación del Comportamiento. Técnicas y metodología*. México, Nueva Interamericana.
- Lamberg, L. (2004) Impact of Long Working Hours Explored. *JAMA*, Chicago, 292, 1, Jul.
- Morales, J..F. (2004) *Psicología social*. Madrid, Mc Graw-Hill.
- Olabuenaga, I. (1996). *Metodología de la Investigación*. Bilbao, Cualitativa Editorial Universidad del Deusto.
- Rabbie, J., Lodewijckx, H. (1996) A Behavioral Interaction Model: Toward an integrative Theoretical Framework for Studying Intra and Intergroup Dynamics. En Witte, E., Davis, J. (1996) *Understanding Group Behavior*. New Jersey, Lawrence Erlbaum Associates.
- Ramirez, M. A. (2003). *Hombres violentos: Un estudio Antropológico de la violencia masculina*. México, Ed. Plaza y Valdés.
- Sánchez, J.(2002) *Psicología de los grupos*, España, Editorial, Mc Graw Hill.
- Sangrador, J. L. (1982) *Interacción humana y conducta social*. Barcelona, Salvat Editores.
- Torres F. M. (2001). *La violencia en casa*. México, Editorial Paidós.
- Worchel, S., Cooper, J.(2003) *Psicología Social*. México, Thomson.



# TRABAJADORAS DE UN CENTRO COMERCIAL EN LA CIUDAD DE MÉXICO FRENTE AL ABUSO DE PODER

JUAN MANUEL HERRERA CABALLERO<sup>1</sup> • NORMA GEORGINA MARTELL  
MARTÍNEZ • RUTH JACQUELINE RODRÍGUEZ ALMAGUER

## Resumen

La investigación tuvo como propósito identificar la percepción que tienen las trabajadoras de un centro comercial sobre los comportamientos que expresan el uso de poder por parte de sus jefes. La violencia laboral hacia las mujeres se ejerce por medio de la negativa a la contratación, a respetar la permanencia y las condiciones generales de trabajo, descalificar el trabajo que se realiza, las amenazas de despedir o suspender, la intimidación, la humillación, la explotación y otros tipos de discriminación por su condición de género. Curiosamente, las personas agresoras también suelen ser las jefas o compañeras y compañeros de trabajo. Se trató de un estudio descriptivo de corte cualitativo. A través de un muestreo selectivo y diseño ex post-facto. Se elaboró una guía de tópicos, y el criterio de validación fue de contenido. Se entrevistaron a treinta mujeres que trabajan en tiendas de abarrotes del centro comercial como cajeras o empleadas de mostrador, con la característica de no tener un contrato fijo. Los datos obtenidos mediante un análisis de contenido permitieron formular la siguiente hipótesis: “Si las trabajadoras del centro comercial perciben comportamientos característicos de los tipos de poder asociados al estilo de liderazgo autocrático, entonces también identifican que se ejerce violencia a través del uso de un poder coercitivo hacia ellas por parte de sus jefes”.

**Palabras clave:** Poder · Violencia · Mujeres.

## Abstract

The research aimed to identify the perception that workers from a shopping center on behaviors that express the use of power by their bosses. Workplace violence towards women is exercised by the refusal to recruitment, retention, and to respect general conditions, disqualify the work done, threats of dismissal or suspension, intimidation, humiliation, exploitation and other types of discrimination based on gender. Interestingly, the

---

1. Los autores pertenecen a la Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa, México. Toda correspondencia relacionada con este artículo debe ser enviada a Av. San Rafael Atlixco No. 186 Col. Vicentina, C.P. 09340, Del. Iztapalapa, México D.F. Correo electrónico: [juman36@yahoo.com.mx](mailto:juman36@yahoo.com.mx)

aggressors are usually also the heads or partners and colleagues. This was a descriptive qualitative study. Through selective sampling and ex-post facto design. A guide of topics was developed, and the validation criteria was content. We interviewed thirty women who work in grocery stores mall or employed as cashiers counter, with the characteristic of having a permanent contract. The data obtained from a content analysis allowed to formulate the following hypothesis: "If mall workers perceive behaviors characteristic of the types of power associated with the autocratic leadership style, then also identify that violence is exercised through the use of a power coercive toward them by their bosses".

**Keywords:** Power · Violence · Women.

## Resumo

A pesquisa teve como objetivo identificar a percepção que os trabalhadores de um centro comercial em comportamentos que expressam o uso do poder por seus patrões. Violência no local de trabalho em relação às mulheres é exercido pela recusa de recrutamento, retenção e de respeitar as condições gerais, desqualificar o trabalho feito, ameaças de demissão ou suspensão, intimidação, humilhação, exploração e outros tipos de discriminação com base no sexo. Curiosamente, os agressores são geralmente também os chefes ou parceiros e colegas. Este foi um estudo qualitativo, descritivo. Através de amostragem seletiva e ex-post facto projeto. Um guia de tópicos foi desenvolvido, e o critério de validação estava contente. Entrevistamos trinta mulheres que trabalham em supermercados shopping ou empregados como caixas de contador, com a característica de ter um contrato permanente. Os dados obtidos a partir de uma análise de conteúdo permitiu formular a seguinte hipótese: "Se os trabalhadores percebem comportamentos shopping característica dos tipos de energia associados com o estilo de liderança autocrático, em seguida, identificar também que a violência é exercida através do uso de um poder coercivas em direção a eles pelos seus patrões.

**Palavras-chave:** Poder · Violência · Mulheres.

## Introducción

Las mujeres que trabajan son un grupo vulnerable, ya que las estadísticas indican que de los mexicanos que han sufrido violencia laboral, uno de cada siete es mujer, además, las mujeres mexiquenses (del Estado de México) que han sufrido discriminación laboral representan el 13.3% del total nacional y el 16.4% en acoso laboral (IGECEM, 2006).

Max Weber, en 1925 menciona que el poder consiste en la probabilidad de imponer la propia voluntad, dentro de una relación social, aún contra toda resistencia y cualquiera que sea el fundamento de esa probabilidad (Weber, 1964).

French y Raven (1974), mencionan una clasificación de los tipos de poder, la cual se centra en la interacción entre las personas. Poder de recompensa que es la capacidad que un individuo tiene de proporcionar algún beneficio o

recompensa a otro por dejarse influir. Poder coercitivo, basado en la capacidad que un individuo tiene de castigar a otro si no se deja influir y a menudo se da muy unido al poder de recompensa (Cartwright, 1986a). Poder referente, el cual se basa en la identificación con el poderoso, a quien se trata de imitar. Poder de experto, basado en un conocimiento o capacidad especial que tiene un individuo sobre algún área específica (Fischer, 1990). Poder legítimo donde se acepta el derecho a influir en la propia conducta, derivado de ciertas características como la edad, la posición en una jerarquía, la ocupación de un cargo, alguna norma tradicional, o ciertas normas sociales.

El objetivo de esta investigación fue identificar la percepción que tienen las trabajadoras de la central de abasto de comportamientos que asocian como abuso de poder, asociado a la violencia, por parte de sus jefes, así como saber qué tipo de poder y estilo de liderazgo es el que se ejerce con mayor frecuencia hacia las trabajadoras (Schneider, 1982).

## **Desarrollo**

### **Abuso de poder como forma de violencia**

La violencia es un fenómeno que a través del tiempo se ha estudiado, y en el que la mujer tiene un papel importante, ya que, al ser considerada como un grupo vulnerable el análisis de las áreas en donde se desarrolla este grupo social es cada vez más profundo, aunque en pleno siglo XXI aún se da cuenta de las circunstancias, los derechos de la mujer siguen siendo pasados por alto (Castellano, 2004). En uno de cada tres hogares del Área Metropolitana de la Ciudad de México, se registra algún tipo de violencia. Los miembros más frecuentemente agresores son el jefe del hogar, 49.5%, y la cónyuge, 44.1 por ciento. Las expresiones más frecuentes de maltrato emocional son los gritos y los enojos mayores; 86% de los hogares con presencia de agresiones de tipo emocional sufrieron gritos y 41%, enojos mayores. Las formas de maltrato que con más frecuencia se presentan en la violencia física, fueron los golpes con el puño, 42%; bofetadas, 40% y golpes con objetos 23 por ciento (INEGI-INMUJERES, 2010).

### **Violencia laboral**

La violencia laboral es aquella que ocurre en el espacio donde se labora. Se abusa del poder por medio de la negativa de contrato, respetar la permanencia o condiciones generales de trabajo, descalificar el trabajo que se realiza, las amenazas de cesión o suspensión, la intimidación, la humillación, la explotación y todo tipo de discriminación por condición de género. Las personas agresoras generalmente suelen ser los jefes, jefas o compañeras y compañeros de trabajo (INMUJERES, 2008).

De las mexicanas que han sufrido violencia laboral como una expresión del abuso del poder, una de cada siete es mexiquense, además, en este sentido, las mujeres mexiquenses han sufrido acoso laboral. Las mexiquenses que han vivido en pareja son las que reportaron el porcentaje más elevado de violencia laboral, con el 39.5%, les siguen las casadas o unidas con el 30.8% y las solteras, con el 27.5% (IGECEM, 2006).

Las mexiquenses divorciadas, separadas o viudas son las que más presentan violencia laboral en sus dos modalidades: discriminación y acoso, con el 23.6% y 27.7% respectivamente. En la modalidad de acoso laboral, las mexiquenses alguna vez unidas representan más del 22% de las mexicanas con el mismo estado conyugal que han sufrido esta clase de violencia. Un indicador adicional que muestra la gravedad del acoso laboral en este grupo de mujeres es que el porcentaje de incidencia es mayor en 9.2 puntos porcentuales al promedio nacional.

De las casadas o en unión libre, una de cada siete ha sido acosada en sus centros de trabajo, mientras que el 23% han sido discriminadas. Las mujeres solteras del Estado de México son las menos susceptibles a la violencia laboral, casi el 11% de las mexiquenses solteras han sido víctimas de acoso laboral, pero casi el doble de ellas han padecido discriminación laboral, con el 21.4%.

Muchas mexicanas que se integran a la fuerza laboral han enfrentado prácticas discriminatorias y desigualdad de oportunidades solamente por el hecho de ser mujeres (Arrom, 1988). Muchas de ellas son víctimas de acoso sexual o han sido despedidas cuando han resultado embarazadas.

Entre las formas más frecuentes de discriminación se encuentran: la discriminación salarial, que se refiere específicamente a diferencias en la retribución económica dada al mismo trabajo realizado por un hombre o una mujer, en donde esta última percibe un menor salario sin que medie ningún criterio de productividad o de mayor calificación laboral. La discriminación (segregación) ocupacional, caracterizada por la exclusión de las mujeres en ocupaciones consideradas como "masculinas", entre ellas las agropecuarias, las de construcción, de comunicaciones y transportes, y de administración pública y defensa, así como por su concentración en otras que se perciben típicamente femeninas, vinculadas a su rol tradicional, como son las de transformación, maquiladora, manufactura, construcción, servicios de venta y comercio, donde suelen estar sobre representadas. Para las mujeres, la posibilidad de reincorporarse al mercado laboral y obtener un empleo de tiempo completo es mucho menor, debido a las responsabilidades asociadas tradicionalmente con su rol reproductivo (Zamora, 1996).

Cabe señalar que estas prácticas discriminatorias se fundamentan, principalmente, en supuestos culturales, mitos, percepciones tradicionales y estereotipos que tienden a descalificar el trabajo realizado por las mu-

jeros, o bien a valorarlo con base en criterios ambiguos relacionados con determinadas cualidades, atributos o condiciones laborales femeninas, comparándolas con las masculinas en términos de costo, productividad, eficiencia, capacidad de mando, compromiso y responsabilidad, entre otros (Velázquez, 2006).

Tomemos en cuenta que en dos de cada diez hogares mexicanos el único ingreso lo aportan las mujeres y en cinco de cada diez hogares se cuenta con al menos una mujer que percibe ingresos. En contra de lo que tradicionalmente se piensa, sólo tres de cada diez hogares mexicanos son mantenidos exclusivamente por un hombre (INMUJERES, 2006). Por otra parte, la labor doméstica, devaluada e ignorada por tanto tiempo, está siendo reconocida lentamente como contribución central a la economía de la sociedad.

### **La mujer actual**

Durante las últimas décadas del siglo XX el nivel de participación de la mujer ha ido en aumento en la mayor parte del mundo a tal grado que la Organización Mundial del Trabajo plantea la existencia de un fenómeno denominado feminización de la fuerza laboral y el empleo.

No obstante que existe una mayor participación de las mujeres en el mercado de trabajo y se haya logrado casi universalmente el reconocimiento de sus derechos laborales, no deja de preocupar que aún persistan serias desigualdades en cuanto a la calidad de empleo que se les ofrece y el nivel de remuneraciones que se les otorga.

Los cambios más significativos que se dieron en los últimos veinte años son consecuencia del ingreso masivo de las mujeres al mercado laboral, la universalización del acceso a los distintos niveles de educación, el incremento de su participación en la toma de decisiones. Cabe mencionar que en el aspecto económico la situación también es preocupante, pues, por lo general, el nivel de ingresos obtenidos por la mujer trabajadora dista mucho de ser igual al de los hombres

Cuando se hace referencia a la participación de la mujer dentro del mercado laboral en nuestro país, se debe de tener en cuenta que las condiciones en las que se desarrollan son muy diferentes y, por tanto, sus preocupaciones y prioridades son distintas, ya que generalmente las motivaciones y estilos de su participación económica, política y social dependen del ambiente cultural y grupo de origen económico y social en el que se ubican.

En México el número de hogares encabezados por mujeres pasó de 13.5 % en 1976 a 23 % en el año 2006, así como tan sólo la proporción de la población femenina mayor de 12 años de edad que participa en actividades económicas se elevó de 17.6% en 1970 a 31.5% en 1991, 36.4 % en 2000 a 38.7% en 2006, según datos del Consejo Nacional de población.

Actualmente en México, 51 % de la población nacional son mujeres, es decir 55.2 millones de 107.4 millones en total (INEGI-INMUJERES, 2010).

Asimismo, es una situación constante el que las trabajadoras se concentren cada vez más en el sector informal de la economía, en especial en las pequeñas empresas. La proporción de trabajadoras de este sector, donde no reciben remuneración fija, aumentó de 28% en 1979 a 40.5% en 1995. En comparación, la proporción de trabajadores hombres en el sector informal, sin remuneración fija se incrementó de 35.4% a 37.3% (INEGI-INMUJERES, 2010).

La cantidad cada vez mayor de mujeres que trabajan en el sector informal se debe, entre otras cosas, a la disminución de la capacidad adquisitiva de los salarios. Ello ha hecho necesario que se desarrollen estrategias familiares encaminadas a lograr un mayor ingreso, mediante la incorporación de otros miembros del hogar especialmente mujeres al mercado de trabajo. Muchas de las actividades del sector informal, en las que participa el género femenino, son en general una extensión de las labores domésticas tradicionales. Casi todas las microempresas del sector informal urbano tienden a participar en actividades de baja productividad, con poco beneficio económico, que requieren poca tecnología, poca inversión de capital y escasos niveles de instrucción y conocimientos.

Aunque la incorporación de la mujer en actividades remuneradas se ha incrementado, las mujeres de clase baja siguen participando en menor proporción que las de altos ingresos, en el mercado de trabajo y su afiliación a éste conlleva un alto costo de oportunidad, debido a los bajos ingresos a los que pueden aspirar y las barreras a las que se enfrentan para combinar el trabajo remunerado con sus actividades domésticas. Esta situación se agudiza sobre todo en el caso de los hogares en los que la mujer es la única o la principal proveedora de ingresos a la familia.

Se considera una desigualdad manifiesta en el mercado de trabajo y que la feminización de la pobreza sigue siendo una constante. Se pone de manifiesto cómo las mentalidades forman parte en un tiempo de larga duración donde lo que más cuesta cambiar es el de la educación. Por lo tanto la enseñanza constituye un aspecto fundamental para el cambio de mentalidades y de actitudes a través de una educación en valores que se traduzcan en formas concretas de prácticas vinculadas con la formación de esquemas de pensamiento y de acción que estimulen un aprendizaje orientado hacia el respeto y valoración por el trabajo de las mujeres.

Los cambios del mercado de trabajo no han modificado los papeles de las mujeres, porque ahora como antes la mayoría de las mujeres que trabajan son jóvenes solteras que dejan sus empleos al casarse y de ahí en adelante sólo esporádicamente reingresan a la fuerza de trabajo sólo por necesidad.



## La mujer en el sector informal

La mayoría de las mujeres no logran recibir mayor educación pero su necesidad de trabajo, las obliga a salir del hogar y buscar una ocupación que les provea algún ingreso, siendo el sector informal su mejor refugio, pues no presenta los niveles de exigencia del sector formal en cuanto a las características personales.

La demanda de las mujeres por trabajo, en estas condiciones, se caracteriza por la ausencia de actividades que exigen organización, competitividad, toma de decisiones y, en general, son actividades relacionadas con la ausencia del ejercicio de poder (Zamora, 1996)

Las desigualdades de la participación en el mercado de trabajo y los ingresos que se observan entre mujeres y hombres se originan primordialmente, por las diferentes formas de cómo y bajo qué condiciones se insertan en la estructura ocupacional.

La intensa competencia por los empleos combinada con la discriminación de las mujeres en el trabajo por razones culturales, significa que el número de puestos de trabajo disponibles en el sector formal tiende a distribuirse en mayor proporción entre los hombres (Zamora, 1996).

Las mujeres trabajadoras son las más afectadas entre los trabajadores sin prestaciones de Ley: de un total de 13 millones 864 mil, 5 millones 870 mil 242 mujeres laboran sin prestaciones y un millón 755 mil 292 trabaja sin pago (INEGI-INMUJERES, 2010).

La Población Económicamente Activa (PEA), de México está compuesta por 40.3 millones de personas, de las cuales, 26.5 millones son hombres, equivalente al 76%, y 13.8 millones son mujeres, que representan 34 %.

Según la Encuesta Nacional de Empleo Urbano (ENEU) cifras del mes de marzo de 2003 revelan que la Tasa de Desempleo Abierto (TDA) fue de 2.78 por ciento, que para el caso de las mujeres corresponde a la pérdida de 385 mil 419 empleos. La misma encuesta revela, con relación al desempleo abierto por grupos de edades, que en la población de 12 a 19 años la de mujeres fue del 8.4% y de hombres 6.3%. En tanto que en el grupo de 20 a 24 años para la población femenina fue de 7.1 por ciento, por 5.2 por ciento de los varones.

Para el grupo de 25 a 34 años, 2.4 por ciento fue tanto para mujeres como hombres, mientras en el grupo de 35 a 44 años, 2.0 por ciento para ellas y 1.4 por ciento de varones (INEGI-INMUJERES, 2010).

Dadas las condiciones de trabajo existentes para las mujeres muchas de ellas tienen la necesidad de obtener una fuente de ingresos necesaria para el sustento de su familia y el suyo propio. Es por ello que el sector informal es el principal receptor de mujeres en esta situación, ya que, al no estar dentro del rango de edad requerido, el nivel de estudios adecuado o la posibilidad de desplazarse a un lugar de trabajo, ya sea por el cuidado de

su familia o algún otro factor, la mayoría de las mujeres encuentran como solución el buscar sus propios medios a través de un negocio propio, o hasta de aceptar un empleo donde las condiciones no sean optimas para el trabajo y así obtener recursos económicos.

## Uso de poder como forma de violencia

La violencia es un fenómeno que a través del tiempo se ha estudiado, y en el que la mujer tiene un papel importante, ya que, al ser considerada como un grupo vulnerable el análisis de las áreas en donde se desarrolla este grupo social es cada vez más profundo, aunque en pleno siglo XXI aún se da cuenta de circunstancias en donde los derechos de la mujer siguen siendo pasados por alto:

- En uno de cada tres hogares del Área Metropolitana de la Ciudad de México, se registra algún tipo de violencia.
- De cada 100 hogares donde el jefe es hombre, en casi 33 se registra algún tipo de violencia por 22 de cada 100 de los dirigidos por mujeres.
- Los miembros más frecuentemente agresores son el jefe del hogar, 49.5%, y la cónyuge, 44.1 por ciento.
- Las expresiones más frecuentes de maltrato emocional son los gritos y los enojos mayores; 86% de los hogares con presencia de agresiones de tipo emocional sufrieron gritos y 41%, enojos mayores.
- Las formas de maltrato que con más frecuencia se presentan en la violencia física, fueron los golpes con el puño, 42%; bofetadas, 40% y golpes con objetos 23 por ciento (Violencia en las relaciones de pareja, 2006).

En los años noventa, la violencia contra la mujer se constituyó en centro de atención e interés de las organizaciones internacionales. Como consecuencia de este interés se sucedieron hechos de gran importancia en el mundo, que repercutieron a escala nacional.

En 1993, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, la cual fue ratificada por México en 1995. En 1994, la Organización de los Estados Americanos (OEA) negoció la Convención Interamericana para Prevenir, Castigar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, la cual fue aceptada por México en 1998.

En 1999, se formuló el Protocolo Facultativo de la Convención para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, el cual fue suscrito por México en ese año. Asimismo, el Fondo de Población de las Naciones Unidas, declaró que la violencia contra la mujer es una prioridad de la salud pública. A finales del mismo año (17 de diciembre),



la Asamblea General de las Naciones Unidas declaró el 25 de noviembre como Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres, a través de la resolución 54/134.

La violencia es, en definitiva, el resultado de la interacción entre la agresividad natural y la cultura (Castellano, 2004). El tipo de conducta que despliega un ser humano concreto no está determinada por sus genes, sino fundamentalmente por la experiencia vivida en interacción con esos genes, podemos decir que la violencia es exclusivamente humana, está ligada al proceso de culturización del hombre, forma parte de la herencia cultural de la humanidad.

Al considerar la violencia como una conducta que no se puede atribuir únicamente a la naturaleza humana sino que supone una conducta social o culturalmente aprendida, es posible una intervención psicológica y pedagógica con aquellas personas que, por distintas razones, muestran tendencias a ser violentos. Que la violencia sea muy humana no significa que tenga justificación y que tengamos que aceptarla como inevitable.

## **Violencia laboral**

La violencia laboral es aquélla que ocurre en el espacio donde se trabaja de forma remunerada. Se ejerce por medio de la negativa de contratarte, respetar la permanencia o condiciones generales de trabajo, descalificar el trabajo que se realiza, amenazas de ser despedido o de suspensión, la intimidación, la humillación, la explotación y todo tipo de discriminación por condición de género. Las personas agresoras generalmente suelen ser los jefes, jefas o compañeras y compañeros de trabajo (INMUJERES, 2006).

La población ha modificado sus patrones de vida para enfrentar mejor su economía doméstica y por tanto cada vez más mujeres se incorporan a las fuerzas productivas. Pero una vez más se ven discriminadas al percibir menor salario que los hombres por el mismo trabajo el 90% reciben menos de 1.5 salarios mínimos y solo 5% reciben buenos salarios o se ven limitadas a acceder a puestos menores (INMUJERES, 2006).

El ámbito laboral está siendo motivo de numerosos estudios. Las relaciones jerárquicas que existen en muchos lugares de trabajo, los intereses contrapuestos, la rivalidad o competitividad interna, están provocando un tipo de violencia psicológica en el trabajo, que se caracteriza por el acoso, la persecución y el hostigamiento que una persona o grupo ejerce sobre otra.

La consecuencia, bajo la óptica tradicionalista, ha sido que las tareas reproductivas y de cuidado de las familias se han descuidado y la salud de las mujeres se ha resentido, ya que en los inicios de su inclusión, en el siglo XIX, los horarios laborales eran por media de 10 o 12 horas.

Las primeras mujeres en incorporarse a la fuerza de trabajo remunerada en el siglo XX fueron las solteras, jóvenes en su mayoría, ya que al contraer

matrimonio, el mandato patriarcal las enviaba de nuevo a casa para encargarse del cuidado y reproducción de la fuerza de trabajo. Este hecho no alteraba el tradicional sistema de roles entre los géneros ya que, aunque las mujeres jóvenes se incorporasen al mercado laboral, este hecho no alteraba el sistema de géneros. El poder entre los géneros no se alteraba ni en el nivel macro de la sociedad, ni en el micro de la familia. Sólo se producía una ligera modificación en el desempeño de los roles pero sin alterar el sistema de géneros imperante y claramente favorecedor para los hombres pues mantenían el poder y el acceso a los recursos (Arrom, 1988).

Durante una segunda reorganización en el siglo XX todavía la ideología que prevaleciente era que la mujer debía dedicarse al cuidado de los hijos por lo que, en principio, se integraron al mercado laboral las mujeres solteras y al contraer matrimonio muchas de ellas abandonaban el trabajo y se dedicaban en exclusiva al trabajo doméstico.

De las mexicanas que han sufrido violencia laboral, una de cada siete es mexiquense, además, las mujeres mexiquenses que han sufrido discriminación laboral representan el 13.3% del total nacional y el 16.4% en acoso laboral. Las mexiquenses que han vivido en pareja son las que reportaron el porcentaje más elevado de violencia laboral, con el 39.5%, les siguen las casadas o unidas con el 30.8% y las solteras, con el 27.5% (IGECEM, 2006).

Las mexiquenses divorciadas, separadas o viudas son las que más presentan violencia laboral en sus dos modalidades: discriminación y acoso, con el 23.6% y 27.7% respectivamente. En la modalidad de acoso laboral, las mexiquenses alguna vez unidas representan más del 22% de las mexicanas con el mismo estado conyugal que han sufrido esta clase de violencia. Un indicador adicional que muestra la gravedad del acoso laboral en este grupo de mujeres es que el porcentaje de incidencia es mayor en 9.2 puntos porcentuales al promedio nacional.

De las casadas o unidas, una de cada siete han sido acosadas en sus centros de trabajo, mientras que el 23% han sido discriminadas. Las mujeres solteras del Estado de México son las menos susceptibles a la violencia laboral, casi el 11% de las mexiquenses solteras han sido víctimas de acoso laboral, pero casi el doble de ellas han padecido discriminación laboral, con el 21.4%.

## **Derechos laborales de la mujer**

La iniciativa de reformas a la Ley Federal del Trabajo presentada en la LVI Legislatura de la Cámara de Diputados del honorable Congreso de la Unión, propone pasar de la mera protección de la mujer y la maternidad, a la protección integral de la familia, por lo que se buscó dejar muy claro que

el bien jurídico tutelado es la familia, por así exigirlo el artículo 4° constitucional, y que los sujetos a través de los cuales se otorga esta protección son la madre trabajadora y el padre trabajador, con el objetivo de que se asuman de manera corresponsable las obligaciones que tienen para con sus hijos menores.

Entre otras reformas de la iniciativa, destaca dedicar el actual título quinto de la ley, denominado “de las mujeres”, a regular el problema real que afrontan como trabajadoras y que es el de discriminación laboral por lo que se define lo que se ha de entender por discriminación laboral hacia la mujer, considerando dos tipos de prácticas más frecuentes cometidas contra las mujeres asalariadas, como el requerimiento del certificado de ingravidez para la obtención del empleo, el hostigamiento sexual y la definición de éste, además de las multas al empleador por discriminar a la mujer.

Otra iniciativa fue presentada el 13 de abril de 1999. Ésta tiene la intención de reformar diversas disposiciones de la Ley Federal del Trabajo para crear los mecanismos necesarios para asegurar el respeto de los derechos de las mujeres trabajadoras vigilando el cumplimiento de las normas laborales para evitar la discriminación por sexo, estado civil o gravidez.

En la Normativa Internacional, el cambio en el sistema normativo en el nuevo modelo social de los géneros se inició con la *Declaración Universal de los Derechos Humanos* de 1948 la cual en su Art 2° establece que toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.

En lo que respecta a las mujeres en concreto, la normativa más importante en su momento inicial fue la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de discriminación contra las mujeres, que entró en vigor en 1981. Dicho texto incluye en el Preámbulo el reconocer que para lograr la plena igualdad entre el hombre y la mujer es necesario modificar el papel tradicional tanto del hombre como de la mujer en la sociedad y en la familia, encarga a los Estados (Art. 5) la adopción de medidas apropiadas para modificar los patrones socioculturales de conducta de hombres y mujeres, con miras a alcanzar la eliminación de los prejuicios y prácticas consuetudinarias y de cualquier otra índole que estén basados en la idea de la inferioridad o superioridad de cualquiera de los sexos o en funciones estereotipadas de hombres y mujeres.

El Art. 11 hace una referencia al derecho de toda persona a tener un trabajo, haciendo hincapié en la eliminación de la discriminación contra la mujer en esta esfera. Ninguno de los artículos incluye una referencia al cambio en el sistema de roles en lo que hace referencia a los hombres.

El interés por conseguir una mayor igualdad entre hombres y mujeres por parte de los organismos internacionales se hizo patente con la organi-

zación de las 4 Conferencias Mundiales sobre las Mujeres celebradas en México (1975), Copenhague (1980), Nairobi (1985) y Beijing (1995) y la Década (1975-1985) de las Mujeres.

En la Plataforma de Acción para las Mujeres, elaborada en Beijing, se incluye como objetivo estratégico del punto 6, la desigualdad en el acceso y participación en las estructuras y las políticas económicas, el fomentar la armonización de las responsabilidades de las mujeres y hombres en el trabajo y en la familia. También el punto 7 hace referencia a la desigual participación de hombres y mujeres en los procesos de toma de decisiones, diciendo que esta situación es producto de la existencia de barreras estructurales e ideológicas que impiden que las mujeres puedan acceder y participar en igualdad de condiciones con los hombres, señalándose entre ellas las responsabilidades con respecto a la familia y los estereotipos generalizados que perjudican a las mujeres.

Es importante destacar que institucionalmente se llevan a cabo reformas a la Ley Federal del Trabajo en virtud de los derechos laborales de la mujer, dentro de los márgenes de la ley, pues los derechos de las mujeres muchas veces son pasados por alto, por el desconocimiento causado por la falta de información.

Dentro del mercado de trabajo informal se presenta esta situación, ya que en lugares en donde no se da un contrato y prácticamente no se dan a conocer los derechos que tienen como trabajadoras, se pasan por alto y no se le da seguimiento a esa clase de fenómenos.

## **Condiciones laborales de la mujer en México**

En la década de los años setenta, la mayor proporción de mujeres activas eran jóvenes y solteras. Al inicio de los noventa la más alta participación se alcanza en el grupo de edad entre 35-39 años, edad a la cual la mayoría de las mujeres mexicanas han contraído responsabilidades familiares.

Dentro del ámbito de los problemas laborales, el tema de las condiciones generales de trabajo puede abordarse desde diferentes perspectivas. Algunos enfoques, los más antiguos y lo más tradicionales, han reducido la problemática en torno al tema, sólo al campo de la seguridad y la higiene en el trabajo.

Sin embargo, cada vez y con más frecuencia se señala la necesidad de contar con marcos de referencia más amplios, integrales y multidisciplinarios. Al hablar de condiciones generales de trabajo se está haciendo referencia a un conjunto de factores que abarca desde las relaciones contractuales hasta las prestaciones que otorga la ley, pasando por indicadores tales como el nivel de ingresos y la duración de la jornada laboral. Estos ele-

mentos, que caracterizan la propia situación de trabajo y que influyen en la manera como cada uno de los trabajadores o trabajadoras desempeña su actividad, también pueden tener repercusiones sobre la salud física y mental.

Es hasta hace poco en donde se ha comenzado a hacer hincapié y proponer acciones que repercutan en la solución de los problemas de las condiciones generales de trabajo de la población femenina. A continuación, se hace mención de artículos establecidos en la Constitución Mexicana y en la Declaración Universal de Derechos Humanos que favorecen en dichas condiciones.

#### Derecho a la Igualdad Artículo 4° Constitucional

No se hará distinción por motivo de sexo, raza edad, religión, doctrina política o condición social. Mujeres y Hombres son iguales ante la ley.

#### Declaración Universal de Derechos Humanos

##### Artículo 1°

Todos los seres humanos nacemos libres iguales en dignidad y derechos.

De lo anterior se concluye que los derechos de las mujeres trabajadoras son los mismos que les corresponden a los hombres, pero las mujeres además cuentan con los derechos concernientes a la maternidad y al cuidado de los hijos, aunque en la actualidad se promueve que el cumplimiento de las responsabilidades familiares sea igual para hombres y mujeres, esto es que tanto el padre como la madre tengan derecho al uso de guardería o a permiso si se tiene a un hijo enfermo. De esta manera se está reconociendo también el derecho de los hombres a ejercer su paternidad.

##### Artículo 23°

Este artículo señala que todos tenemos derecho a tener un trabajo y a elegirlo libremente, a contar con condiciones equitativas, a recibir un salario digno sin discriminación alguna, a fundar un sindicato y a sindicalizarse para la defensa de sus intereses.

Las condiciones actuales han rebasado los planteamientos de la Ley Federal del Trabajo permitiendo que existan vacíos legales, lo que trae consigo la violación a los derechos humanos y laborales de las mujeres. Presentados en una marcada discriminación laboral, que es cualquier tipo de distinción, exclusión, restricción o preferencia que tenga como resultado eliminar o alterar la igualdad de oportunidades o de trato hacia las mujeres en el trabajo. Existen una serie de factores que contribuye al desarrollo de las conductas discriminatorias, como los prejuicios que se basan en la idea de inferioridad de las mujeres. Sus efectos:

- Falta de igualdad de oportunidades en el empleo.
- Ingresos más bajos en comparación con los obtenidos por los hombres que desempeñan actividades similares.
- Limitaciones en la toma de decisiones y de participación de las mujeres en los diferentes ámbitos.
- Baja autoestima
- Efectos nocivos en su salud física y emocional.
- En México, casi 15 millones de mujeres conforman la población económicamente activa (PEA), equivalente al 40% de los 43.6 millones de personas que trabajan en el país. Las trabajadoras en igual cargo laboral que los hombres reciben en promedio 12.4% de menos salario.
- Mujeres que trabajan. De acuerdo con estimaciones realizadas por CONAPO, en el año 2005 las mujeres suman alrededor de 52.6 millones y en 2010, 56.7 millones. En 2000 la población económicamente activa (PEA) se ubicó en 43.6 millones, de los cuales 14.9 millones eran mujeres y representaron casi 40% (CONAPO-INEGI. 2006).
- Desempleo femenino. La Encuesta Nacional de Empleo de 1997-2000, reportó que las mujeres enfrentaron una tasa de desocupación de 6.3%, casi el triple de la registrada en la población masculina, que fue de 2.2%. Al igual que la población masculina, las trabajadoras sufren de las precarias condiciones laborales que se han presentado en los últimos años en el país: bajos niveles salariales y cada vez menos prestaciones sociales, mismas que no las favorecen en la atención de sus responsabilidades familiares y domésticas.
- Igualdad laboral: talento contra género. Las mujeres mexicanas ocupadas en las zonas urbanas, con 13 o más años de instrucción, ganan 47% del sueldo de un hombre con un igual nivel escolar. La brecha salarial entre hombres y mujeres comenzará a cerrarse cuando el empresario mexicano preste más atención al talento que al género (ver tabla siguiente):

**Tabla 1.** Comparativa de salarios entre hombres y mujeres

Ingresos	Hombres	Mujeres
Menos de un salario mínimo	16%	25.9%
De 1 a 2 salarios mínimos	32.1%	29.6%
De 2 a 3 salarios mínimos	19.3%	13.6%
De 3 a 5 salarios mínimos	11.9%	9.8%
Más de 5 salarios mínimos	8.7%	5.2%

Fuente: CONAPO-INEGI (2006)





- Demandas laborales. Entre las demandas laborales de las mujeres mexicanas se encuentran la equidad en la remuneración salarial e igualdad de género en la ocupación de puestos laborales, mismas que están pendientes en la reforma integral de la Ley Federal del Trabajo. Según estudios socioeconómicos gubernamentales, 10% de los hombres mejor pagados gana 50% más que 10% de las mujeres mejor remuneradas. En contraparte, 10% de los hombres peor pagados ganan, aún así, de 25 a 27% más que las mujeres peor pagadas, 61% de las mujeres que trabajan fuera de casa ganan menos de dos salarios mínimos y, paralelamente 4.59 millones de hogares son encabezados por mujeres, equivalente a 20.6% de las familias, igual a 16.47 millones de personas (INEGI-INMUJERES, 2010).
- Madres solteras, divorciadas o viudas. En 1999 las tasas de participación de la PEA femenina, de acuerdo con el estado civil, indican que la mayor participación la tienen las mujeres divorciadas, donde 72 de cada 100 realizan actividades económicas, le sigue el grupo de mujeres separadas con una participación del 67.4%, las solteras con cerca del 40%, y en el último grupo, con las tasas de participación más bajas, se encuentran las viudas, casadas y las unidas libremente con porcentajes entre 32.4 y 28.7% (CONAPO-INEGI. 2006).
- Ganan menos de 250 pesos 90% de las mexicanas.
- Sólo el 6% de las mujeres ocupa cargos ejecutivos.
- Muchas mexicanas que se integran a la fuerza laboral han enfrentado prácticas discriminatorias y desigualdad de oportunidades solamente por el hecho de ser mujeres. Muchas de ellas son víctimas de acoso sexual o han sido despedidas cuando han resultado embarazadas.

Entre las formas más frecuentes de discriminación se encuentran:

- La discriminación salarial, que se refiere específicamente a diferencias en la retribución económica dada al mismo trabajo realizado por un hombre o una mujer, en donde esta última percibe un menor salario sin que medie ningún criterio de productividad o de mayor calificación laboral.
- La discriminación (segregación) ocupacional, caracterizada por la exclusión de las mujeres en ocupaciones consideradas como “masculinas”, entre ellas las agropecuarias, las de construcción, de comunicaciones y transportes, y de administración pública y defensa; así como por su concentración en otras que se perciben típicamente femeninas, vinculadas a su rol tradicional, como son las de transformación (maquiladora, manufactura, construcción, electricidad), comercio y servicios, en donde suelen estar sobre representadas.

La mayoría de estas actividades carecen de reconocimiento social y son mal remuneradas.

- La discriminación en la adquisición de capital humano, la cual se relaciona con la segregación ocupacional e implica un menor acceso de las mujeres a oportunidades que incrementen su productividad, como la educación formal o la capacitación técnica, y que les permita desempeñar puestos en áreas y ámbitos reservados para los hombres.

La discriminación en el empleo, que afecta de manera diferente a las mujeres y a los hombres, en función de variables como la edad, la cualificación y la situación familiar. Para las mujeres, la posibilidad de reincorporarse al mercado laboral y obtener un empleo de tiempo completo es mucho menor, debido a las responsabilidades asociadas tradicionalmente con su rol reproductivo.

Cabe señalar que estas prácticas discriminatorias se fundamentan, principalmente, en supuestos culturales, mitos, percepciones tradicionales y estereotipos que tienden a descalificar el trabajo realizado por las mujeres, o bien a valorarlo con base en criterios ambiguos relacionados con determinadas cualidades, atributos o condiciones laborales femeninas, comparándolas con las masculinas en términos de costo, productividad, eficiencia, capacidad de mando, compromiso y responsabilidad, entre otros.

En el año 2000, las tasas de participación de la población económicamente activa (PEA) femenina, por estado civil, indican que las mujeres divorciadas tienen una mayor participación 71 de cada 100 realizan actividades económicas; les siguen las separadas, con 63.4 por ciento, y las solteras con 38.3 por ciento (CONAPO-INEGI. 2006).

Aunado a lo anterior, la mayoría de las mujeres que conforman este grupo (divorciadas) son jefas de familia. En México existen 3.6 millones de hogares monoparentales (aquellos en los que únicamente está presente el padre o la madre); de este total, 81.7 por ciento corresponde a mujeres y 18.3 a hombres.

Las mujeres reciben menos ingresos porque su nivel de instrucción es menor. La información estadística indica que en el mercado laboral las mujeres tienen, en promedio, un nivel de instrucción mayor que el de los hombres; sin embargo, los salarios percibidos por ellas son más bajos, independientemente de su grado de instrucción, lo cual pone de manifiesto la discriminación salarial que deben enfrentar las mujeres.

Según la Encuesta Nacional de Empleo 2000, este tipo de discriminación existe en 10 de los 11 grupos de ocupación; de ahí que para alcanzar la equidad salarial, la remuneración de las trabajadoras debe aumentarse entre 6.2 y 31.8 por ciento (CONAPO-INEGI. 2006).



Tomemos en cuenta que en dos de cada 10 hogares mexicanos el único ingreso lo aportan las mujeres y en cinco de cada 10 hogares se cuenta con al menos una mujer que percibe ingresos. En contra de lo que tradicionalmente se piensa, sólo tres de cada 10 hogares mexicanos son mantenidos exclusivamente por un hombre. Por otra parte, la labor doméstica, devaluada e ignorada por tanto tiempo, está siendo reconocida como contribución central a la economía de la sociedad.

## **Metodología**

Referente al diseño de la investigación, se trató de un estudio no experimental, cualitativo, descriptivo y transversal (Kerlinger, 1983). La recolección de resultados se llevó a cabo a través de entrevistas semiestructuradas a 25 trabajadoras de las tiendas de una plaza.

## **Población y Muestra**

La muestra estuvo constituida por mujeres que trabajan en La Central de Abasto en Ecatepec, Estado de México en las tiendas de la plaza Las Américas. En total 30, cuyo rango de edad está entre los 20 y los 37 años. Se utilizó una entrevista semiestructurada (Selltiz, 1968).

## **Procedimiento**

El procedimiento general se efectuó de la siguiente forma: Se contactó vía telefónica y visitas al lugar de trabajo a un total de 30 trabajadoras de la Central de Abasto de Ecatepec. Se les preguntó si podían participar en una entrevista referente a las relaciones de trabajo que tienen con sus jefes, fue necesario mostrar un escrito de la Universidad y el acercamiento fue directamente con las entrevistadas. Con las mujeres que accedieron se concertó una cita, para poder aplicar la entrevista, pidieron fuera después de la hora de salida.

## **Resultados**

Con las respuestas obtenidas mediante las entrevistas semiestructuradas se realizó un análisis de contenido. Las afirmaciones generales reflejaron que se dan mezclados los tipos de abuso sobre todo en el poder coercitivo, seguido de recompensa y el legítimo; así como los estilos de liderazgo democrático y autocrático. De los estilos de liderazgo se identificaron dos como los más frecuentes el democrático y el autocrático, incluso se da una mezcla entre ambos, se puede observar esa variable en algunas afirmacio-

nes: “es enojona, aunque más tolerante que el antiguo jefe, depende como llegue de humor, puede ser enojona o buena en un día de trabajo”.

Las trabajadoras de las tiendas sufren frecuentemente de malestares físicos y emocionales constantemente causados principalmente por la presión ejercida por sus jefes inmediatos, el constante regaño y gritos hacen que las mujeres que trabajan en las tiendas lleguen a tener dolor de cabeza, de estómago y algunos malestares como mal humor, y coraje hacia sus jefes.

Uno de los motivos con más peso por el cual siguen trabajando en ese lugar es por el sueldo, el incentivo económico es mayor, ya que tienen hijos y aportan económicamente a su familia, siendo parte importante de la economía familiar. Dadas las condiciones de trabajo de las tiendas mencionaron no tener el tiempo suficiente para buscar otro empleo, ya que, reflejaron cierto interés por querer hacerlo.

## **Conclusión**

La falta de igualdad de oportunidades en el empleo, los ingresos más bajos en comparación con los obtenidos por los hombres que desempeñan actividades similares, limitaciones en la toma de decisiones y de participación de las mujeres parece ser ya una costumbre y lo peor de todo es que para ellas no solamente se ejerce el poder sino que se abusa de él. No son tomadas en cuenta y tienen que expresarse sometidas en los diferentes ámbitos de su vida. Ello repercute en una baja autoestima, efectos nocivos en su salud física y emocional. La condición actual de las trabajadoras mexicanas requiere una mayor atención orientada a la defensa de sus derechos, los cuales no pueden ser menores a los de cualquier trabajador. Desgraciadamente la cultura y la moral de predominio de los hombres en el trabajo aún permanece sin que haya intentos por modificarla. Y si bien es menester empezar desde los hogares, es más urgente contar con normativas que sancionen los abusos contra las trabajadoras, pero sobre todo la conformación de planes de carrera desde las instituciones públicas, que impacten en el crecimiento de las trabajadoras en todos los ámbitos de trabajo, sin que por el hecho de ser mujer, empiecen su desarrollo laboral con desventajas ante las diferentes estructuras de trabajo.



## Referencias bibliográficas

- Arrom, S. M (1988) *Las Mujeres de la Ciudad de México, 1790-1857*. México, Siglo XXI.
- Cartwright, D. y Zander, A. (1986a) El Poder y la Influencia en los Grupos. En *Dinámica de Grupos: Investigación y Teoría*. México, Trillas.
- Castellano, D. (2004) *Mujeres: el Análisis*. España, Castellón de Plana.
- CONAPO-INEGI. (2006) "Conciliación de cifras demográficas a partir del Censo de Población y Vivienda 2005 y de la revisión de indicadores demográficos 1980-2006". México.
- Fischer, G. N. (1990) *Psicología Social, Conceptos Fundamentales*. Madrid, Narcea.
- French, J. R. P y Raven, B. (1974) Bases del Poder Social. En Cartwright, D., Zander, A. (eds.) *Dinámica de Grupos: Investigación y Teoría*. México, Trillas.
- Schneider, David J. (1982) *Percepción personal*. México, Fondo educativo interamericano.
- Selltiz, C.(1976) *Métodos de Investigación en las Relaciones Sociales*. Madrid, Rialp.
- Velázquez, S. (2006). *Violencias Cotidianas, Violencia de Género: Escuchar, Comprender, Ayudar*. Buenos Aires, Paidós.
- Weber, M. (1964) *Economía y Sociedad*. México, Fondo de Cultura Económica.
- Zamora De R., M. (1996) Exclusión de la Mujer en el Mercado Laboral y Sector Informal Urbano. *Revista Centroamericana de Economía: Postgrado Centroamericano en Economía y Planificación del Desarrollo*. Universidad Nacional Autónoma de Honduras. 46-47, 148-163.

## Referencias de Línea

- INEGI-INMUJERES (2010) Mujeres y hombres en México 2010, en [http://www.inegi.org.mx/prod\\_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/integracion/socio-demografico/mujeresyhombres/2010/MyH\\_2010.pdf](http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/integracion/socio-demografico/mujeresyhombres/2010/MyH_2010.pdf)
- ICEGEM (2006) Análisis de la Encuesta sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares del Estado de México. En <http://igecem.edomex.gob.mx/descargas/estadistica/ENCUESTASOBRELADIN/ENDIREH2006.pdf>
- INMUJERES (2006). Violencia en las relaciones de pareja. En [http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos\\_download/100924.pdf](http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/100924.pdf)



# PROJETO SAÚDE DO TRABALHADOR: PLANTÃO DE ATENDIMENTO ÀS VÍTIMAS DE ASSÉDIO MORAL ATRAVÉS DE SINDICATOS DE TRABALHADORES

ARTHUR LOBATO MAGALHÃES FILHO<sup>1</sup>

## Resumo

### Plantão de atendimento às vítimas de assédio moral

O Programa do Plantão de Atendimento às Vítimas de Assédio Moral possui três etapas distintas, porém, indissociáveis: a primeira etapa consiste em oferecer um espaço de escuta para a possível vítima de assédio moral, de forma sigilosa para o denunciante. Nesse espaço, a vítima tem à sua disposição um psicólogo, coordenador do plantão, um advogado e um sindicalista que darão suporte a ela. Após uma escuta apurada pelo psicólogo, este discutirá o caso com o advogado e o sindicalista, para proporem os devidos encaminhamentos. Na segunda etapa, os dados dessa coleta formarão a base do banco de dados e, na terceira etapa, essas informações serão estudadas e analisadas para facilitar sua compreensão. Fundamentalmente, o trabalho no Plantão do Assédio Moral é a construção do caso; para entender quando começou, a intensidade, a frequência, a intencionalidade, como o assédio foi exercido sobre o servidor e suas conseqüências para a saúde do trabalhador e intervir através de ações psicológicas, sindicais e jurídicas.

**Palavras-chave:** Assédio Moral · Saúde no trabalho · Dignidade humana · Saúde mental.

## Resumen

### Puesto de atención a las víctimas de acoso moral

El Programa de Puesto de Atención a las Víctimas de Acoso Moral posee tres etapas distintas, mas, indisolubles: la primera etapa consiste en ofrecer un espacio de audio para posibles víctimas de acoso moral, de forma sigilosa para el denunciante. En este espacio, la victima tiene a su disposición un psicólogo, coordinador del puesto, un abogado y un sindicalista que dará soporte a ella. Después de escuchar meticulosamente el psicólogo discutirá el caso con el abogado y el sindicalista, para proponer las debidas

---

1. Graduado em Psicologia. Unicentro Newton Paiva, Minas Gerais, Brasil. Especialista do tema Assedio Moral no Ambiente do Trabalho. Toda correspondencia relacionada a este artigo deve ser enviada a Arthur Lobato Magalhães Filho, Rua Maria Felipe de Araújo, 77, Apto 504 Bloco 2, Bairro Paraíso, CEP 30270.470, Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil. Correio eletrônico: [lobatosaude@yahoo.com.br](mailto:lobatosaude@yahoo.com.br)

medidas a ser tomadas. En la segunda etapa, los datos de esa colecta formaran la base del banco de datos y, en una tercera etapa, esas informaciones serán estudiadas y analizadas para facilitar su comprensión. Es fundamental el trabajo en el Puesto de Atención a las Víctimas de Acoso Moral y la construcción del caso para entender cuando comenzó, la intensidad, la frecuencia, la intencionalidad, como el acoso fue ejercido sobre el servidor y sus consecuencias para la salud del trabajador e intervenir a través de acciones psicológicas, sindicales y jurídicas.

**Palabras clave:** Acoso · Salud Laboral · Dignidad humana · Violencia · Trabajo.

## PROJECT WORKER HEALTH: SUPPORT TO THE VICTIMS OF MORAL HARASSMENT

### Abstract

#### Support to the victims of moral harassment

The Program of Support to the Victims of Moral Harassment is constituted of three integrated steps: the first one is to offer a safe and discrete place to listen to the victims of moral harassment. In this place the person being harassed is supported by a psychologist, a coordinator, a lawyer and a trader union representative. After discussing the situation with a psychologist, the person will talk to a lawyer and trader union representative and get orientation on how to proceed. In the second step the data collected will be sent to a database. In the third step the data will be studied and analyzed, giving a broader understanding of the situation. The Support to the Victims of Moral Harassment works towards the understanding of a given situation, looking at its beginning, intensity, frequency, intentionality, the way the moral harassment was practiced, its consequences for the employee's health as well as proposing intervention on the psychological, trade union and juridical level.

**Keywords:** Harassment · Human dignity · Occupational health · Human dignity · Work.

### Introdução

Uma das maiores especialistas do tema assédio moral, Marie France Hirigoyen (2012)<sup>2</sup>, em palestra realizada no Brasil, ressaltou que tanto no estresse quanto no assédio moral há “ativação dos hormônios do estresse”, mas com os estressados o repouso é reparador. No caso do assédio, o organismo não reage como no estresse, o que leva ao esgotamento e à depressão um dos maiores sintomas da vítima de assédio moral. Com relação à especificidade que vai marcar a diferença entre assédio moral e estresse, ela reforçou as marcas e consequências da vergonha e humilhação vivenciadas pela vítima. Como os efeitos do assédio moral persistem

---

2. MFH esteve no Brasil a convite da Escola judicial do TRT 4, em Porto Alegre, no dia 20 de abril 2012.





com o tempo, a vítima, que é escolhida como alvo, sofre com a perda do sentido da realidade, questiona-se “porque estão fazendo isso?”, e não encontra explicações. A vítima não entende o que está acontecendo; cria um quadro de dúvidas sobre sua capacidade de trabalho, introjeta o discurso do agressor, e, de vítima se sente culpada. Mas, afinal, culpada de que?

Nós, seres humanos precisamos do sentido das coisas. Quando há explicações e diálogo, problemas e conflitos podem ser superados. As atuações agressivas, mecanismo de defesa da vítima de assédio moral, servem para corroborar a perversidade do assediador, que usa destes momentos de explosões emocionais da vítima de assédio moral, para prejudicá-la ainda mais.

Marie France reafirmou que todo assédio moral é um atentado à dignidade e auto estima das pessoas, sendo que as injúrias e humilhações nunca são esquecidas. A vítima de assédio moral, não entende o que aconteceu, nem sabe o que fazer, o trabalho perde o sentido, fatores que agravam o adoecer emocional e psíquico da vítima. Sem o sentido, que dá significado ao trabalho, a vítima busca soluções equivocadas, e como não há respostas, a vítima pode ser violenta com outra pessoa ou consigo mesmo, uma das razões do suicídio (violência introjetada e praticada pelo sujeito contra si próprio). Portanto, a vítima de assédio moral pode sofrer com depressão ou ansiedade excessiva, e até mesmo ideias suicidas.

O combate ao assédio moral deve ser uma luta política dos sindicatos, encampada tanto pela diretoria como pelos trabalhadores, unidos na vontade de agir em prol de um ambiente de trabalho que não favoreça o adoecimento do trabalhador. É papel dos sindicatos intervir em casos de gestão que causam adoecimento aos trabalhadores, “*pois compete ao sindicato interpellar a direção e obrigá-la a mudar os métodos*”, afirma Hyrigoyen (2002). O sindicato pode também participar de mediações internas, atuando em planos de prevenção, conscientização, e até mesmo em comissões paritárias de saúde, mas deve ser o primeiro a agir no combate ao assédio moral no ambiente de trabalho.

Muitas vítimas de assédio moral só percebem que sofreram o processo doloroso do assédio quando este já foi executado, sua capacidade laborativa foi minada e já vivencia uma série de problemas somáticos, psíquicos e emocionais.

O sintoma é aquilo que emerge, é o que aparece. E os sintomas mais comuns nas vítimas de assédio moral são: baixa autoestima, nervosismo, estresse, insônia, taquicardia, perturbações gastro-intestinais, falta de desejo sexual, consumo indiscriminado de drogas lícitas e ilícitas, esgotamento físico e psíquico. Sintomas que podem levar a diagnósticos como depressão, ansiedade, síndrome do pânico, transtorno obsessivo compulsivo, paranóia, estress pós traumático, etc. A causa de todo este mal é ter sido vítima de assédio moral.

No trabalho a vítima de assédio moral geralmente apresenta queda na produtividade e na qualidade do serviço, falta de motivação, atrasos, licenças médicas, isolamento do grupo e ambivalência dos sentimentos –como mecanismos de defesa.

Quem já conversou com vítimas de assédio moral percebe, imediatamente, como o discurso racional está entrelaçado com o afeto. A palavra (significante) possui vários significados, remetendo a períodos de dor e frustração. O dano psicológico e emocional está avançado e, muitas vezes, são necessários muitos anos de acompanhamento psiquiátrico e psicológico para a superação deste processo de agressão psicológica. A vítima de assédio moral deseja mais do que tudo o resgate de sua dignidade. Diante das conseqüências nocivas à saúde física e mental dos trabalhadores, o assédio moral tem sido motivo de preocupação de diversos setores da sociedade organizada.

A proposta é debater o que pode ser feito, no quesito atendimento psicológico, criando um espaço de acolhimento, para resgatar a integridade psíquica, emocional e física do trabalhador que sofre assédio moral no ambiente de trabalho.

## **A autoestima e o outro**

Ter autoestima quer dizer gostar de si próprio. Mas, para isso, precisamos dos sinais positivos do outro, para que nossa autoestima fique em alta. Sabemos o quanto um elogio ou um reconhecimento de nosso valor faz bem; e como é difícil aceitar a crítica, o erro. Assim, nossa autoestima varia “economicamente”, podendo estar em alta ou em baixa, como ações na Bolsa de Valores. A autoestima tem, na família e no meio social, fatores preponderantes que vão marcar o sujeito pelo resto da vida. A genética também é importante, mas insistimos no “outro” como formador e “combustível” de nossa autoestima.

Hoje em dia, o trabalho ocupa a maior parte do nosso tempo e é onde nos relacionamos com os outros. A autoestima é um valor subjetivo, mas está provado que pessoas que suportam melhor os desafios e sabem lidar de forma positiva com conflitos e problemas têm mais autoestima. Por outro lado, quem está com a autoestima em baixa tem tendência a não suportar conflitos, mesmo sendo muito competente e eficaz. Racionalmente, são indivíduos capacitados, mas, emocionalmente, são vulneráveis. Assim, muitas vezes, brincadeiras de mau gosto, zombarias, piadas sobre o corpo, o gênero e a idade têm conseqüências danosas sobre pessoas com baixa autoestima.

## **A autoestima e assédio moral**

Nos casos de assédio moral é muito comum que uma diferença não aceita pelo outro seja motivo para se excluir a vítima do ambiente do trabalho. O ataque é feito com consequências danosas para autoestima. Aquele que sofre pode começar a desenvolver construções imaginárias que chegam a evoluir para sintomas paranóicos. As constantes humilhações, as injustiças, a perseguição, a discriminação causam marcas profundas no psiquismo. Dor invisível, emocional, afetiva, que não tem fim, como as crises de choro (sintoma da dor emocional), e a eterna dúvida: o que está acontecendo? O que fiz de errado? Por que estou sendo discriminado e isolado?

Atacada e acuada; sem o referencial do outro; sem a solidariedade do grupo de trabalhadores e com a autoestima em baixa; a vítima não percebe que está sofrendo uma das formas mais torpes de se destruir um ser humano: o assédio moral. Prática que devemos combater, como um compromisso ético em prol da saúde mental e emocional de todos os trabalhadores.

## **O sofrimento psíquico da vítima**

O sintoma é aquilo que emerge, que aparece, que denuncia o mal estar. As vítimas de assédio moral mantêm um sentimento de terem sido rejeitadas, maltratadas, desprezadas, humilhadas. Estudos demonstram que trabalhadores vítimas de assédio moral no trabalho, vivenciaram “uma jornada de humilhações”, conforme atesta Margarida Barreto (2003), em seu livro “Violência, Saúde e Trabalho (uma jornada de humilhações)”, versão original de sua dissertação de mestrado.

O assédio fragiliza emocionalmente e psiquicamente a vítima. Ser humilhado diariamente abala. Surgem sentimentos de culpa, baixa-estima, pensamentos obsessivos “sou incompetente”, dúvidas sobre a própria capacidade laboral. O trabalhador, sob forte estresse, causado pelo doloroso processo de assédio moral, apresenta vários sintomas como: crises de angústia, choro, desânimo, cansaço, nervosismo, insônia, taquicardia, perturbações gastro-intestinais, perda de libido. Aparentemente, esses sintomas não possuem relação com o assédio, mas eles podem ser efeitos das humilhações vividas no trabalho. Daí, a necessidade de se guardar os atestados médicos, exames clínicos, consultas a médicos, psicólogos e psiquiatras.

Muitas vezes, sem perceber, a vítima de assédio moral faz uso de medicamentos em excesso, bebe diariamente (alcooolismo), falta ao serviço sem justificativa (absenteísmo). O consumo indiscriminado de drogas lícitas e ilícitas vai aumentando, causando esgotamento físico e psíquico.

No trabalho, apresenta queda na produtividade e na qualidade do serviço. E o pior, não há respostas para as perguntas/esclarecimento de dúvidas - ambivalência do discurso do assediador. A falta de motivação e a inibição conduzem ao isolamento e a quadros depressivos.

O impacto traumático do assédio é tão grande que o assediado não gosta de lembrar do acontecido, tem vergonha do que passou, e continua a se sentir culpado, (sem saber de quê), por muito tempo. Por isso, é importante que os servidores estejam unidos na defesa de seu bem maior, que é a saúde. Adoecer no ambiente do trabalho ocorre, muitas vezes, porque as pessoas não são solidárias, não querem se envolver “em problemas dos outros”, não querem participar de um processo de luta, de transformação, de não-aceitação da prática do assédio moral no trabalho.

## **As origens do sofrimento no trabalho**

Marie-France Hirigoyen (pesquisadora francesa, psiquiatra, psicanalista) afirmou que na origem do sofrimento no trabalho está o isolamento das pessoas, o medo, a insegurança, a falta de reconhecimento e respeito, e, a perda do sentido.

Três elementos são essenciais no assédio moral: o agressor, o alvo (vítima), e o contexto que permite que o assédio aconteça (organização do trabalho). Por isso, só se muda o ambiente de trabalho, se a instituição estiver envolvida na mudança.

Apesar de as agressões serem sutis e direcionadas a uma pessoa, Marie-France Hirigoyen –uma das maiores pesquisadoras do tema no mundo–, destacou 4 categorias de análise com relação aos atos hostis de assediar o outro:

- atitudes que geram isolamento e recusa de comunicação,
- atitudes que deterioram as condições de trabalho,
- atitudes contra a dignidade,
- violência verbal ou física.

O objetivo do assédio moral é se livrar de alguém. E, o adoecer é causado pela humilhação e degradação da vítima frente a pequenos ataques difíceis de serem identificados. A desumanização da relação com o outro causa perda da motivação e o assédio persiste no tempo, já que as injúrias e humilhações não são esquecidas. Portanto, o assédio moral é um atentado à dignidade e autoestima das pessoas, sendo que, a vítima continua buscando respostas. – Por que estão fazendo isso comigo? – O que esta acontecendo? Já que existe uma recusa da comunicação e ambivalência no discurso do assediador.

Quando há diálogo, há explicações, e isto, ajuda a superar o problema, mas quando a vítima não entende o que aconteceu, não sabe o que fazer. É isto o que adocece: a recusa da alteridade do outro. Enquanto a inveja e o ciúme são os motivos do assediador, a culpa e a vergonha são os sintomas do assediado. No assédio moral há uma dominação unilateral, o que constitui o problema não é nomeado, e visa imobilizar a pessoa a fim de eliminá-la.

O psicanalista francês Jacques Lacan afirmava que, na mente humana, circulam três registros psíquicos: o real, o simbólico e o imaginário. No aspecto imaginário, temos a construção de nossa autoimagem, sempre referendada pelo outro. Assim, pensamos sobre o que somos e o que os outros pensam de nós.

Mas só nos conflitos temos acesso ao que os outros realmente pensam de nós - quando o desabafo revela o que estava oculto nas brincadeiras, sempre com uma verdade transmitida de forma ambivalente, com duplo sentido, nos atos-falhos e lapsos de linguagem (que são manifestações do inconsciente no discurso racional), revelando algo que estava oculto.

Quando a violência é “naturalizada” ela é menos visível. Por isso, é essencial inserir a prevenção ao assédio moral nos riscos profissionais, já que na prevenção primária busca-se reduzir riscos e consequências, repensando a organização do trabalho. Na prevenção secundária busca-se a erradicação do problema. E, na prevenção terciária o acompanhamento do indivíduo com sofrimento, pois, é necessário re-introduzi-lo em sua dimensão humana.

## **A escuta privilegiada**

Como receber ou atender uma vítima de assédio moral?

Marie France Hyrigoen reforça em sua palestra, o trabalho já desenvolvido no Brasil por Margarida Barreto e pela equipe da Rede de combate ao assédio moral, orientando os profissionais de saúde a ter muita solidariedade e empatia com a vítima de assédio moral que os procura, criando assim, um vínculo de confiança que possibilite ao profissional, escutar, pontuar a narrativa, retomar o fio da meada de um discurso muitas vezes narrado numa velocidade verbal acelerada, característica das pessoas em estado ansioso. Outras vezes, o paciente pode estar em um estado depressivo e cabe ao psicólogo criar um clima favorável, não ser invasivo; saber esperar em silêncio, respeitando os sentimentos e conflitos interiores, para que a vítima possa narrar o que esta acontecendo em sua vida.

É importante que quando as lembranças do mal causado pelo assédio moral trouxerem de volta o afeto reprimido –sentimento de re-vivência dos fatos via palavra/emoção–, a relação entre o psicólogo e a vítima seja de

solidariedade e através da empatia, deixar o paciente à vontade, para que as lágrimas sejam uma forma de alívio e não um momento de vergonha por chorar na frente de estranhos, pois, para muitos homens chorar é expressão de fraqueza, mas pode ser benéfico, pois é a emoção em seu estado puro.

No momento que as lembranças trouxerem sentimentos de ódio, temos que fazer o manejo da emoção, já dizia Freud, toda pulsão consiste de afetos ligados a uma ideia.

Assim, o encontro com a vítima de assédio moral deve ter uma escuta diferenciada, ser um momento de solidariedade, de apoio emocional, que a vítima de assédio tanto precisa.

Muito importante é uma anamnese do trabalho ou seja, obter o máximo de informações da história de vida da vítima de assédio, seu trabalho e os efeitos do assédio sobre sua saúde. No término da sessão, é importante que a vítima esteja mais tranquila, depois de ter desabafado e se emocionado, por isso, o tempo deste encontro deve ser maleável sem ser interminável, daí a importância do manejo, da experiência e da técnica do psicólogo na sessão, para que se possa trabalhar a emoção e o descarrego do afeto, via palavras e atos, proporcionando assim um pequeno alívio pulsional às vítimas de assédio moral. Afinal, como dizia Freud, “recordar é repetir em ato”. E, somente com empatia criamos o vínculo de confiança que proporciona o encontro que viabiliza ou não o sucesso do atendimento psicológico às vítimas de assédio moral.

Dessas reflexões, surgiu o projeto sindical do “Plantão de Atendimento às Vítimas de Assédio Moral”, um atendimento sindical calcado na multiplicidade de saberes, fazendo uma interface entre a psicologia e o direito, no viés da saúde do trabalhador, realizado em três sindicatos entre 2007-2013, com mais de 200 atendimentos.

## **Plantão de atendimento às vítimas de assédio moral**

O Programa do Plantão de atendimento às vítimas de assédio moral possui três etapas distintas, porém, indissociáveis: a primeira etapa consiste em oferecer um espaço de escuta para a possível vítima de assédio moral, de forma sigilosa para o denunciante. Nesse espaço, a vítima tem à sua disposição um psicólogo, coordenador do plantão, um advogado e um sindicalista que dão suporte a ela. Após uma escuta apurada pelo psicólogo, este discutirá o caso com o advogado e com o sindicalista, para proporem os devidos encaminhamentos. Neste primeiro momento, são coletadas as informações para a construção do estudo de caso. Na segunda etapa, os dados dessa coleta formam a base do banco de dados, e, na terceira etapa, essas informações são estudadas e analisadas para facilitar sua compreensão.

O Plantão de Atendimento às Vítimas de Assédio Moral tem como objetivo o contato presencial com a possível vítima de assédio moral. Funciona como uma célula de escuta para o servidor. Através do trabalho do psicólogo, busca-se identificar e entender como, quando e por que acontece o assédio moral e formar um banco de dados qualitativo que possibilite promover ações de intervenção no modo de produção e elaborar estratégias eficazes para preveni-lo e combatê-lo.

O discurso livre, a fala e as escutas fazem parte do processo primário no atendimento à vítima de assédio moral. Acredita-se na veracidade do discurso e do sujeito que o enuncia. Mas, entre a transmissão e a recepção, existem falhas, hiatos, entendimentos equivocados. Tentando entender o significado das palavras, preencher as lacunas do discurso, apreender o não-dito, o oculto, que é negado pelo discurso racional, mas que se manifesta na via do inconsciente, nos atos falhos, na mudança brusca de humor, na negação de explicar situações confusas, no significado do silêncio; em todo ato de falar sempre escapa algo a ser dito, e é falado mais do que se queria falar – além de denunciar e falar, a vítima de assédio moral precisa ser escutada, no sentido da escuta da psicologia enquanto ciência.

É no ato falho, no não dito, no que escapa na fala ao controle racional, que pode se encontrar a negação do discurso, verdadeiro para quem fala, mas não representa a totalidade dos fatos acontecidos. Por isso, na escuta psicológica temos que entender como o "outro" se posiciona, no discurso do sujeito. A anamnese da saúde do trabalhador ajuda a pontuar o discurso. A conversa clínica privilegiada cria um vínculo entre o psicólogo e a vítima de assédio moral, pressuposto básico do possível sucesso do processo terapêutico.

Mais que denunciar, a vítima de assédio moral precisa ser escutada, necessita liberar afetos através de reações: choro, gritos, revolta. O vivenciado no passado volta com a mesma dor, a mesma raiva, a mesma tristeza, pois o afeto não simbolizado permanece vinculado à mente e ao organismo da pessoa que viveu o doloroso processo de assédio moral.

A procura de ajuda no sindicato através do "Plantão de Atendimento às Vítimas de Assédio Moral" é um grito desesperado de alguém que, acima de tudo, quer o resgate da sua dignidade, do sentimento de justiça, de não ouvir mais uma vez frases como "você está louco(a)". Por isso, a ética do profissional e o sigilo das informações repassadas são a pedra angular para que o atendimento às vítimas seja uma referência no combate ao assédio moral em prol da saúde do trabalhador.

Durante as experiências de atendimento no plantão, existem casos que exemplificam perfeitamente esse pedido de socorro, como o deslocamento de urgência que a equipe do plantão de combate ao assédio moral fez a duas comarcas do interior. Na primeira comarca, foi feito um trabalho com nove servidores e, na segunda, com 14 servidores, alguns já em processo de adoecer psíquico. A força destes servidores revela-se na união e na

solidariedade. No Sindicato dos Servidores da Justiça do Estado de Minas Gerais, a partir do relato desses casos, levou os problemas à direção do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG), pedindo a punição dos assediadores e a intervenção dos núcleos de saúde do TJMG nessas comarcas.

Fundamentalmente, o trabalho no Plantão do Assédio Moral é a construção do caso, para entender quando começou, a intensidade, a frequência, a intencionalidade; como o assédio foi exercido sobre o servidor e suas consequências para a saúde do trabalhador e intervir através de ações psicológicas, sindicais e jurídicas.

Segundo Freud, (1950), *“se o paciente se entrega à associação livre produz ainda idéias em que podemos descobrir alusões às experiências reprimidas, e derivados dos impulsos afetivos recalçados, bem como das reações contra eles. Há sugestões de repetições dos afetos pertencentes ao material reprimido que podem ser encontradas em ações desempenhadas pelo paciente, algumas bastante importantes, outras triviais tanto dentro quanto fora da situação analítica. Nossa experiência demonstrou que a relação de transferência que se estabelece com o analista é especificamente calculada para favorecer o retorno destas conexões emocionais”*.

No assédio moral, o discurso está repleto de afetos pertencentes ao material vivido e recalçado, e muitos servidores vivenciam a dor e o sofrimento no ato do discurso, daí a importância da relação de confiança e transferência que se estabelece entre o servidor e o analista para favorecer o retorno destas conexões emocionais, que, muitas vezes, são chaves interpretativas que elucidam o porquê ocorreu ou como está ocorrendo o assédio moral. Isso evidencia a importância de um canal de escuta analítica para as vítimas de assédio moral.

No segundo atendimento (retorno do servidor ao “Plantão do Assédio”, o caso já foi construído na forma de texto, analisado pelo viés da psicologia; do sindicalista, que percebe como a estrutura do trabalho esta possibilitando o adoecer do servidor, e pelo advogado, que busca dados para uma ação jurídica. É comum, durante o segundo atendimento, que algo não dito no primeiro atendimento seja a essência do discurso. Geralmente, começa-se assim: “Tem algo que esqueci de falar..”, ou então lacunas são preenchidas pelo servidor quando se faz a leitura da anamnese.

No assédio moral, o discurso está repleto de afetos pertencentes ao material vivido e recalçado, e muitos servidores vivenciam a dor e o sofrimento no ato do discurso, daí a importância da relação de confiança e transferência que se estabelece entre o servidor e o analista, para favorecer o retorno destas conexões emocionais, que muitas vezes são chaves que elucidam porquê ocorreu ou esta ocorrendo o assédio moral.

Citando Freud, novamente, em Construções em Análise – *“Pode-se por um momento parecer estranho que um fato tão fundamental não tenha sido apontado, mas imediatamente se perceberá que nada estava sendo retido*



*nisso, que se trata de um fato universalmente conhecido e por assim dizer auto-evidente e que simplesmente é colocado em relevo aqui e examinado isoladamente para um propósito específico. (...)*

*Nossa tarefa é a de completar aquilo que foi esquecido a partir dos traços que deixou atrás de si ou mais corretamente construí-los. A ocasião e o modo como transmite suas construções à pessoa que esta sendo analisada, bem como, as explicações com que as faz acompanhar constituem o vínculo entre as duas partes do trabalho de análise".* Portanto, nosso trabalho no plantão do assédio moral é a construção do caso para entender se houve a prática do assédio moral, quando começou, como foi exercido sobre o servidor e as conseqüências para sua saúde e o que pode ser feito através de ações sindicais ou jurídicas.

Muitos casos de assédio moral ocorrem pela própria estrutura da organização de trabalho, onde impera o autoritarismo e o despotismo das chefias, pois em todo autoritarismo há abuso de poder.

## **Conclusão**

Marie France fala em sua palestra da necessidade de uma clínica médica ou psicológica que leve em conta a influencia do trabalho no conflito intrapsíquico e a necessidade de uma acolhida a partir de uma escuta diferenciada para as vítimas de assédio moral, confirmando, assim, a importância do trabalho realizado pelo com o plantão de atendimento às vítimas de assédio moral.

Como política de saúde do trabalhador, a atenção primária busca dar visibilidade ao inimigo invisível o assédio moral, através de palestras, debates e criação de canais de denúncia para apuração dos fatos. Na prevenção secundaria é necessário a realização de uma pesquisa para analisar se ainda há riscos à saúde do trabalhador, onde acontece e o que fazer para eliminá-los. A atenção terciaria consiste no atendimento às vítimas de assédio moral e outras violências no ambiente de trabalho, como o exemplo do Plantão de Atendimento às vítimas de assédio moral.

A OMS (Organização Mundial da Saúde) define saúde como um estado completo de bem-estar físico, mental e social, ou seja, saúde não consiste apenas em ausência de doença. Uma política geral de prevenção de riscos profissionais é fundamental, uma vez que a saúde no trabalho, no caso a saúde psíquica, é um direito fundamental dos empregados.

Segundo Hirigoyen (2002), a prevenção não elimina a vontade de as pessoas perversas fazerem o mal, mas pode limitá-la. A questão do assédio moral no trabalho está ligada aos limites e às regras. É preciso detectar comportamentos inadequados e aplicar punições quando necessário. A instituição deve lembrar seus valores mais essenciais e esclarecer quais

são as sanções previstas para os transgressores. Para a autora, os chefes mais graduados devem detectar comportamentos inadequados e depois aplicar punições, se necessário. Compete a eles dizer o que é permitido e o que não é em conjunto com a direção.

Para finalizar, uma reflexão sobre o pensamento de uma juíza sobre o assédio moral: “O assédio, coação ou violência moral está ligado ao direito fundamental à dignidade humana, à imagem, à honra, à personalidade e à saúde do empregado, todos, direitos da Constituição Federal”. Claudia Reina, juíza do Tribunal Regional do Trabalho – 1ª Região (TRT/RJ).

## **Anexos**

### **Casos**

De tão revoltado com a impunidade do assediador, um servidor descontentava na família as humilhações sofridas no serviço: gritava, xingava e humilhava seus entes queridos. Tal funcionário só percebeu o auge deste processo destrutivo nas relações familiares, ao notar que todo dia, ao chegar nervoso em casa, a filha de 5 anos, com medo do pai, se escondia no banheiro e chorava copiosamente.

O trabalho do servidor envolve sua razão e emoção de forma drástica como o caso de oficiais de justiça que ao retirar uma máquina de lavar roupa, por falta de pagamento de uma lavadeira, em uma morada simples, questiona as injustiças sociais, ou como aquele servidor que relatou que perdeu o sono de madrugada quando se lembrou de uma família que foi deixada na rua, na chuva, após ele cumprir uma ação judicial de despejo.

### **Frases**

“Só de lembrar, choro”,

“Ainda me sinto mal, fui usada’.

“Me revolto até hoje”

“Não posso nem passar perto da repartição, não me conformo, quero justiça, quero o resgate de minha dignidade...”.

**Revisão:** Taís Teonília Ferreira



## Referências bibliográficas

- Assédio moral, disponível em: <http://www.jusbrasil.com.br/topicos/296586/assedio-moral>
- Barreto, Margarida Maria Silveira. (2003). *Violência, saúde e trabalho: uma jornada de humilhações*. São Paulo: EDUC.
- Barreto, M. & Gervaisseau Arraes, M. B. (2001). *Assédio moral no trabalho. Chega de humilhação!* disponível em: <http://www.assediomoral.org/>
- Brasil. Assembleia Legislativa de Minas Gerais. (2011, 11 de Janeiro). *Lei complementar 116*: Dispõe sobre a prevenção e a punição do assédio moral na administração pública estadual. Em: Diário do Executivo – Minas Gerais. Disponível em: <http://www.almg.gov.br/consulte/legislacao/completa/completa.html?ano=2011&num=116&tipo=LCP>
- Brasil, Ministério da Saúde. (2001). *Transtornos mentais e do comportamento relacionados ao trabalho*. (Cap. 10). Em: Doenças relacionadas ao trabalho: Manual de procedimentos para os serviços de saúde. Brasília: Au (Serie A. Normas e Manuais Técnicos, 114.) Disponível em [http://dtr2001.saude.gov.br/editora/produtos/pdf/02\\_0388\\_M1.pdf](http://dtr2001.saude.gov.br/editora/produtos/pdf/02_0388_M1.pdf)
- Comissão de Combate ao Assédio Moral no Trabalho. Sindicato dos Servidores da Justiça de 1ª Instância do Estado de Minas Gerais / SERJUSMIG. Sindicato dos Servidores da Justiça de 2ª Instância do Estado de Minas Gerais / SINJUS-MG (2008). Cartilha “*Combate ao Assédio Moral na Administração Pública*”. Recuperado de: <http://assediomoral.org/IMG/pdf/cartilha.pdf>
- Confederação Nacional do Ramo Químico. (2002). Cartilha Assédio Moral. A Tirania nas Relações do Trabalho, São Paulo.
- Dejours, C. (2001). *A loucura do Trabalho: Estudo de Psicopatologia do Trabalho*. São Paulo: Cortez.
- Ferreira, T. (Ed.) (2011) *Assédio moral e saúde no Trabalho* [blogspot]. Disponível em: <http://assediomoralesaudenotrabalho.blogspot.com/>
- Foucault, Michel. (1986). *Microfísica do Poder*. Rio de Janeiro: Edições Graal.
- Freitas, M., Heloani, R. & Barreto, M. (2008). *Assédio Moral no Trabalho*. São Paulo: Cengage Learning.
- Freud, S. (1950). *Construções em Análise*, Em: Obras Psicológicas Completas de Sigmund Freud. Edição Standard Brasileira, (vol. XXIII). Rio de Janeiro: Imago.
- Freud, S. (1950). *Luto e Melancolia*, Em: Obras Psicológicas Completas de Sigmund Freud. Edição Standard Brasileira. (vol. XXIII). Rio de Janeiro: Imago.
- Heloani, R. (2003). *Mudanças no trabalho e Impactos na Qualidade de Vida do Jornalista*. Relatório de Pesquisa nº 12/2003. São Paulo, FGV-SP (NPP- Núcleo de Pesquisas e Publicações).
- Hirigoyen, M. (2000). *Assédio Moral, a violência perversa no cotidiano*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Hirigoyen, M. (2002). *Mal-Estar no Trabalho: Redefinindo o Assédio Moral*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.

- Lacan, Jacques. (2007). *O Seminário, livro 23: o sinthoma*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editora.
- Lobato, A. (2007, Junho 15). *Assédio Moral no Serviço Público*. Em: Expressão Sinjus, 149. Disponível em [http://www.sinjus.org.br/modulos.php?nome=artigos&arquivo=visu\\_not&id\\_not=1223](http://www.sinjus.org.br/modulos.php?nome=artigos&arquivo=visu_not&id_not=1223)
- Lobato, A. (2012, Outubro 12). *Assédio Moral no TJMG: a importância da prevenção*. Em: Expressão Sinjus, 210. Disponível em [http://www.sinjus.org.br/modulos.php?nome=artigos&arquivo=visu\\_not&id\\_not=12295](http://www.sinjus.org.br/modulos.php?nome=artigos&arquivo=visu_not&id_not=12295)
- Nietzsche, Friedrich Wilhelm. *A Genealogia da Moral*. São Paulo: Escala.
- Organización Mundial de la Salud. (1948). Concepto de salud. Em: OMS. *Constitución de la Organización Mundial de la Salud*. Ginebra: Autor. Recuperado de <http://apps.who.int/gb/bd/PDF/bd47/SP/contitucion-sp.pdf>
- Reich, Wilhelm. (1988). *Psicología de Massas do Fascismo*. São Paulo: Livraria Martins Fontes.
- Ribeiro, Herval Pina. (2005). *O Juiz sem a Toga: um estudo da percepção dos juízes sobre trabalho, saúde e democracia no judiciário*. Florianópolis: Lagoa Editora.
- Sindicato dos Metalúrgicos de Belo Horizonte, Contagem, Ibirité, Sarzedo e Ribeirão das Neves. (2002). *Cartilha Assédio Moral: A Tirania nas Relações de Trabalho*, Belo Horizonte.



# ESTRATEGIA METODOLÓGICA PARA LA DETECCIÓN DEL ACOSO LABORAL O MOBBING

ELSA INÉS MARTÍN<sup>1</sup> • NÉSTOR MANUEL ALFONSO •  
GABRIEL SAPIENZA • CINTIA GONNET

## Resumen

Desde los trabajos fundacionales los estudios sobre acoso laboral o mobbing, han requerido de nuevas estrategias metodológicas tanto para redimensionar nuevos aspectos y su contextualización a diversas realidades sociales. Nuestro grupo de extensión y posteriormente de investigación en la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata ha ido profundizando en la teoría, observando casos y se nutrió del intercambio de experiencias con diversos investigadores. Estos hallazgos nos han planteado la necesidad de combinar métodos y técnicas para un mejor acercamiento a la problemática local. En el presente proyecto se ha decidido una estrategia donde la metodología cuantitativa y la cualitativa tenderán a integrarse en sus diferentes formas de triangulación. En esta etapa cuantitativa, la primera fase, el método acordado ha sido la realización de una encuesta on line auto-administrada donde se ha implementado un índice que se está poniendo a prueba en la actualidad. En el mismo se han considerado las siguientes variables: Comunicación, Social, Reputación, Desempeño profesional, Salud psíquica, Agresión física, Daños materiales y Política organizacional. Cada una de ellas constan de indicadores que varían en su número (de 2 a 5), según la ponderación que le hemos asignado, y un valor en virtud de la importancia que hemos atribuido a estas variables. En el cuestionario los indicadores han sido traducidos a preguntas a las que, el entrevistado, puede asignarle un valor de acuerdo a una escala Lickert. Luego se obtendrá un índice sintético de “mobbing” comparable entre los distintos universos, empresas y sectores. Por otra parte el instrumento recaba sobre datos sociodemográficos, salud física o psíquica, las estrategias defensivas adoptadas, aspectos temporales, tanto respecto de la permanencia en el empleo como de la duración del acoso para los casos en los que se detectaran y por último en el impacto extra-laboral respecto de las relaciones sociales.

**Palabras clave:** Mobbing · Metodología · Triangulación · Índice.

---

1. Los autores pertenecen a la Universidad Nacional de Mar del Plata, Argentina. Toda correspondencia relacionada con este artículo debe ser enviada al correo electrónico [elsamartin22@hotmail.com](mailto:elsamartin22@hotmail.com)

## Resumo

Desde os trabalhos fundacionais os estudos sobre assédio trabalhista ou mobbing, têm requerido de novas estratégias metodológicas tanto para redimensionar novos aspectos e seu contextualização a diversas realidades sociais. Nosso grupo de extensão e posteriormente de investigação na Faculdade de Psicologia da Universidade Nacional de Mar do Prata tem ido aprofundando na teoria, observando casos e nutriu-se do intercâmbio de experiências com diversos pesquisadores. Estes achados propuseram-nos a necessidade de combinar métodos e técnicas para uma melhor aproximação à problemática local. No presente projecto decidiu-se uma estratégia onde decidiu-se uma estratégia onde a metodologia quantitativa e a qualitativa tenderão a se integrar em suas diferentes formas de triangulação. Nesta etapa quantitativa, a primeira fase, o método lembrado tem sido a realização de um questionário on-line auto-administrada onde se implementou um índice que se está a pôr a prova em na actualidade. No mesmo consideraram-se as seguintes variáveis: Comunicação, Social, Reputação, Desempenho profissional, Saúde psíquica, Agressão física, Danos materiais e Política organizacional. A cada uma delas constam de indicadores que variam em seu número (de 2 a 5), segundo a ponderação que lhe atribuímos, e um valor em virtude da importância que temos atribuído a estas variáveis. No questionário os indicadores têm sido traduzidos a perguntas às que, o entrevistado, pode lhe atribuir um valor de acordo a uma escala Lickert. Depois obter-se-á um índice sintético de “;mobbing” comparável entre os diferentes universos, empresas e sectores. Por outra parte o instrumento obtém sobre dados sociodemográficos, saúde física ou psíquica, as estratégias defensivas adoptadas, aspectos temporários, tanto respeito da permanência no emprego como da duração do assédio para os casos nos que se detectassem e por último no impacto extra-trabalhista respeito das relações sociais.

**Palavras-chave:** Mobbing · Metodología · Triangulación · Index.

## Abstract

Since the founding works on mobbing, new strategic methodologies have been requested both to reshape new aspects and their contextualization to varied social realities. Our research group, belonging to the Psychology Faculty of Universidad Nacional de Mar del Plata, has deepened on the theory, observing actual cases and it has nourished from the experience exchanges with several researchers. This findings have arisen the need of combining methods and techniques to get a better approach to the local problems. Strategy for the present project is focus on integrating quantitative and qualitative methodologies in their different triangulation forms. In this quantitative part, the first stage, an auto-managed on-line poll has been the agreed method, in which an index (currently being tested) has been implemented. In this index the following variables has been considered: Communication, Social, Reputation, Professional Development, Mental Health, Physical Aggression, Material Damages and Organizational Politic. Each of them has indicators which varies on number (from 2 to 5), according to the weight that has been given and a value related to the importance we have assigned to them. In the query, the indicators has been translated to questions in which the interviewee is able to assign a value in accor-

dance to the Lickert Scale. Thereafter, a Mobbing synthetic index will be obtained, which will be comparable among the different populations, companies and sectors. Additionally, the tool gathers data related to socio-demographics, physical or mental health, defensive strategies adopted, duration (both related to the job term and the harassment duration, in the case it has been detected) and the extra-labor impact on the social relationships.

**Keywords:** Mobbing · Methodology · Triangulation · Index.

## Introducción

Desde los trabajos fundacionales los estudios sobre acoso laboral o mobbing, han requerido de nuevas estrategias metodológicas tanto para redimensionar nuevos aspectos como para contextualizarlos a diversas realidades sociales.

Nuestro grupo de extensión y posteriormente de investigación en la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata ha ido profundizando en la teoría, observando casos y nutriéndose del intercambio de experiencias con diversos investigadores.

## Mobbing o acoso laboral

Rastreando la literatura científica sobre mobbing, se observa que aún no hay acuerdo sobre una definición (Leyman, H., 1996), (Fornés Vives, J. 2002 & 2008), (OMS, ISPEL, ICP, IST, 2004), (Anahí Ramos, 2004). Según Fornés, (2008): *el término ha recibido diversas denominaciones: acoso en el trabajo* (Brodsky, 1976), *abuso a los empleados* (Bassman, 1992), *acoso moral* (Hirigoyen, 2001), *psicoterror laboral* (Piñuel, 2001) y en la literatura anglosajona, *mobbing* (Leyman, 1992) y/o *bullying* (Rayner y Cooper, 1997). *Todos estos conceptos aluden a comportamientos irrespetuosos en una situación laboral que atentan contra la integridad física, psicológica.*

Por otra parte, señalamos la existencia de diversas perspectivas teóricas, algunas enfatizan las características individuales de los agentes involucrados y otras priorizan la organización del trabajo, la cultura organizacional y/o el contexto sociopolítico como marco de estas relaciones sociales. En este punto, los trabajos que hemos presentado hasta el presente, se han encaminado a resaltar esta última como la más explicativa del fenómeno en nuestro contexto (Alfonso, Martín, 2009 y 2011).

Siempre adoptando como parte de nuestro marco teórico la definición aportada por Heinz Leyman, (1996:1-5): *“Mobbing significa el proceso de atormentar, hostigar o aterrorizar psicológicamente a otros en el trabajo”* y la comprensión que se trata de un proceso, según sostiene el mismo autor, (Leyman & Gustavsson, 1984) así como otros que han proseguido en esta

perspectiva (Daza Félix, Bilbao Pérez Jesús, et al) entre otros. Habiendo avanzado estos estudios en ámbitos académicos mundiales, Soler Sanchez, et. al. (2010) señalan que:

“Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper (2003) han establecido elementos comunes del mobbing: (1) la frecuencia y duración de las conductas hostiles; (2) un conjunto de conductas negativas (que van desde las críticas permanentes al trabajo, comentarios injuriosos o calumnias, hasta amenazas y actos de violencia física) del que posiblemente el mobbing es un término que engloba diversas modalidades de acoso; (3) una serie de reacciones de las víctimas que son típicas en las distintas fases del proceso de hostigamiento; (4) la presencia de un acosador que ejerce la violencia ya sea de carácter instrumental o afectivo; (5) un desequilibrio de poder que da lugar a que la víctima perciba que no dispone de los recursos necesarios para defenderse de las acciones del acosador; (6) el número de personas implicadas en el proceso; además del acosador, se estima que entre el 60 y el 80% de los casos hay más personas implicadas; (7) la diferencia de estatus entre el acosador y la víctima, pudiendo aparecer el acoso en los distintos niveles de la jerarquía organizativa y en cualquier sentido: descendente (de superior hacia subordinado), ascendente (de subordinado hacia el superior) u horizontal (entre compañeros)”.

## La cuestión metodológica

De este modo, nuestro objetivo ha sido el desarrollo de metodologías acordes y complementarias para profundizar este tema y obtener hallazgos en nuestro contexto social.

Sautú, et al. (2005:34), afirman que “la *investigación social* es una forma de conocimiento que se caracteriza por la construcción de evidencia empírica elaborada a partir de la teoría, aplicando reglas de procedimiento explícitas”, de ella se deriva una articulación entre marco teórico, objetivos y metodología, entendiendo a esta última como la conformación de procedimientos o métodos para la construcción de esa evidencia.

“Esta se apoya en los paradigmas, y su función en la investigación es discutir los fundamentos epistemológicos del conocimiento. Especialmente reflexiona acerca del papel de los valores, la idea de causalidad, el papel de la teoría y su vinculación con la evidencia empírica, el recorte de la realidad, los factores relacionados con la validez del estudio, el uso y el papel de la deducción y la inducción, cuestiones referidas a la verificación y falsificación, y los contenidos y alcances de la explicación e interpretación”. (Sautú, et al., 2005:37,38).



Se diferencia a la metodología de los métodos, siendo la primera la que trata de la lógica interna de la investigación, los métodos constituyen “una serie de pasos que el investigador sigue en el proceso de producir una contribución al conocimiento” (Driesing, 1972:1)

## **El enfoque mixto o triangulación**

Ya desde la tradición metodológica en ciencias sociales, luego de zanjar una larga discusión acerca de la imposibilidad de mezclar la metodología cuantitativa y la metodología cualitativa, donde se ponían en juego planteos epistemológicos<sup>2</sup> y se consideraba que dichos enfoques eran anti-téticos, un número importante de autores han propuesto su unión y de hecho muchos investigadores han realizado sus estudios con lo que se ha denominado convergencia metodológica (convergent methodology), método múltiple/rasgo múltiple (multimethod/multitrait), validación convergente (convergent validation), triangulación (triangulation) o enfoque mixto.

El presupuesto en todos los diseños de triangulación, según lo señala Rohner, (1977:134), se basa en la premisa de que las debilidades de cada método individual van a ser compensadas por la fortaleza contra-balanceadora de otro. Se asume que las medidas múltiples e independientes no comparten la misma debilidad o potencialidad de sesgo. “El propósito de la triangulación es optimizar las ventajas y neutralizar, más que combinar, las debilidades.” (Jick, 1979:604):

“El enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema (Teddlie y Tashakkori, 2003; Creswell, 2005; Mertens, 2005; Williams, Unrau y Grinnel, 2005). Se usan métodos de los enfoques cuantitativo y cualitativo y pueden involucrar la conversión de datos cuantitativos en cualitativos y viceversa (Mertens, 2005). Asimismo, el enfoque mixto puede utilizar los dos enfoques para responder distintas preguntas de investigación de un planteamiento del problema.” (Hernández Sampieri, et al., 2006:755).

Según la opinión de Hernández Sampieri, et al. (2006) parte de que los procesos cuantitativos y cualitativos son posibles elecciones u opciones para enfrentar problemas de investigación, más que paradigmas o posiciones epistemológicas.

---

2. “...los paradigmas en ciencias sociales aparecen asociados con determinadas metodologías: el Positivismo y Post-positivismo son vinculados con las metodologías cuantitativas; mientras que al Constructivismo, naturalista e interpretativo, se lo relaciona con las metodologías cualitativas” (Creswell 1994; 1998; Denzin y Lincoln, 2005) (Sautu et al. 2005: 40).

“Tal como señalan Maxwell (1992) y Henwood (2004) un método o proceso no es válido o inválido por sí mismo; en ciertas ocasiones la aplicación de los métodos puede producir datos válidos y en otras inválidos. La validez no resulta de una propiedad inherente de un método o proceso en particular, sino que atañe a los datos recolectados, los análisis efectuados, y las explicaciones o conclusiones alcanzadas por utilizar un método en un contexto específico y con un propósito particular” (Hernández Sampieri, et al. 2006:752)

Estos autores repasan posturas a favor y contra del enfoque mixto, resaltando más las bondades que las limitaciones de cada enfoque (cuantitativo y cualitativo), aceptándolo e impulsándolo.

“Henwood (2004) llama a esta posición ‘democratizadora’ e indica que, insistir en que los enfoques cuantitativo y cualitativo son diferentes no nos lleva a ninguna parte. Asimismo, señala que la polarización de enfoques es hipercrítica, restringe el quehacer del investigador y bloquea nuevos caminos para incluir, extender, revisar y reinventar las formas de conocimiento, por tal motivo, el enfoque mixto es la posición que promueve más la innovación en las ciencias” (Hernández Sampieri, et al., 2006: 754).

Autores como Todd D. Jick, plantearon un círculo virtuoso en entregar a los estudios sociológicos una mirada a la que se denominó triangulación. Ahora bien, este autor revisa diversas formas de aplicación de esta estrategia haciendo un análisis histórico y de los distintos tipos en su empleo.

En 1959 Campbell y Friske desarrollaron la idea del “operacionalismo múltiple”, argumentando que más de un método debiera ser usado en el proceso de validación, afirmando Bouchard (1976: 268) que la utilización de ambos aumentan la creencia en que los resultados son válidos y no son un mero artefacto metodológico. Denzin (1978: 302) denomina este tipo de triangulación el “método entre (o a través)” (between or [across] methods) “Es en buena medida un vehículo para la validación cruzada cuando dos o más métodos distintos resultan ser congruentes y proporcionan datos comparables” (Jick 1979: 602), es decir se testean los grados de validez externa.

Al segundo tipo lo denomina de tipo “interior” (within method) (Denzin, 1978: 301) usando técnicas múltiples dentro de un método dado para recoger o interpretar datos. En el caso de la investigación por encuestas (cuantitativos), son utilizadas escalas múltiples o índices focalizados en la misma construcción. En el de la observación participante (cualitativo) se pueden reflejar en “grupos comparativos múltiples.” Aquí la triangulación

comprende esencialmente el control-cruzado (cross-checking) de consistencia interna o credibilidad.

En gran cantidad de estudios se han desarrollado diversos diseños a partir de la triangulación, desde los más simples a los más complejos. Entre los primeros, desarrollar escalas para cuantificación de medidas cualitativas, otra de ellas es su utilización en el uso de trabajos de campo para fortalecer los resultados estadísticos. Entre los más complejos señalados por Jick, se encuentran: el ya señalado como método interior y la aproximación “entre métodos” al que denomina el arquetipo de las estrategias de triangulación. Pero también se “puede capturar un más complejo, holístico y contextual retrato de la unidad bajo estudio” (Jick, 1979: 604) otorgando a los métodos cualitativos la posibilidad de jugar un rol preminente en hacer surgir datos y sugerir conclusiones que otros métodos serían incapaces de captar, al iluminar elementos del contexto. “La triangulación puede ser usada no sólo para examinar el mismo fenómeno desde múltiples perspectivas, sino también para enriquecer nuestra comprensión al permitir la emergencia de nuevas y más profundas dimensiones.” (Jick, 1979: 604)

## **Nuestro estudio**

Como lo mencionáramos, los hallazgos mencionados nos han planteado la necesidad de combinar métodos y técnicas para un mejor acercamiento a la problemática local y la estrategia adoptada ha sido realizar dos etapas consecutivas, la primera con metodología cuantitativa y la segunda cualitativa, para luego triangular los datos.

## **La etapa cuantitativa**

En esta etapa, el método acordado ha sido la realización de una encuesta on line auto-administrada donde se ha implementado un índice que se está poniendo a prueba en la actualidad. Basado en los primeros aportes de Leyman (Leymann Inventory of Psychological Terrorization, LIPT), se ha adaptado con nuevos aportes de la academia como de hallazgos obtenidos de nuestros estudios anteriores, que nos indican un mayor acercamiento a la realidad local.

En el mismo se han considerado las siguientes variables: Comunicación, Social, Reputación, Desempeño profesional, Salud psíquica, Agresión física, Daños materiales y Política organizacional. Cada una de ellas constan de indicadores que varían en su número (de 2 a 5), según la ponderación que le hemos asignado, y un valor en virtud de la importancia que hemos atribuido a estas variables. En el cuestionario los indicadores han

sido traducidos a preguntas a las que, el entrevistado, puede asignarle un valor de acuerdo a una escala actitudinal de sujeto de Lickert. Luego de la operacionalización de los 25 indicadores, se obtendrá un índice sintético de “mobbing” comparable entre los distintos universos, empresas y sectores. (Ver anexo I)

Por otra parte el instrumento recaba sobre datos sociodemográficos, entre los que se indaga acerca de su género, edad, hijos a cargo, rama y sector de actividad, tamaño de la organización, tipo de contrato laboral y antigüedad en el trabajo.

Para aquellos que hayan percibido problemas observados en las situaciones descritas en el primer capítulo de la encuesta, se indaga sobre la identificación de agentes causales de los mismos, la antigüedad desde su comienzo, las estrategias defensivas adoptadas, la asociación con su salud física o psíquica, relacionándolos con algunos de los stresores más frecuentes del ámbito laboral, y por último en el impacto extra-laboral respecto de las relaciones sociales.

Dadas las características del modo de recolección de los datos (encuesta on-line, adoptada fundamentalmente por la factibilidad para realizar el estudio) nos acercamos a diferentes empresas, gremios y organizaciones tanto públicas como privadas, a cuyos miembros se contactaron vía correo electrónico y Facebook, invitando a contestar la encuesta sobre condiciones del ambiente laboral sin especificar que nuestro foco estaba puesto en el acoso laboral. Si bien la contestaron 475 personas hubo que filtrar aquellos encuestados que estaban fuera del universo acordado en nuestros objetivos (personas que no se encontraran trabajando en relación de dependencia), de allí se pudo obtener un muestreo de 252 trabajadores.

En la actualidad se está realizando el análisis de los datos. Lo interesante de la encuesta es la posibilidad de observar de manera tangible la presencia o ausencia y la proporción de cada uno de los indicadores de acoso. Consideramos la probabilidad de existencia de fuerte correlación entre ítems, y creemos oportuno el desarrollo futuro de análisis por ramas de actividad y otras variables de corte sociodemográfico.

Del total de la muestra, 35 agentes encuestados han accedido a realizar una entrevista en profundidad, las que se realizarán en la segunda etapa de nuestros estudios (etapa cualitativa), para poder concretar nuestra estrategia metodológica consistente en integrar la metodología cuantitativa y la cualitativa en sus diferentes formas de triangulación.

## **A modo de conclusión**

De modo preliminar, estamos observando que el instrumento nos ha dado la posibilidad de captar datos imprescindibles para avanzar en nues-

tros estudios. Las ventajas provenientes de una encuesta on-line autoadministrada están relacionadas con la factibilidad del estudio en nuestra realidad, así como para nuestros encuestados, por la posibilidad de dar una respuesta anónima elaborada y reflexionada en la comodidad e intimidad del hogar. Las dificultades derivan de un target limitado a usuarios de internet, y de los que deciden no contestarla o la abandonan durante su transcurso, lo que influye en la muestra obtenida. Sin embargo, como ventaja en aquellos que lo han hecho, es que seguramente están compenetrados de la importancia que tiene su inserción en el mundo del trabajo y de los problemas que en él pueden anidar. En nuestro caso el instrumento fue presentado como una evaluación de condiciones del ambiente laboral sin especificar que nuestro foco estaba puesto en el acoso en el trabajo y de este modo no predisponer a los entrevistados.

Es así que aún cuando dicha muestra se redujo, el interés por la respuesta ha tendido a mejorar la calidad del dato. Por último, si bien los resultados no son probabilísticos, por lo que no podrán inferirse al universo, sirven como inicio para darle visibilidad al fenómeno.

## Referencias bibliográficas

- Alfonso, Néstor, Martín Elsa Inés (2009). El mobbing como proceso psicosocial. Consecuencias en el deterioro de la subjetividad. En *Psicología y Organización del Trabajo X, Producción de la Subjetividad en la Organización del Trabajo*, Montevideo.
- Beccaria, Luis, (2003). Empleo, remuneraciones y diferenciación social en el último cuarto del siglo XX. En *Sociedad y Sociabilidad en la Argentina de los 90*, Buenos Aires, Biblos.
- Blanco Barea, M., (2002). ¿Una legislación anti acoso psicológico?, Lan Harremanak/7, Vol II, País Vasco (97-120).
- Bourdieu, Pierre (1980). *Le Sens Practique*. Paris, Minuit.
- Canales, Manuel, (2006). *Metodología de Investigación Social*. Santiago de Chile, Lom.
- Creswell, J., (2005). *Educational research: Planning, conducting and evaluating quantitative and cualitative Research*. Upper Saddle River. Pearson Education.
- Crozier, Michel, Friedberg, Erhard, (1990). El Actor y el Sistema, Alianza Editorial Mexicana, Introducción, Cap. 1.
- Dentoni, Domenico y Peterson, H. Christopher, (2011): Multi-Stakeholder Sustainability Alliances in Agri-Food Chains: A Framework for Multi-Disciplinary Research. En *International Food and Agribusiness Management Review* Volume 14, Issue 5.
- Diesing, Paul, (1972) *Patterns of Discovery in the Social Sciences*. Londres: Routledge & Kegan Paul.
- Einarsen, S., & Mikkelsen, E.(2003). Individual effects of exposure to bullying at work.En S. Einarsen, H. Hoel, D.Zapf & C. Cooper (Eds.) *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice*, 127-144. Londres/Nueva York: Taylor & Francis.

- Einarsen, S., & Raknes, B. Etkin, Jorge, Schvarstein, Leonardo (1989). *Identidad de las Organizaciones, Invariancia y Cambio*, Buenos Aires, Paidós, Cap. 11.
- Firsirotu, M. y Allaire, Y. (1992). *Cultura organizacional*, Botoá, Legis Fondo Editorial.
- Fidalgo, A. y Piñuel, I. (2004): La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. En *Psicotema*, Vol.16, nº 4, abril, Oviedo.
- Frese, Michael, (1985). Stress at Work and Psychosomatic Complaints: a causal interpretation. En *Journal of Applied Psychology*, vol. 70, N° 2.
- Giorg, Gabriele, (2008). Il negative acts questionnaire revised (naq-r) in Italia. En *Focus*, Università di Firenze, Dipartimento di Psicologia, Firenze.
- Glaser, B. y Strauss A., (1967). *The Discovery of Grounded Theory*. Chicago: Aldine.
- Henwood, K. (2004). Reinventing validity: Reflections on principles and practices from beyond the quality-quantity divide. En Z. Todd, B. Nerlich, S. McKeown y D. Clarke Eds. *Mixing methods in Psychology*, 37-57. Hove: Psychology Press.
- Hérmendez Sampieri, Roberto, Fernández-Collado, Carlos, Baptista Lucio, Pilar, (2006). *Metodología de la Investigación*, México, Mac Graw Hill.
- Jick, Tobd (1979). Mezclando métodos cuantitativos y cualitativos: Triangulación en acción". En *Administrative Science Querreny* (Traducción Floreal y Pablo Forni).
- Leymann, Heinz (1993): *The Mobbing Encyclopaedia*. Files 12310e, 12220e, 11130e. 1992.
- Leymann, H. (1996). Contenido y desarrollo del Acoso grupal/ moral (Mobbing) en el Trabajo. En *European Journal of work and organizational psychology*, 5 (2), 165-184.
- Lipetz, Jorge, Muraro, Oscar (2006). NSE 2006. (AAM), (CEIM), (SAIMO) (CCMA). Versión digital, Buenos Aires.
- López García-Silva, (1994).N TP 476: *El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing*. Daza Félix, Bilbao Pérez Jesús, Centro Nacional de Condiciones de Trabajo.
- Marckwardt Albert, (1987) Professor Emeritus of English and Linguistics & team. En *Webster Comprehensive Dictionary*. International Edition. Volume two. Chicago, J. G. Ferguson Publishing Company.
- Martín, Elsa Inés, Alfonso, Néstor Manuel (2011). Factores condicionantes y posibilidad de erradicación del mobbing. En *I Congreso Iberoamericano sobre Acoso Laboral e Institucional*, México D.F.
- Mertens, D. M. (2005). *Research and evaluation in Education and Phychology: Integrating diversiy with quantitative, qualitative, and mixed methods*. (2a. ed.) Thousand Oaks: Sage.
- Neffa Julio C. y Panigo Demian (2009). El mercado de trabajo argentino en el nuevo modelo de desarrollo, Documento de trabajo *Dirección Nacional de Programación Macroeconómica Dirección de Modelos y Proyecciones*, Méti: [www.ceil-piet-te.gov.ar/areasinv/empleo/empleopub/O9dmercadodetrab.pdf](http://www.ceil-piet-te.gov.ar/areasinv/empleo/empleopub/O9dmercadodetrab.pdf)
- Rohner, Ronald P(1977). Advantages of the comparative method of anthropology. En *Behavior Science Research*, 12, 117-144.
- Sautu, Ruth, (2003). *Todo es teoría, Objetivos y Métodos de investigación*. Buenos Aires, Lumiere.



Sautu, Ruth, Boniolo, Paula, Dalle, Pablo, Elbert, Rodolfo, (2005). *Manual de Metodología*, Buenos Aires, CLACSO Libros.

Soler Sánchez, María Isabel, Meseguer de Pedro, Mariano, García Izquierdo, Mariano y Hidalgo Montesinos, María Dolores (2010). Validación del cuestionario de conductas de hostigamiento (mobbing) de Einarsen y Raknes en una muestra del sector hortofrutícola. En *Ansiedad y Estrés*.

Tashakkori, A y Teddlie, C, (2003). Major Issues and Controversies in de Use of Mixed Methods in the Social and Behavioral Studies. En Tashakkori, A y Teddlie, C (Eds.) *Handbook of Mixed Methods in Social & Behavioral Research*, 3-50, Thousand Oaks: Sage.

Wittke, Tommy, (2009). Subjetividad: cultura organizacional y procesos identificatorios, En *Psicología y Organización del Trabajo X*, Uruguay, Montevideo, Psicolibros.

Zetterberg, Hans, (1968). *Teoría y verificación en sociología*. Buenos Aires, Nueva visión, Cuadernos de investigación social.

## Anexo I

### TABLA SINTETICA / Operacionalización

0= Nunca / 1= Raramente / 2= A veces / 3= Frecuentemente / 4= Constantemente

		Q Items	Ptos	Items / indicadores	
1	COMUNICACIÓN	4	16	Superiores	Sus superiores (Jefe /a) no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir
				Compañeros	Los compañeros/as le impiden expresarse
				Menosprecio	Se rechaza el contacto con usted (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo, desdén o menosprecio, etc)
				Ignora	Se ignora su presencia, por ejemplo dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no le vieran o no existiera, no responden a sus preguntas)
2	SOCIAL	2	8	Lo evitan / dejan de hablarle	Los compañeros/as han dejado o están dejando de hablarle a usted
				Puesto aislado	Se le asigna a un puesto de trabajo que le aísla de sus compañeros/as

		Q Items	Ptos	Items / indicadores	
3	<b>REPUTACIÓN</b>	3	12	Murmullos a sus espaldas	Le calumnian o murmuran a sus espaldas
				Burlas / ridiculizaciones recurrentes	Le ponen en ridículo, se burlan de usted
				Discriminación sociocultural	Se burlan, discriminan por algún rasgo sociocultural (sexo, edad, ideología política, religión, nacionalidad, etnia, etc.)
4	<b>DESEMPEÑO PROFESIONAL</b>	5	20	Trabajos humillantes	Le asignan un trabajo humillante o de inferior categoría
				Critican su trabajo	Su jefe(a) o compañeros (as) critican su trabajo
				Cuestionan o minimizan logros / decisiones	Sus decisiones o logros son cuestionados / minimizados
				Se lo culpa si no cumple metas	Se lo culpa o se le asigna toda la responsabilidad si no se cumplen las metas en el trabajo
				Cortan iniciativas	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas
5	<b>SALUD PSÍQUICA</b>	2	8	Provocación emocional	Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente
				Amenaza con agresión	Se lo/a amenaza con agresiones físicas
6	<b>AGRESIÓN FÍSICA</b>	2	8	Agresión física leve	Se lo/a agrede físicamente pero sin gravedad, a título de advertencia
				Agresión física	Recibió algún tipo de agresión física





		Q Items	Ptos	Items / indicadores	
7	<b>ACOSO SEXUAL</b>	2	8	Insinuaciones	Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales
				Acoso sexual explícito	Fue acosado sexualmente (verbal o físicamente) de manera explícita
8	<b>MATERIAL</b>	2	8	Daños a pertenencias	Le ocasionan daños en sus pertenencias o su vehículo
				Sustraen o manipulan herramientas de trabajo	Manipulan / le sustraen sus herramientas de trabajo (por ejemplo, borran archivos de su computadora) o leen su correo electrónico
9	<b>INSTITUCIONAL</b>	3	12	Control estricto de horario	Controlan de manera muy estricta su horario
				Obstáculos en permisos	Cuando solicita un permiso, para algún curso o actividad a la que tiene derecho, se lo niegan o se le ponen obstáculos
				Asignación de tareas conflictivas	¿Lo obligan a enfrentarse con el público otorgándole permanentemente tareas conflictivas?
<b>Total puntos</b>		<b>25</b>	<b>100</b>		



# COSECHA NEGRA. VIOLENCIA INSTITUCIONAL Y SUBJETIVIDADES INSTITUIDAS

GUSTAVO MELERA<sup>1</sup>

## Resumen

El siguiente escrito forma parte de las coordenadas de análisis de un proyecto de investigación, iniciado hace cinco años, por un grupo de docentes de la cátedra II de Psicología Institucional de la Facultad de Psicología de la UBA. La misma intenta visibilizar la necesidad de una revisión crítica de las nociones heredadas acerca de las instituciones y las subjetividades, conceptos que componen por sí solos el campo de la Psicología Institucional. Es en este sentido que se torna igualmente necesaria una genealogía del concepto de violencia institucional, menos como pulsión historiográfica que como vector de análisis crítico de una noción que posibilita la conformación de un discurso, que a nuestro entender – más acá de las intenciones de sus agentes – se materializa en un conjunto de prácticas que legitima las múltiples formas de violencia que pretende combatir. Se tomarán un conjunto de autores que trabajan directamente la noción de violencia como instancia constitutiva del psiquismo humano, así como otras referencias donde la violencia resulta un vector de análisis lateral, pero siempre como una suerte de imperativo categórico abstracto para pensar las subjetividades. Planteamos la necesidad de invertir los mismos postulados instituidos en el campo de la Psicología Institucional. Las producciones de violencia psicológica en las conformaciones institucionales contemporáneas constituyen menos un obstáculo que una condición estructural de subjetivación.

**Palabras clave:** institucion · violencia · subjetivación.

## BLACK HARVEST. INSTITUTIONAL VIOLENCE AND INSTITUTED SUBJECTIVITIES

## Abstract

The following paper is part of a research project's analysis coordinates, initiated five years ago by a group of teachers included in the signature Institutional Psychology, Fac-

---

1. Facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires. Toda correspondencia relacionada con este artículo debe ser enviada al correo electrónico: [otromonte@yahoo.com.ar](mailto:otromonte@yahoo.com.ar)

ulty of Psychology of the UBA. It attempts to make visible the need of a critical review of inherited notions of subjectivities and institutions, as concepts that make for themselves the Institutional Psychology field. It is in this sense that a genealogy of the concept of institutional violence becomes necessary, less as historiographical instinct than as a critical analysis vector of a concept that enables a speech conformation, which we believe - beyond the intentions of their agents - is materialized in a set of practices that legitimizes the many forms of violence that it seeks to combat. This presentation will be based in several authors that directly work the notion of violence as constitutive of the human psyche, as well as other references where violence is a lateral analysis vector, but always as a kind of an abstract categorical imperative of thinking subjectivities. We suggest the need to turn upside down the same instituted postulates in the field of Institutional Psychology. The productions of psychological violence in the institutional contemporary conformations are less an obstacle than a structural condition of subjectivity.

**Keywords:** institution · Violence · Subjectivation.

## COLHEITA NEGRA. VIOLÊNCIA INSTITUCIONAL E SUBJETIVIDADES INSTITUÍDAS

### Resumo

A carta a seguir é parte da análise de coordenadas de um projeto de pesquisa iniciado há cinco anos por um grupo de professores da Psicologia Institucional classe II, da Faculdade de Psicologia da UBA. Ele tenta tornar visível a necessidade de uma revisão crítica de noções herdadas de subjetividades instituições e conceitos que por si fazem o campo da Psicologia Institucional. É neste sentido que a genealogia do conceito de violência institucional, com exceção da unidade como historiográfica torna-se igualmente necessário que, como vetor de análise crítica de um conceito que permite a criação de discurso, que nós entendemos - este lado das intenções de seu agentes - é incorporada em um conjunto de práticas que legitima as muitas formas de violência que visa combater. Vários autores que trabalham diretamente a noção de violência como constitutiva da instância psique humana ser tomadas, bem como outras referências onde a violência é um vetor ficará do lado de análises, mas sempre como uma espécie de resumo subjetividades imperativo categórico para pensar. Sugerimos a necessidade de investir os mesmos princípios instituídos no campo da Psicologia Institucional. As produções de violência psicológica em conformações institucionais contemporâneos são menos de um obstáculo do que uma condição estrutural da subjetividade.

**Palavras-chave:** institucao · Violencia · Subjetivacao.

## Introducción

El siguiente escrito forma parte de las coordenadas de análisis de un proyecto de investigación, iniciado hace cinco años, por un grupo de docentes de la cátedra II de Psicología Institucional de la Facultad de Psicología de la UBA. El devenir de las producciones grupales se ha sostenido en la convicción de mantener una dinámica interna autogestionada, que prescinda de atravesamientos jerárquicos o determinaciones externas que verticalicen los encuentros, las tareas y las afectaciones grupales. Se han efectuado presentaciones a diferentes concursos de proyectos para obtener avales institucionales; actualmente se encuentra en proceso de evaluación por el *Programa de Fomento a la Investigación de la Facultad de Psicología* (PROINPsi) la propuesta de investigación titulada “Instituciones y Procesos de Subjetivación contemporáneos desde la Perspectiva de la Psicología Institucional. Los desafíos del poshumanismo”. La misma intenta visibilizar la necesidad de una revisión crítica de las nociones heredadas acerca de las instituciones y las subjetividades, conceptos que componen por sí solos el campo de la Psicología Institucional. Es en este sentido que se torna igualmente necesaria una genealogía del concepto de violencia institucional, menos como pulsión historiográfica que como vector de análisis crítico de una noción que posibilita la conformación de un discurso, que a nuestro entender— más acá de las intenciones de sus agentes —se materializa en un conjunto de prácticas que legitima las múltiples formas de violencia que pretende combatir.

### El origen será violento o no será

Una de las exploraciones más lúcidas y rigurosas que vinculan los procesos de subjetivación y la violencia es la desarrollada por Piera Aulagnier en *La violencia de la interpretación* (1995). Si bien en el texto citado la autora parte de un interés en explorar la singularidad de los procesos de subjetivación usualmente nominados como psicóticos, sus consideraciones acerca de los orígenes de la subjetividad cobrará un carácter universal. La noción de violencia primaria como instancia constitutiva de subjetivación remite a la introducción de la cría sapiens en el mundo de la cultura y los enunciados que la sostienen, a través de las prácticas de crianza y sus discursos legitimados socialmente. Lo violento aquí está emparentado con la imposibilidad estructural en el establecimiento de consensos o acuerdos entre pares, pues la modalidad vincular está definida por su carácter asimétrico. Las interpretaciones primarias de las necesidades de la cría no podrían no ser violentas, pues la multiplicidad de sonoridades de la cría será siempre incluida en un sistema de significaciones instituidas por el lenguaje.

Ignacio Lewcowicz planteará una posición similar, a la hora de plantear la disparidad originaria entre los cuerpos y el espacio brindado por las instituciones para alojarlos. Habitar un lugar en la institución resulta inseparable de una violencia intrínseca que subyace a todo acomodamiento, igualmente imposible de consensuar, debido a la asimetría estructural del vínculo entre la institución y los sujetos que pretenden habitarla como condición de inclusión en la cultura. En el mismo sentido plantea Lewcowicz junto a Cristina Corea las conformaciones originarias de la subjetividad instituida, estableciendo que las primeras prácticas de subjetivación son experimentadas por la cría sapiens con el dolor de una herida. En el origen, la intervención sobre los cuerpos se daría en un espacio de indeterminación caótica que sufre por las prácticas ordenadoras ejercidas sobre los mismos.

Incluso desde el campo de la filosofía política marxista, Herbert Marcuse no podrá deshacerse de la violencia ineludible de la represión primaria para diferenciarla de la *suplus repression* o represión sobrante. Si la crítica en *Eros y Civilización* (1983) está centrada en la funcionalidad de la represión secundaria o sobrante con el modo de producción capitalista, la represión primaria tendrá el mismo carácter fundante de la subjetividad, y por esto mismo imposible de sortear. En este sentido, Marcuse transita en línea con los postulados de Freud, quien apela a lo primario menos desde la comprobación clínica que desde la necesidad lógica que sostenga desde una consistencia de sentido los procesos secundarios.

Los llamados escritos sociológicos de Freud transitan igualmente por escenas indubitablemente violentas, sobre todo aquellos textos o capítulos que intentan explicar las transformaciones o mutaciones histórico-culturales. El crimen colectivo de un padre violento como acontecimiento de paso hacia la cultura, la violencia de las masas como estrato de subjetivación grupal o comunitaria, la consideración de las masas como incultas y explotadas, el individuo como el peor enemigo de la cultura si se lo libera al devenir de la lógica pulsional...la violencia que constituye al sujeto producido por el discurso psicoanalítico excede largamente las estratificaciones fantasmaticadas del inconsciente individuado.

A la hora de aportar elementos para explicar las condiciones de producción de acontecimientos fundantes de una composición sociohistórica, el discurso psicoanalítico se revela típicamente occidental. Desde la mitología grecorromana hasta la astrofísica moderna, desde los movimientos revolucionarios hasta las religiones de raíz judeocristiana, el origen es abordado como una instancia cuyo advenimiento es producto de alguna forma de violencia. El carácter indisoluble del origen y la violencia, instituido por el pensamiento heredado de la modernidad occidental, posibilita la legitimación de un conjunto de prácticas de violentación sobre las corporalidades y las subjetividades, sostenidos epistemológicamente en los inicios “origi-

narios” o “míticos” de sus composiciones. Planteamos aquí un principio inverso al axioma que sostiene la diferenciación entre la violencia primaria y la violencia secundaria como argumentación para impugnar la legitimidad de la segunda. Por el contrario, sostenemos que la apelación a una violencia originaria como condición de subjetivación sirve a la institucionalización de una multiplicidad de prácticas y discursos de captura de los deseos, los cuerpos y las subjetividades. Para fundamentar esta tesis tomaremos los aportes de algunos autores de referencia para la Psicología Institucional, los cuales tornarán visibles las mismas aporías heredadas del pensamiento occidental moderno.

Si bien la mayoría de las producciones de René Kaës remiten al campo del psicoanálisis grupal, será en un escrito aportado para una publicación colectiva (1989) donde aparecen las estrechas vinculaciones planteadas por Kaës entre la subjetividad y las instituciones. Para Kaës la institución es condición de subjetivación, de allí las dificultades para pensarla desde una supuesta distancia o exterioridad. Las instituciones nos pre-existen, nos determinan y nos constituyen. Sin embargo, esta sola condición no alcanza para explicar los obstáculos para pensar lo institucional, pues hasta aquí, el agua y el carbono cumplen las mismas premisas y constituyen materias claramente analizables. La singularidad de lo institucional radica en que nos hace sujetos, nos aporta las máquinas de pensamiento y las modalidades de afectación con los otros. De allí que la entrada en la cultura resulte indisoluble del entramado institucional que la sostiene. Kaës eleva la apuesta: el malestar cultural no se explica solamente a partir de un acontecimiento inclusivo inaugural de subjetivación originaria. La permanencia dentro del orden cultural requiere sacrificios continuos de los sujetos, sin perjuicio de las potencias intervinientes planteadas por Kaës para no reducir la subjetivación a un puro sometimiento pasivo.

La condición de resignación del narcisismo individual como paso a la inclusión institucional se replica en la noción de formaciones intermediarias. Tanto el pacto de negación como el contrato narcisista se componen como procesos de subjetivación inconscientes que parten de premisas análogas a las planteadas por Freud en el Malestar en la cultura: resignación a cambio de inclusión, civilidad a cambio de seguridad. Para Kaës el sufrimiento institucional como producto de la institución misma es lógicamente ineludible. La crítica está fundada en la fuente de dicho sufrimiento: para el psicoanálisis está centrado en la insistencia de los vectores pulsionales en la obtención de una satisfacción directa en el mundo exterior. Para nosotros se trata del principio inverso: sufrimos las instituciones porque prometen lo que no van a cumplir, nos obligan a firmar un contrato a sabiendas de su permanente transgresión, la cual será siempre negada. Aquí radica a nuestro entender la violencia institucional, legitimada por una serie de discursos que la instituyen como condición estructurante de subjetivación.

Serán estos mismos discursos los que modelarán un concepto de violencia institucional primaria sólo como imperativo categórico abstracto, cuya función se reduce en apariencia a componer apenas un anclaje lógico de las “violencias institucionales sobrantes”. Esta diferenciación entre lo abstracto y lo concreto no hace más que ocultar el carácter instituido del primero, con dos efectos devastadores sobre la subjetividad: el bloqueo de toda posibilidad de pensar siquiera en la disolución de lo instituido abstracto, y la delimitación a priori de las posibilidades de transformación de lo concreto institucionalizado. Se oculta en definitiva que lo abstracto y lo concreto no son más que la estratificación de un mismo discurso, cuya vocación es la perpetuidad de sus condiciones de producción.

Tomemos sólo a modo de ejemplo la noción de trauma del nacimiento. La misma se sostiene en que la cría de la especie humana sería sustraída del vientre materno, instituido por este discurso como una suerte de paraíso donde las necesidades se encontraban plenamente satisfechas. Nacer implica para el animal humano ser arrojados al mundo en una situación de desamparo y absoluta dependencia<sup>2</sup>. Semejante concepción del nacimiento se articulará sin problemas con la noción de angustia originaria, aportando decisivamente a la composición de un discurso que produce un sujeto fundado en la carencia. Esta concepción plenamente verdadera en tanto abstracta posibilita a nuestro entender la institucionalización de la violencia de las prácticas médicas ejercidas sobre los bebés recién nacidos: un conjunto de manipulaciones en el marco de un ambiente hostil para el bebé, que manifestará su queja del único modo a su alcance: llorando y gritando. Nuestra primera acción en el mundo es la protesta, invisibilizada como tal por el saber médico hegemónico, acoplado lógicamente con un discurso instituido que define al nacimiento como un acontecimiento traumático.

La inversión de las categorías instituidas respecto de las conformaciones originarias de la subjetividad podría definirse como un acto perverso, si atendemos a la etimología del término<sup>3</sup>. Sin embargo, la genealogía propuesta por Roudinesco en su más reciente escrito (2009) muestra no solamente que la categoría de perversión es un producto de la razón científica moderna, un dispositivo de segregación de las desviaciones de la

---

2. Esta condición originaria pretende ignorar que el desvalimiento no es exclusivo de la especie humana. Todos los mamíferos superiores y algunos ovíparos dependen tanto como el homo sapiens de un congénere adulto para sobrevivir. Contemplar esta analogía disolvería de raíz la eficacia de esta concepción, pues podría pensarse en un trauma del nacimiento para los gatos o las palomas, o en angustias originarias sufridas por las ballenas o los chimpancés.

3. Forjado a partir del latín *perversio*, el sustantivo perversión aparece entre 1308 y 1444. En cuanto al adjetivo perverso, se haya atestiguado en 1190 y deriva de *perversitas* y de *perversus*, participio pasado de *pervertere*; volver del revés, volcar, invertir, pero también erosionar, desordenar, cometer extravagancias. Extraído de Roudinesco, É. (2009) *Nuestro lado oscuro. Una historia de los perversos*. Anagrama.





norma. En la actualidad asistiríamos a una disolución de las perversiones en el campo social, reemplazada por categorías difusas como las de parafilias, psicopatías o sociopatías. Esta aparente modernización a través de una supuesta corrección política constituye para Roudinesco el carácter perverso de las sociedades contemporáneas, cultoras de la transparencia, la vigilancia y la abolición de su parte maldita. Pues si ya nadie es perverso, cualquiera puede serlo bajo una nueva forma: psicópata, terrorista, abusador, asesino en serie, acosador. Las sociedades contemporáneas se encuentran cosechando aquello que han sembrado desde el ocaso de la modernidad. En este sentido, los discursos que producen un sujeto constituido a partir de una carencia mítica que debe ser llenada por dispositivos de subjetivaciones primarias, posibilitan la institucionalización de una serie de prácticas violentas sobre los cuerpos y las subjetividades. Las mismas no encontrarían asignación de sentido alguno por fuera de la inevitabilidad de una violencia originaria.

Planteamos la necesidad de invertir los mismos postulados instituidos en el campo de la Psicología Institucional. Las producciones de violencia psicológica en las conformaciones institucionales contemporáneas constituyen menos un obstáculo que una condición estructural de subjetivación. La misma no resulta asimilable a –ni puede ser abordada como– un precipitado colateral de ningún tipo de violencia originaria ni constitutiva de la subjetividad como condición de pertenencia o inclusión en las instituciones de la cultura, sino más bien a la vocación de perpetuación del orden instituido. La misma lógica cabe para el abordaje de las composiciones subjetivas psicopatizadas: no se trata exclusivamente de desviaciones o patologías individuales sino de determinaciones institucionales que posibilitan, desde los más diversos dispositivos, la producción pragmática y funcional de violencia simbólica y subjetiva.

Dos recientes documentales permiten sostener, entre muchos otros disponibles, los enunciados precedentes. Tanto en *¿Instituciones o psicópatas?* como en *Inside Job*, se revela la producción planificada de las crisis económicas globales por parte de organismos financieros transnacionales. La mayoría de los protagonistas eluden las cámaras y evitan brindar declaraciones. Sin embargo los engaños y las estafas a las poblaciones salen a la luz.

Los desastres globales planificados se materializan en equipamientos organizacionales que replican su funcionamiento y su dinámica al infinito. Asistimos de este modo a las novedosas estrategias de reingeniería organizacional, al apogeo de la lógica del management y de la producción de liderazgos que promuevan el “espíritu de equipo”. La lógica de gestión managerial se propaga igualmente al cuerpo social global, su lógica de formación permanente como base de la competitividad infecta las instituciones educativas, laborales, deportivas y sanitarias, modificando la circulación

por los espacios y la administración de los tiempos. Citaremos a modo de “estudio de caso” una lectura realizada por este equipo de investigación, el “gran hallazgo” que sustenta la tesis principal del texto de Elliot Jacques, *La Organización Requerida*<sup>4</sup>. El Instituto de Investigaciones de Ciencias Sociales y de la Conducta del Ejército norteamericano encarga un estudio controlado y sistemático de la complejidad mental humana, que se llevará a cabo en una compañía de Estados Unidos y otra de Australia, seguramente como grupo testigo. La principal conclusión que Jacques extrae de dicho experimento es que “la existencia de la jerarquía gerencial es un reflejo en la vida organizativa de etapas discontinuas en la índole de la capacidad humana”. Conclusión que sustentará el “gran hallazgo” (sic) de Jacques: “la necesidad de las jerarquías se explica por la propia naturaleza humana” (Jacques, 2000: 28).

Los discursos producen sujetos de carencias a lo largo de todo el campo disciplinar. Valga una digresión “antropológica” para insistir en este punto: la cultura yámana de Tierra del Fuego no convivía armónicamente con la Naturaleza: componían una maquinaria más amplia con las lenguas y los ñires, el mar y la tierra, los crustáceos y los lobos de mar. Sobrevivían a las bajísimas temperaturas untándose –¿haciéndose?– los cuerpos con la grasa de los lobos marinos con los cuales también se alimentaban y confeccionaban lanzas y collares. Pero sobre todo mantenían su cultura gracias a una planificación comunitaria en las tasas de natalidad que sostenía tanto su concentración demográfica como la de las otras especies que cohabitaban el mismo territorio. La llegada del hombre blanco –remarcamos aquí no sólo una cuestión étnica sino también genérica– no trajo sólo las enfermedades de occidente para las cuales los yámanas carecían de anticuerpos. Instituyó además el más temible aparato de captura producido jamás: la binarización del territorio en una Naturaleza pasible de ser conquistada y sustraída, contracara de una Cultura occidental basada en el progreso y la racionalidad industrial taylorista. La cultura yámana es hoy un recuerdo en los museos de Ushuaia; los lobos marinos fueron casi exterminados, reduciéndose su población en un noventa por ciento.

Deleuze y Guattari sostenían que el deseo no buscaba la Revolución sino que era revolucionario casi por definición. Su contracara deriva en concepciones del deseo tan idealistas y representacionales como las del discurso psicoanalítico. Si el deseo es producción antes que producto de una carencia originario-mítica, sus territorializaciones pueden componer tanto paisajes abiertos susceptibles de ser poblados por múltiples y heterogéneas manadas, como cristalizaciones y calcificaciones masificantes, plegadas sobre sí mismas en montajes paranoicos y zombificantes.

---

4. ¿Requerida para quién y para qué? La respuesta subyace a nuestro entender en el subtítulo de la obra –¡también en la editora y en la colección!– que figura en la bibliografía y por ello dejamos a las personas interesadas la libertad de acceder al mismo cuando gusten.



Consideramos que la Psicología debe apostar a la autonomización y autogestión del deseo, entendido como una instancia indisociable de los modos de producción institucional. Cuando los deseos sufren cristalizaciones o capturas, la tarea de la Psicología Institucional debiera componerse en coordenadas de fuga de los instituidos. Nunca en la construcción de defensas que generan sólo sufrimiento, resignación, tristeza y resentimiento.

## Referencias bibliográficas

- Aulagnier, P. (1995) *La violencia de la interpretación. Del pictograma al enunciado*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Corea, C. y Lewkowicz, I. (1999) *¿Se acabó la infancia? Ensayo sobre la destitución de la niñez*. Buenos Aires: Lumen/Hymanitas. Colección minoridad y familia.
- Freud, S. (1983) *Tótem y Tabú*. Obras completas. (Vol. 2: 1745-1850). Madrid: Biblioteca Nueva (Trabajo original publicado en 1912).
- *El malestar en la cultura*. O.C. (Vol. 3: 3017-3067). Madrid: Biblioteca Nueva. (Trabajo original publicado en 1929)
- *El porvenir de una ilusión*. O.C. (Vol. 3: 2961-2992). Madrid: Biblioteca Nueva. (Trabajo original publicado en 1927).
- *Psicología de las masas y análisis del Yo*. O.C. (Vol. 3: 2563-2610). Madrid: Biblioteca Nueva (Trabajo original publicado en 1920).
- Jacques, E. (2000) *La organización requerida. Un sistema integrado para crear organizaciones eficaces y aplicar el liderazgo gerencial en el siglo XXI*. Buenos Aires: Granica. Management, Colección Master.
- Kaës, R. (1989). Realidad psíquica y sufrimiento en las instituciones. En Kaës et al. (comps.) *La Institución y las Instituciones*. Buenos Aires: Paidós.
- Lewkowicz, I. (2004) *Pensar sin Estado. La subjetividad en la era de la fluidez*. Buenos Aires: Paidós.
- Roudinesco, É. (2009). *Nuestro lado oscuro. Una historia de los perversos*. Barcelona: Anagrama.
- Deleuze, G. y Guattari, F. (1988) *Mil mesetas. Capitalismo y esquizofrenia*. Valencia: Pre-Textos.
- Foucault, M. (1988) *Las palabras y las cosas. Una arqueología de las ciencias humanas*. Buenos Aires: Planeta.
- (1977) *Historia de la sexualidad*. Tomo I. La voluntad de saber. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Marcuse, H. (1983) *Eros y civilización*. Madrid: Sarpe.

## Referencias filmicas

- La corporación; ¿Instituciones o psicópatas? <http://www.youtube.com/watch?v=K-jnysmGATLO>
- Trabajo interno. <http://www.youtube.com/watch?v=1lze2i9ZgeA>



# PROMOCIÓN DE LA SALUD MENTAL EN EL CAMPO JUDICIAL: REFLEXIONES Y PROPUESTA DE TRABAJO DESDE UN ABORDAJE INTERDISCIPLINARIO

MGTR. LAURA BEATRIZ MONTES<sup>1</sup> • ANA MARÍA GÓMEZ FUENTES<sup>2</sup> •  
DRA. ESTELA SONIA R. JURÍ<sup>3</sup>

## Resumen

La construcción social de la realidad en el *campo de la salud mental*, desde una mirada interdisciplinaria y compleja, incluye el análisis de condicionamientos sociales que afectan los procesos de salud-enfermedad-atención y, pueden devenir en la vulneración de derechos de los sujetos. A tal fin, analizamos la situación de las y los trabajadores del Poder Judicial que cumplen funciones en las Mesas de Entrada y, sus posibles impactos en el servicio de justicia. Es decir, la *relación entre el campo de la salud mental, el campo laboral judicial y las prácticas laborales*, situada en el actual contexto posneoliberal y enmarcada en una matriz estatal jus-humanista, que caracteriza actualmente al estado argentino. Nuestro objetivo es comprender el entorno socio-laboral de las y los trabajadores, que condiciona el desarrollo de las potencialidades singulares y grupales en los espacios de trabajo, en el marco de los derechos humanos. Con ello, buscamos introducir prácticas y estrategias de carácter emancipatorias e inclusivas centrando el eje en la co-responsabilidad que cada actor social involucrado en el espacio laboral tiene, según los distintos niveles de decisión, en torno a la calidad de vida laboral.

**Palabras claves:** Salud Mental · Campo judicial · Prácticas emancipatorias.

---

1. Dpto. Trabajo Social del Poder Judicial de Mendoza, Universidad Nacional de Cuyo (Mendoza, Argentina). Toda correspondencia relacionada con este artículo debe ser enviada a Laura B. Montes, Bº Universitario I Mna C Casa 10, Las Heras, Mendoza, Argentina. CP. 5539. Correo electrónico: [laurbea-montes@yahoo.com.ar](mailto:laurbea-montes@yahoo.com.ar)

2. Coordinadora del Comité Provincial de Docencia, Ética e Investigación en Salud Mental. Dirección Gral. de Salud Mental-Gobierno de Mendoza (Mendoza, Argentina).

3. Poder Judicial de Mendoza (Mendoza, Argentina).

## PROMOTION OF MENTAL HEALTH IN THE JUDICIAL FIELD: REFLECTIONS AND WORK PROPOSAL FROM AN INTERDISCIPLINARY APPROACH

### Abstract

The social construction of reality in the field of mental health, from an interdisciplinary and complex look, includes analysis of social conditions that affect the processes of health-disease-care and can become in breach of rights of subjects. To this end, we analyze the situation of workers and the judiciary to perform functions on input tables and their potential impacts on the service of justice. That is, the relationship between the field of mental health, legal workplace and work practices, located in today's post-neoliberal context and framed in a matrix state jus - humanist, that characterizes the Argentine state. Our goal is to understand the social and work environment for workers, which affects the development of the unique potentialities and group workspaces in the context of human rights. In doing so, we seek to introduce practices and strategies of emancipatory and inclusive character centering the axle in the co-responsibility that each actor involved in the workplace has, according to the different levels of decision about the quality of working life.

**Keywords:** Mental Health · Judicial Field · Emancipatory practices.

## PROMOÇÃO DA SAÚDE MENTAL NO CAMPO JUDICIAL: REFLEXÕES E PROPOSTA DE TRABALHO DESDE UMA ABORDAGEM INTERDISCIPLINARIO

### Resumo

A construção social da realidade no campo da saúde mental, desde uma mirada interdisciplinária e complexa, inclui a análise de condicionamentos sociais que afetam os processos de saúde-doença-atenção e, podem devir na vulneración de direitos dos sujeitos. A tal fim, analisamos a situação das e os trabalhadores do Poder Judicial que cumprem funções nas Mesas primeiramente e, seus possíveis impactos no serviço de justiça. Isto é, a relação entre o campo da saúde mental, o campo trabalhista judicial e as práticas trabalhistas, situada no atual contexto posneoliberal e encuadrada em uma matriz estatal jus-humanista, que caracteriza atualmente ao estado argentino. Nosso objetivo é compreender o meio sócio-trabalhista das e os trabalhadores, que condiciona o desenvolvimento das potencialidades singulares e grupales nos espaços de trabalho, no marco dos direitos humanos. Com isso, procuramos introduzir práticas e estratégias de caráter emancipatorias e inclusivas centrando o eixo na co-responsabilidade que a cada ator social envolvido no espaço trabalhista tem, segundo os diferentes níveis de decisão, em torno da qualidade de vida trabalhista.

**Palavras-chave:** Saúde Mental · Campo Judicial · Emancipatória práticas.



## Introducción

La complejidad de los problemas sociales reflejados en el campo de la salud y, específicamente, en el de la salud mental laboral, nos obliga a analizarla desde una perspectiva integral, interdisciplinaria e intersectorial.

Nuestro objetivo es comprender el entorno socio-laboral de las y los trabajadores que condiciona el desarrollo de las potencialidades singulares y grupales en los espacios de trabajo, en el marco de los derechos humanos, centrando el eje en la co-responsabilidad que cada actor tiene, con distintos niveles de decisión, en torno de la calidad de vida laboral. Para ello, analizamos la situación de las y los trabajadores de mesas de entradas (M.E.) del Poder Judicial de Mendoza – primera circunscripción. Elegimos este grupo laboral, con el objetivo de introducir prácticas y estrategias emancipatorias e inclusivas, porque es una de las caras más visibles de la administración de Justicia, zona de contacto a cuyo nivel se produce el intercambio entre ella y su entorno, a través del “Usuario”. Estos espacios pueden transformarse rápidamente en lugares donde se producen descargas de emociones negativas, lo cual genera turbulencias en la trama relacional, con elevada ocurrencia de reacciones hostiles hacia los empleados, es decir, entornos propensos a transformarse en hostiles o turbulentos, como el Poder Judicial. Es decir, para el presente trabajo consideramos *entornos laborales hostiles o turbulentos* a aquellos contextos que producen un incremento de tensión cognitiva y emocional por encima de niveles saludables y, en forma sostenida en el tiempo, sin espacios compensatorios de descarga y distensión, generando una carga acumulativa con impacto sobre la salud física y mental de los trabajadores.

Lo señalado se da en un proceso de construcción atravesado por las trayectorias singulares, grupales, institucionales y político-sociales, dimensiones que impactan en lo cotidiano y van constituyendo un campo laboral complejo, que estructura relaciones y vínculos a través de la violencia. Tal situación requiere su problematización desde una mirada compleja e interdisciplinaria tendiente a la promoción de la salud mental laboral, en el marco del Jus-Humanismo, matriz que describiremos más adelante.

## La salud mental como campo

Ahora bien, la comprensión de la realidad laboral en el *campo de la salud mental*, desde una mirada interdisciplinaria y compleja, incluye el análisis de condicionamientos sociales que afectan los procesos de salud-enfermedad-atención y pueden devenir en la vulneración de derechos de los sujetos. Es decir, la *relación entre el campo de la salud mental, el campo*

*laboral judicial y las prácticas laborales*<sup>4</sup>. Entendemos como *prácticas laborales*, aquellas situadas y ancladas histórica, social y políticamente, por lo que resultan un espacio producido y productor de múltiples relaciones sociales, que se juegan en la relación dialéctica entre los procesos instituidos e instituyentes.

Cuando hablamos de *campos sociales* lo hacemos desde el abordaje de P. Bourdieu, quien señala que son productos históricos, engendran y activan una forma específica de interés o “illusio”<sup>5</sup> en un sentido dinámico. Son “espacios de juego históricamente constituidos con sus instituciones específicas y sus leyes de funcionamiento propias” (Bourdieu, 1987c:108 en Gutiérrez, 2005). Observamos que el Poder Judicial es un espacio estructurado de posiciones y relaciones entre posiciones, de estructura fuertemente jerárquica y piramidal, en el cual la distribución desigual del capital que está en juego, es lo que define las diferentes posiciones constitutivas de dicho campo. Tales relaciones son, básicamente, *relaciones de poder*, de dominación-dependencia. Esas relaciones de fuerza se establecen entre posiciones sociales, y no entre individuos. Así, las propiedades ligadas a cada una de las posiciones pueden ser analizadas independientemente de las características de quienes las ocupan, tal como explica Gutiérrez (2005: 52). Decimos entonces, que la estructura predetermina los lugares y las funciones de quienes advienen a ella, así como las relaciones de poder sobre los recursos humanos y materiales. Así, es posible visualizar las relaciones de poder-saber y de dominación-dependencia de las y los trabajadores con sus superiores y los usuarios, a partir de la identificación de intereses en disputa, capitales en juego de los agentes sociales, posiciones en la estructura institucional y características del *habitus laboral en el campo judicial*. Ello, con la intención de reconocer de qué manera tales procesos impactan en su salud mental, en el clima laboral y, por tanto, en la prestación del servicio de justicia a la sociedad.

Partimos de considerar que existen *condiciones en el campo laboral judicial* que impactan en la salud mental y física de las y los trabajadores e implican la necesidad de encarar acciones de *salud*. Así, reconocemos la relación dialéctica entre la *dimensión socio-política contextual; dimensión institucional organizacional y dimensión subjetiva socio-afectiva* en dicho proceso.

Respecto de la primera, resulta fundamental establecer la *relación histórica entre los modelos de estado, las concepciones de Salud/Enfermedad Mental, las matrices estratégicas de intervención estatal y profesional*. Impli-

---

4. En “Informe de Avance proyecto de investigación. Efectos materiales y simbólicos de la Asignación Universal por Hijo (AUH) en las instituciones y trayectorias familiares ¿Cambio de paradigma en las políticas de inclusión social?”, aprobado y financiado por la SECTyP (Secretaría de Ciencia, Técnica y Postgrado de la Universidad Nacional de Cuyo) Mendoza, Argentina, 2012. Directora: Mg. Laura B. Montes.

5. “Estar interesado es acordar a un juego social determinado que lo que allí ocurre tiene un sentido...” (Bourdieu y Wacquant, 1992: 80).



ca que las concepciones de salud mental se construyen socialmente, atravesadas por los nociones de sujeto, salud, enfermedad, institución, estado, sociedad, familia y modelos de intervención, proyectándose en las políticas públicas y sus dispositivos, según los diversos procesos socio-históricos. Tales procesos se pueden describir y comprender a partir de *cuatro modelos de estado en Argentina*, entramados y superpuestos, dada su implementación de modo simultáneo, con lógicas aún vigentes. Estos son, según la caracterización hecha por Di Nella (2012: 41): *Estado conservador*, donde prima un discurso biogésta y la enfermedad mental fue utilizada como estrategia de control de lo desajustado, peligroso, mediante la educación, reclusión en asilos y cárceles como modelo de abordaje (modelo exterminador de lo diverso). El *Estado de Bienestar* es garante de la asistencia, define la población como pasiva, receptora de la política asistencial; busca la remisión del daño o enfermedad y postula el “modelo médico hegemónico” (término acuñado por Eduardo Braun-Menéndez). El *Estado neoliberal* impregna una visión totalizante en lo político, económico y cultural, desde el desmantelamiento del estado y el mercado como regulador de la vida social. Prioriza la privatización de la salud como bien rentable; la población como pasiva, cobertura de individuo sano y la exclusión del derecho a la salud de sectores pobres.

Finalmente, en actual modelo de *Estado, denominado jus-humanista, prima* el enfoque de derechos humanos. Esta perspectiva parte de la noción de *población activa* en tanto agente dinámico y de *co-gestión de los servicios públicos* sanitarios, tal como aporta Di Nella (2012: 55), mediante la *participación comunitaria* y un desarrollo integral que supone la *Atención primaria de la Salud*.

En este contexto, nuestro objetivo es trabajar desde la Promoción de la Salud Mental y no sólo sobre la enfermedad. Por ello, para el análisis situacional se amplía la mirada a la *trama social, condicionante de los modos de enfermar y de mantenerse saludable* entendiendo que la Salud, la enfermedad y sus modos de atención son construcciones socio-históricas, es decir, situadas en un contexto social, político y epocal, en consonancia con el espíritu de la Ley Nacional de Salud Mental N° 26.657, sancionada en 2010 y reglamentada recientemente. Dicha ley protege los derechos que tienen las personas que habitan nuestro país con relación a la salud mental, a partir de los siguientes conceptos y principios:

- Asegurar la protección de la salud y la salud mental, entendida como construcción social en proceso, vinculada a la concreción de los derechos humanos y sociales de toda personas, con determinantes históricos, socio-económicos, culturales, biológicos y psicológicos
- Establecer servicios de promoción y prevención en salud mental a través de equipos interdisciplinarios.

## **Análisis Situacional: Salud Laboral en entornos institucionales turbulentos**

Las instituciones son construcciones sociales, que conformamos todas las personas que trabajamos en la misma y sobre las cuales, la sociedad en su conjunto proyecta una *misión*. El recurso humano no sólo forma parte de la existencia de la institución, sino que la configura y la sostiene. Pensar en cuidar al recurso humano es, en definitiva, cuidar la institución y la misión que socialmente se proyectó sobre la misma. Siguiendo este concepto y, en concordancia con el modelo jus-humanista, la promoción de la salud mental en el ámbito laboral *reside también en las personas que la componen*, desde sus autoridades hasta cada uno de sus empleados. Es decir, partimos del *principio de co-responsabilidad* en el cuidado de la salud mental en el ámbito laboral. Desde este concepto nos centramos como sujetos de derecho y, también, nos asumimos con una actitud de co-responsabilidad ante nuestra propia salud, entendida como bien-estar y, fundamentalmente, *bien-ser*.<sup>6</sup>

Específicamente con relación a la institución Poder Judicial, desde el cotidiano contacto con las y los empleados en los consultorios médicos, es notorio el desarrollo creciente de *malestar institucional*, así como el *incremento en el consumo de ansiolíticos y de medicación antihipertensiva, antiácida, antiespasmódica, aumento de la glucemia y tensión arterial en horas de la mañana, etc.*, en estrecha relación con la actividad laboral. En estas circunstancias y ante una pregunta de la médica sobre la razón de su estado, comienza a emerger el verdadero motivo de consulta, ya sea somatizado o en el nivel de la palabra... o simplemente, expresado en llanto. En cuanto al registro de la ocurrencia de enfermedad desencadenada, sostenida y/o agravada por condiciones laborales tóxicas, no disponemos en el Poder Judicial de Mendoza de estadísticas fehacientes, situación que en sí misma nos parece diagnóstica en el sentido de una "no-escucha" y de una Invisibilización de los indicadores de enfermedad, relacionados directa o indirectamente con el impacto de un entorno laboral turbulento u hostil.

Por tal motivo, hemos llevado a cabo un análisis cualitativo surgido de la concurrencia espontánea de las y los trabajadores a los consultorios médicos, cuando la ansiedad los desborda. A partir de dichas observaciones, delimitamos los siguientes indicadores relacionados con el impacto del entorno laboral y sus vicisitudes:

*Enfermedad (física y/o psíquica), Incremento del ausentismo, incremento en las solicitudes de cambio de funciones y/o del lugar de trabajo.* Estos factores son considerados los mejores indicadores indirectos de sufrimiento en el ámbito laboral, tal como es señalado por la OPS.

---

6. "Salud es la manera de vivir libre, solidaria, responsable y feliz. Es un bien-ser y no un bien-estar" - X Congreso Catalán de Médicos y Biólogos, 1997.

Además, se observa: *inadecuados estilos de liderazgo con escasa o nula participación de los empleados en la elaboración de nuevas estrategias de trabajo; invisibilización de las individualidades y desconocimiento del esfuerzo personal y grupal*. Estos aspectos a su vez, condicionan un *clima laboral insalubre y el deterioro de los vínculos* en las tres direcciones de la estructura. Los indicadores señalados muestran claramente la existencia de *sufriamiento institucional*, con directa repercusión sobre la calidad de prestación de los servicios a la comunidad.

De nuestro análisis y los resultados de tres experiencias institucionales previas sobre auto-valoración institucional y clima laboral<sup>7</sup>, surgen las siguientes conclusiones:

- Incremento del ausentismo por enfermedad (física y psíquica) y de los pedidos de cambio de funciones.
- Relación directamente proporcional entre las dimensiones contextual, institucional y subjetiva en la protección-desprotección-vulneración de derechos respecto a la salud mental laboral en el campo judicial.
- Relación directamente proporcional entre estilo de liderazgo del jefe, clima laboral, condiciones laborales y productividad laboral.

A partir del análisis de los fenómenos emergentes nos preguntamos: ¿Cuáles son las características del habitus institucional que agudizan las posibilidades que este ámbito se transforme en un espacio hostil?

Pudimos delimitar las siguientes características *del habitus institucional* que se relacionan directa o indirectamente con ellos:

- *Sentido de Autoridad y Jerarquía*: fuertemente verticalista. La “uniformización” y los mecanismos de control se tornan claramente explícitos y despojantes de toda posibilidad de iniciativa y diferenciación.
- *Exposición a las relaciones de violencia*: La violencia es la “materia”, el “objeto de trabajo” de la institución: La exposición intangible a la violencia se conoce como “contaminación temática”.
- *Aplicación de modelos organizacionales empresariales a la gestión pública*: basados en la “Gestión de Calidad” que propician el concepto de trabajo en “Equipos de Alto Rendimiento” que implica una renuncia y una reformulación de la cultura laboral. La “velocidad” y la “estandarización” operan sobre los cuerpos, mentes y su vida relacional construyendo subjetividades dominadas y padecimientos diversos.

---

7. Rauek, I., 1996-2009. “Tercera Cámara Laboral: Proceso de Reingeniería y Gestión de Calidad”- Langa, A., 2006 “Proceso Experimental de Auto-Evaluación Institucional” - Yañez, L., 2010 “Clima Laboral y Estilos de Conducción. Entrevistas e intervenciones en la Dirección de Registros Públicos, Poder Judicial de Mendoza”.

En síntesis, lo señalado hasta aquí da cuenta de la existencia de condiciones del campo laboral que impactan en la salud mental y física de las y los trabajadores judiciales tornando imprescindible su abordaje, no sólo desde sus consecuencias sino, fundamentalmente, desde escenarios que permitan planificar acciones preventivas y de promoción de la *salud laboral*. Tales condiciones se entrelazan dialécticamente pudiendo reconocer *distintas dimensiones en juego: dimensión socio-política contextual; dimensión institucional organizacional y dimensión subjetiva socio-afectiva*, a las que hicimos referencia al comienzo del presente trabajo.

Al respecto, observamos que en el actual contexto no hay espacios suficientes de debate con *participación protagónica* del personal acerca de los cambios en el campo judicial, por lo que planteamos como *supuesto* que estamos frente a la *tensión entre dualidades ¿cuáles? entre un modelo neoliberal arraigado en las pautas socio-culturales sociales e institucionales y la emergencia de una matriz jus-humanista, con base en una ética de derechos humanos*. Esta tensión se traduce, asimismo, en contradicciones visibles en las prácticas institucionales, aunque también abre caminos hacia la posibilidad de transformación en el campo institucional.

De allí que el debate acerca de la salud laboral y, su impacto en el acceso a la Justicia, nos coloca ante el imprescindible desafío de co-construir una visión integral de las políticas públicas, dado que “todas las políticas son simultáneamente económicas, sociales, ecológicas y culturales”, en palabras de B. de Sousa Santos. Sobre todo, de una política de recursos humanos con anclaje en el enfoque de derechos humanos, dado el carácter de ciudadanía que también portan las y los trabajadores. Política con una lógica de *inversión estratégica* en salud mental laboral, en pos de la generación de justicia y el respeto a los derechos laborales.

## **Propuesta: Salud Mental Laboral en clave emancipatoria**

Como dijimos al principio, nuestro equipo abraza los Principios de la *Atención Primaria en Salud* centrando las intervenciones en la protección y promoción de la salud mental y acercando la salud al lugar donde las personas desarrollan su vida, es decir, en los espacios comunitarios. Esta modalidad de intervención tiene hoy en la Argentina un marco legal que la contiene y regula, como lo es la Ley de Salud Mental N° 26657, según ya señaláramos.

Desde el enfoque de derechos, para afrontar tal desafío, proyectamos promover condiciones que posibiliten un clima laboral saludable en los equipos de trabajo del Poder Judicial, favoreciendo relaciones colaborativas mediante dispositivos de abordaje tendientes a la protección del derecho a la salud mental y de acceso a la justicia, en pos de no reproducir prácticas alienantes.

En esa dirección, proponemos dispositivos de trabajo y acciones de articulación entre el campo laboral y el de la salud, desde una visión integral que es aquella que *procura el bienestar físico, psíquico y social como derecho humano, mediante programas de promoción de la salud en clave emancipatoria.*

En palabras de De Sousa Santos (2012: 133): “Lo que llamamos emancipación social es el efecto agregado de las luchas contra las diferentes formas de poder social y puede apreciarse por el éxito con el que las luchas van transformando relaciones desiguales de poder en relaciones de autoridad compartida en cada uno de los espacios-tiempo.”

Desde el modelo Jus-Humanista proponemos la posibilidad de llevar adelante *intervenciones interdisciplinarias* en los espacios laborales a atender. La tarea debe dirigirse a abordar las *condiciones cotidianas de la vida laboral*, lo que implica comprender e *identificar los determinantes sociales de la salud laboral como parte del análisis situacional*. Dicha estrategia en el campo judicial supone:

- Reconocimiento de capacidades y potencialidades de los equipos de trabajo y del derecho a trabajar en entornos saludables.
- Conocimiento de los derechos no garantizados por el Estado-Poder Judicial, determinando los grupos de mayor vulneración.
- Conocimiento de las condiciones y/o factores que vulneran la salud de las y los trabajadores e impactan en el acceso a la justicia de la ciudadanía.

En ese contexto, la *participación singular y colectiva como restitución de derechos* es central en el proceso de co-gestión de lo público, en la reconfiguración y cambio de los dispositivos institucionales de acceso a la Justicia, desde una ética de derechos humanos a promover en el personal.

### **Hacia un abordaje interdisciplinario: “Equipo Interdisciplinario Intersectorial de Salud Mental Ocupacional-EIISAL”**

Con tal fin, proponemos la creación de un “*Equipo Interdisciplinario Intersectorial de Salud Mental Ocupacional- EIISAL*” para las y los trabajadores del Poder Judicial (primera circunscripción), el cual tendrá a cargo la *promoción de la salud mental para prevenir el desgaste ocupacional*. A partir de este dispositivo interdisciplinario, nos planteamos como objetivo *implementar un programa de prevención y sensibilización que promueva acciones de Salud Mental tendientes al mejoramiento de la calidad de vida en el ámbito laboral.*

En una primera instancia, creemos conveniente trabajar con los empleados de las Mesas de Entrada, ya que como dijimos, ellos constituyen la

interfase entre la institución y los usuarios, área especialmente vulnerable al impacto de las tensiones que hemos analizado.

En cuanto a las etapas de intervención, planteamos comenzar con un *proceso de sensibilización* de los actores a fin de reconocer el *derecho a ese "bien-ser"* para producir y cooperar dentro de la comunidad. Luego, la *implementación de medidas intersectoriales* en donde el Estado tiene el compromiso de comprender las problemáticas actuales y los sufrimientos mentales devenidos de las mismas, siendo el responsable de ofrecer políticas sociales con lineamientos centrados en la valoración del entorno socio-comunitario, el compromiso intersectorial, la promoción de recursos de la salud y el respeto por los derechos humanos.

No obstante, la *responsabilidad por la salud* de los integrantes de una institución, así como la conciencia misma, *reside en las personas que la componen, autoridades, empleados y usuarios*. Responsabilidad que emerge como construcción social colectiva de derechos y obligaciones, que marca y da lugar a *cuidados* para un desarrollo armónico y saludable. Esos cuidados comprenden:

- Acciones singulares de auto-cuidado.
- Acciones que involucran al pequeño grupo de trabajo.
- Acciones que involucran a la institución misma y los usuarios.

Nuestra tarea debe estar dirigida a cada uno de estos tres niveles, estableciendo como línea de acción estratégica la *participación como práctica de restitución de derechos*.

En resumen, nuestra propuesta tiende a los siguientes fines:

- Difundir y promover la *Salud Mental Laboral* de los equipos de trabajo.
- Propiciar actividades de capacitación y descompresión en entornos lúdicos, orientadas a favorecer la comunicación y relaciones saludables en los grupos de trabajo.
- Promover espacios de diálogo interno, favoreciendo la adecuada expresión de la problemática institucional y la búsqueda de alternativas viables de solución.
- Generar espacios de contención, derivación terapéutica y acompañamiento en el proceso de re-inclusión laboral.

## A modo de cierre

Abordamos la problemática del *desgaste ocupacional* con la finalidad de propiciar *prácticas como restitución de derechos* y elaborar una propuesta



que posibilite lograr ambientes de trabajo saludables en el Poder Judicial de Mendoza, desde una *mirada interdisciplinaria, emancipatoria e inclusiva*.

Entendemos la *participación* como eje central en la búsqueda de *prácticas como restitución de derechos*, marcada por un proceso continuo de construcción social de salud en el espacio laboral y de socialización de lo producido. Ello, torna indispensable e ineludible la revisión de prácticas, en forma continua y, como parte de esa construcción social de carácter ciudadana.

Desde el *enfoque de derechos y la atención integral de la salud, la seguridad y el bienestar en los espacios laborales* el Poder Judicial podrá trascender las dificultades circunstanciales, ampliando los límites del proceso de reforma y modernización por el cual transita hacia el *cuidado de la calidad de vida laboral*, que impacta directamente en el acceso de la ciudadanía a la justicia.

“Porque muchos de nuestros sueños fueron reducidos a lo que existe,  
y lo que existe muchas veces es una pesadilla,  
ser utópico es la manera más consistente de ser realista  
en el inicio del siglo XXI”.

(B. De Sousa Santos)

## Referencias bibliográficas

- Arón, A. M., & LLanos, M. T. (2004) *Cuidar a los que cuidan: Desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con Violencia*. Sistemas Familiares, N° 1-2: 5-15.
- Declaración de Alma-Ata. Alma-Ata, URSS, 6 al 12 de setiembre de 1978.
- Declaración de Caracas. Caracas, Venezuela, 14 de noviembre de 1990.
- De Sousa Santos, Boaventura (2006) *Renovar la teoría crítica y reinventar la emancipación social: encuentros en Buenos Aires*. Buenos Aires: CLACSO. Capítulo I: 13-34; capítulo II: 43-58.
- Di Nella, Yago; Urios, Romina (2012) “Modelos de estado y políticas de salud (mental): Historización”. En Di Nella, Yago *Inclusión Mental: políticas públicas con enfoque de derechos. Por la superación del dogma manicomial*. Buenos Aires: Koyatun. Cap. 1: 39-60.
- Ferro R.O. (2009) Formación de recursos humanos en salud mental en la comunidad. En Rodríguez J. J. (editor) *Salud mental en la comunidad*. Washington: OPS. Cap. 15: 207-218.
- Gutierrez, Alicia (2005). *Las prácticas sociales: una introducción a Pierre Bourdieu*. Córdoba: Ferreyra.

- Juri, E.; Montes, L.; Gómez Fuentes, A. M. (2011) *"Promoción de la salud mental en el ámbito laboral: Una propuesta de trabajo en Salud Mental para la Primera Circunscripción del Poder Judicial"*. Trabajo final Aprobado con evaluación, en el marco del Curso de Posgrado Gestión de Servicios de Salud Mental. Herramientas para la Gestión de Servicios de Salud Mental, organizado por la Organización Panamericana de la Salud, Facultad de Ciencias Médicas. Universidad Nacional de Cuyo y Dirección General de Salud Mental. Ministerio de Salud. Gobierno de Mendoza, de junio de 2010 a julio de 2011. 190 hrs.
- Informe de Avance proyecto de investigación *"Efectos materiales y simbólicos de la Asignación Universal por Hijo (AUH) en las instituciones y trayectorias familiares ¿Cambio de paradigma en las políticas de inclusión social?"*, aprobado y financiado por la SECTyP (Secretaría de Ciencia, Técnica y Posgrado de la Universidad Nacional de Cuyo) Mendoza-Argentina, 2012. Directora: Mgter. Laura B. Montes.
- Ley Nacional de Salud Mental N° 26657. Argentina. 25 de noviembre de 2010.
- OMS (2004). "Promoción de la salud mental; conceptos, evidencia emergente, práctica: un informe compendiado". Organización Mundial de la Salud, Departamento de Salud Mental y abuso de sustancias en colaboración con la Fundación Victorian para la promoción de la salud y la Universidad de Melbourne. Ginebra. Disponible en URL [http://www.who.int/mental\\_health/evidence/promocion\\_de\\_la\\_salud\\_mental.pdf](http://www.who.int/mental_health/evidence/promocion_de_la_salud_mental.pdf) (recuperado el 11/05/06).
- OMS (2001) Informe sobre la salud en el mundo 2001. Salud mental: nuevos conocimientos, nuevas esperanzas. Ginebra: OMS.
- OPS (2009). "La salud mental en el ámbito laboral". En OPS, *Salud Mental en la Comunidad* (Cap. 23). Buenos Aires: OPS.
- Poder Judicial de la Provincia de Mendoza. Acordada N° 19.423; Acordada N° 19.120; Acordada N° 23477.





# MUJERES VULNERADAS Y VULNERABLES EN EL ÁMBITO LABORAL DE LA VIDA

MARÍA ESTER MORAND<sup>1</sup>

## Resumen

El presente trabajo expondrá una experiencia de talleres de fortalecimiento personal con mujeres de la ciudad de Avellaneda, quienes han padecido situaciones de violencia, como así también, vulneración de derechos en distintos ámbitos, a los que hemos denominado “ámbito laboral de la vida”. Se presentarán resultados del dispositivo implementado y su discusión al respecto. Los talleres implementados surgen para dar respuesta a la demanda espontánea recibida en la ventanilla de la Dirección de la Mujer del Consejo de Integración y Desarrollo Familiar de la Municipalidad de Avellaneda; la cual se traduce en registros sistematizados que dan cuenta de la magnitud y gravedad del problema. Con dichas cifras se confeccionaron datos primarios del año 2011 y 2012 que se correlacionaron con los obtenidos en los años 2009 y 2010. Estos binomios surgieron de dos matrices de datos que poseen una dimensión diferente, pero que no incidió en la elección del diseño del presente trabajo.

**Palabras claves:** Fortalecimiento · Violencia · Vulneración de derechos.

## Abstract

This paper will present the results of an experience of personal empowerment workshops destined to women who have suffered violent situations, as well as, rights violations in different areas, that we called “life’s labor sphere.” The workshops were planned by the Municipality of Avellaneda in order to respond to the spontaneous applications received at the window of the Women Area dependent of the Integration and Family Development Council, that reflect the extension and severity of problem. The primary data of the years 2011 and 2012 were systematized and correlated with the data of the years 2009 and 2010. Despite the data of those years had different matrices, it did not affect this study.

**Keywords:** Empowerment · Violence · Rights violations.

---

1. Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires y Dirección de la Mujer - Consejo de Integración y Desarrollo Familiar, Municipalidad de Avellaneda; Cardozo Nélica Juana, Dirección de la Mujer - Consejo de Integración y Desarrollo Familiar, Municipalidad de Avellaneda; Mazza Susana Cecilia, Dirección de la Mujer - Consejo de Integración y Desarrollo Familiar, Municipalidad de Avellaneda. Toda correspondencia relacionada con este artículo debe ser enviada a Morand María Ester, Dirección de la Mujer Municipalidad de Avellaneda - Domingo F. Sarmiento 320 P.B. (B1870CBH) Avellaneda - Pcia. De Buenos Aires. Correo electrónico: [marymorand@gmail.com](mailto:marymorand@gmail.com)

## Resumo

Este artigo apresenta uma experiência de talleres de capacitação pessoal para mulheres que sofreram situações de violência, bem como, a violação dos direitos em diferentes áreas, que nos temos chamado de “ esfera de trabalho da vida. “ Os resultados do dispositivo implementado e sua discussão serão apresentadas. Os talleres implementados pelo Município de Avellaneda surgen em resposta à candidatura espontânea recebida na janela do Conselho de Integração e Desenvolvimento da Família, Dirección da Mulher, que resulta em registros sistemáticos que refletem a extensão e gravidade do problema. Os datos de 2011 e 2012, foram correlacionados com os obtidos em 2009 e 2010. Estes pares surgiram duas matrizes de dados têm uma dimensão diferente, mas isso não afetou a escolha do desenho deste estudo

**Palavras-chave:** Construção · Violações dos direitos – Violência.

## Introducción

El Partido de Avellaneda cuenta con una superficie de 55Km<sup>2</sup>, se encuentra ubicado al noreste de la Pcia. de Buenos Aires, lindando con los partidos de Quilmes, Lanús y la Ciudad de Buenos Aires. Es uno de los veintitrés municipios que conforman el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA) que se encuentra localizada en la margen occidental del Río de la Plata específicamente se ubica en el primer cordón urbano con respecto a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) y limita con el Riachuelo. Su cantidad de habitantes es de 340.985, de los cuales 162.114 son varones y 178.871 mujeres, según Censo 2010. Fuente: Dirección de Estadísticas Pcia. de Buenos Aires. [www.a-blog.com.ar](http://www.a-blog.com.ar)

Con respecto a datos del Censo anterior (2001), la población se ha incrementado, y es así como en este proceso de desarrollo, el acompañamiento político debe estar presente junto a ellas. Por lo tanto, la Dirección de la Mujer del Consejo de Integración y Desarrollo Familiar de la Municipalidad de Avellaneda participa en la elaboración, coordinación y ejecución de políticas públicas, en las cuales el componente género debe ser visualizado a través de instrumentos normativos eficientes y acciones específicas. Esta determinación del componente ejecutivo del municipio se realiza en tanto considerar decisiones y acciones, a fin de contribuir en la resolución de situaciones vulnerables que padezca la comunidad (de Lellis, 2006). Cabe señalar, que respondiendo a las dos características primordiales de las políticas públicas: a) de integralidad en los tres ámbitos del estado: nacional, provincial y municipal y b) de transversalidad, en la perspectiva de género que promueve la igualdad; el trabajo realizado busca responder a ellas, desde la articulación con los distintos poderes y trabajo en red, como en la visibilización de asimetrías sociales. En este marco, la violencia, al

ser multidimensional e interdisciplinaria permite identificar las características propias del grupo poblacional de mujeres de avellaneda que han visto vulnerados sus derechos.

A partir de las consultas realizadas en el Municipio sobre situaciones de violencia durante los años 2011 y 2012 hemos sistematizado dicha información para compararla con estadísticas anteriores de los años 2009 y 2010. Si bien los distintos datos no provienen de la misma matriz, consideramos que a partir de su comparación hemos podido establecer prioridades en las acciones a tomar. Una de ellas es contribuir en la eliminación de toda forma de violencia y de discriminación hacia la mujer, promoviendo la igualdad de oportunidades entre varones y mujeres en todos los ámbitos compartidos por ambos y efectivizando el fortalecimiento e inclusión de la mujer bajo la mirada de los derechos humanos.

Se ha tomado como eje de acción la detección de situaciones de violencia que se produce en lo que hemos denominado el ámbito laboral de la vida. Entendiendo como tal que todas las actividades de la mujer merecen ser reconocidas, por el empeño puesto en ellas como TRABAJADORA. Así es como, a partir de la detección y la sistematización de datos y de actores sociales, se diseñaron e implementaron encuentros grupales con mujeres avellanedenses, llamados Talleres de fortalecimiento en los cuales se brindan, se construyen y se las empodera con herramientas que les permita enfrentar y resolver situaciones. Asimismo, daremos cuenta del cambio que van asumiendo frente a las situaciones de violencia y vulneración de derechos a los que deben enfrentarse en “el ámbito laboral de su vida cotidiana”.

## Fundamentación

Durante el año 2010 se recibieron en la Dirección de la Mujer del Consejo de Integración y Desarrollo Familiar de la Municipalidad de Avellaneda, 439 personas consultantes por primera vez sobre 881 consultas totales, registrándose un aumento con respecto al año 2009 donde fueron 449 por primera vez sobre 803 consultas totales. El porcentaje mayor, que se desprende en todas las cifras, corresponden a mujeres que atraviesan o atravesaron alguna situación de violencia. La mayoría de ellas padecen violencia física y psicológica conjuntamente. Durante el año 2011 se recibe un total de consultas por primera vez de 454, sobre un total de 890. En cambio, en el año 2012 se produce un descenso de consultas por primera vez de 390, sobre un total de 850. Inferimos que ésto se ha producido como resultado de los nuevos lugares ofertados en la ciudad, donde poder consultar y realizar denuncias –inferencia que está en proceso de investigación por parte del equipo de la Dirección–.

En el siguiente cuadro, se expresan en porcentaje y diferenciados por género los datos de la demanda espontánea:

**Tabla 1.** Datos de la demanda espontánea

<b>Años</b>	<b>2009</b>		<b>2010</b>		<b>2011</b>		<b>2012</b>		
<b>TOTAL Gral.</b>	803		881		890		850		
<b>1er. Consulta</b>	449		439		454		390		
<b>% Mujer/Varón</b>	<b>M</b>	<b>V</b>	<b>M</b>	<b>V</b>	<b>M</b>	<b>V</b>		<b>M</b>	<b>V</b>
							1er.Sem	88	12
	98	2	96	4	95	5	2do.Sem	90	10

Fuente: Datos primarios. Dirección de la Mujer. Consejo de Integración y Desarrollo Familiar (CIDF). Municipalidad de Avellaneda

Por otro lado, analizando las edades de quienes consultan, observamos que entre los 36 y los 50 años se registró el mayor número de casos, aunque podemos decir que la franja etaria de 26 a 35 años registra también un alto porcentaje. Es importante señalar, con respecto al año 2009 que la cifra de casos registrados en la franja etaria de 19 a 25 años va en aumento, dando cuenta de la problemática actual en jóvenes que incurren en violencia. Respecto a esta observación, está en consideración del equipo de la dirección, continuar indagando sobre las causas; donde pensamos que en la primera adolescencia comienzan a vislumbrarse situaciones de violencia; ya que desde las instituciones educativas lo han observado. Por esto, tomando a jóvenes que concurren a la escuela secundaria, proyectamos un diagnóstico y posterior diseño de trabajo en la Convivencia institucional y Noviazgos Adolescentes. A los efectos del trabajo, hemos tomado las dos franjas etarias que arrojan mayor número de casos, a saber en el siguiente cuadro:

**Tabla 2.**

<b>Porcentuales por rango de edad</b>					
Rango Años de Edades	<b>2010</b>	<b>2011</b>		<b>2012</b>	
		<b>Sem. 1</b>	<b>Sem. 2</b>	<b>Sem. 1</b>	<b>Sem. 2</b>
26 a 35 años	31%	25%	26%	34%	18%
36 a 50 años	35%	26%	34%	28%	46%

Fuente: Datos primarios. Dirección de la Mujer-CIDF. Municipalidad de Avellaneda

Desde varias perspectivas, se buscó analizar la problemática de la violencia, en tanto emergente psicosocial que incide en una situación de salud individual en cada una de estas consultantes mujeres. Así es como observamos indicadores psicológicos que remitían a: confusión, depresión y estrés post-traumático, entre otros. Esto llevó, conceptualmente, a pensar dos salidas: a) que podrían terminar en su **anulación** psíquica como física, atravesando el desvalimiento y viviendo características típicas enmarcadas en el llamado Síndrome de Estocolmo –dícese de la lealtad e identificación psicológica de personas que sufrieron abusos domésticos o maltratos– o b) Construir un nuevo camino hacia su **bienestar**, otorgándole a su salud la seguridad psíquica y física, que a través de un trabajo en grupo, como mujeres en sociedad y construyendo y/o fortaleciéndose en redes podrían rediseñar su vida, mejorando su calidad, optimizando sus percepciones y conocimientos. En el marco de estos talleres y ensayando una definición manifiesta de la violencia y en conjunto con estos indicadores individuales hemos elaborado un gráfico de la misma, manifestada psicológicamente en estas mujeres, que hemos decidido denominar en “YE” y que presentamos en la siguiente fotografía. Igualmente, es deseable consignar que en este gráfico no se incluyen determinantes sociales, los cuales atraviesan la violencia, en tanto problemática que se encuentra multideterminada.



Fuente: Elaboración propia

A partir del análisis de indicadores que relevan la falta de confianza, una baja autoestima y desconocimiento de derechos, se indagan aspectos psicosociales asociados a sus vínculos y se concluye en el diseño y planificación de un dispositivo grupal, con características consensuadas por la coordinación profesional.

Este dispositivo se propone los siguientes objetivos: 1) Reflexionar e identificar las capacidades y aptitudes personales de las mujeres. 2) Identificar la necesidad de información acerca de sus derechos. 3) Fortalecer su autoestima, promoviendo actitudes positivas ante situaciones adversas. 4) Construir redes vinculares con personas e instituciones.

## Desarrollo

Se comenzó convocando a quienes concurrían y/o habían concurrido a las oficinas de la Dirección de la Mujer durante el año 2012. Se realiza el primer taller en el mes de octubre. Al comienzo era un grupo reducido de participantes, donde cada una planteaba su problemática e iban propiciándose sugerencias y opiniones sobre las temáticas a abordar en los talleres. Se utilizaron diversas técnicas, adecuándolas al contenido planificado, que respondían a las necesidades planteadas en el encuentro anterior. La planificación de los talleres tuvo un formato normativo, en tanto establecer normas dentro del grupo y entre pares con coordinadores; y estratégico para ir modificando, de acuerdo con las necesidades, y teniendo en cuenta su plena participación (OPS/OMS, 1999). Cada participante tenía su norma de ingreso, en tanto hablaba, opinaba o contaba solamente cuando sintiera poder hacerlo. Así también se implementaron talleres de Educación para la salud (EPS), teniendo en cuenta que para la Organización Mundial de la Salud (OMS,1998), es *“cualquier combinación de actividades de información y de educación que lleve a una situación en la que las personas deseen estar sanas, sepan cómo alcanzar la salud, hagan lo que puedan individual y colectivamente para mantenerla y busquen ayuda cuando la necesiten”*. Por lo tanto, en la planificación de los encuentros, se ubicaron adecuadamente los contenidos y técnicas correspondientes, de acuerdo con los momentos a implementar. (Ander Egg, 1991). La coordinación se llevaba a cabo moderando los tiempos de exposición y escucha entre los integrantes. En estas situaciones, y teniendo presente que en los actos de representación, el sujeto se relaciona con un objeto en particular, se trataba con especial atención su historia vivida y puesta en escena ante otros. “En la representación tenemos el contenido mental concreto de un acto de pensamiento que restituye simbólicamente algo ausente, que aproxima algo lejano. Particularidad importante que garantiza a la representación su aptitud para fusionar el concepto y su carácter de imagen.” (Jodelet, 1986). La representación siempre es portadora de un significado asociado que le es inherente. Al ser formulada por sujetos sociales, no se trata de una simple reproducción sino de una complicada construcción en la cual tiene un peso importante, además del propio objeto, el carácter activo y creador de cada individuo. Sin embargo, la complejidad de este fenómeno es tal que Moscovici (1986) mismo afirma que “... si bien es fácil captar la realidad de las representaciones sociales, no es nada fácil captar el concepto”.

## Técnica y modalidad de trabajo

Los talleres surgieron como respuesta a casos de violencia y en consonancia con las políticas públicas de género y violencia que lleva adelante el gobierno nacional y se implementan a nivel municipal. En un comienzo la modalidad de trabajo fue a partir de la implementación de talleres en grupos focales (Alvarez, 1997). Existen muchas definiciones acerca de éstos asociadas a la idea de grupos de discusión organizados alrededor de una temática y que contribuyen al conocimiento de lo social. Además pueden identificarse bajo la modalidad de participativos o de interacción social al interior de grupos sociales. Desde nuestro lugar, fueron tomados como reuniones de grupos de mujeres para discutir, desde la experiencia personal, las situaciones de derechos vulnerados en especial violencia y la necesidad de incorporar conocimientos, que les permita construir sus propias herramientas para hacer frente a las situaciones adversas. También se confeccionaron guías de preguntas que servían de disparadores a los fines de la discusión. Se utilizaron técnicas audiovisuales, de juego y otras para poder pensar e identificar las experiencias de vida. La interacción, discusión y elaboración de acuerdos, logrados al interior del grupo, junto a la participación activa en la mayoría de ellas se puso de manifiesto en la construcción grupal, lo que llevó a su empoderamiento. (Montero, 2003).

Las dos técnicas principales para recoger información, propias de la metodología cualitativa son la observación participativa y las entrevistas en profundidad; los grupos focales poseen elementos de ambas técnicas y aunque mantienen su unicidad y distinción como método de investigación, es una manera de escuchar a la gente y aprender de ella (Morgan, 1997).

**Características:** Los talleres se implementaron semanalmente a partir de Octubre de 2012 y a la fecha del presente trabajo (Julio, 2013) en un total de 20.

El número de participantes varía ya que su característica es de taller abierto. El promedio de asistencia es de 15 personas y un total comprometido de 52. Cabe señalar que al ser abierto, se permitía la incorporación de nuevos miembros como la inasistencia esporádica de los mismos. Por otro lado, surgió la necesidad de permitir la concurrencia de los hijos con el fin de disminuir las inasistencias. En tales casos, cuando se trataba algún tema no aconsejable para aquellos, se acordó que un integrante o una coordinadora se ocupara de entretenerlos con alguna actividad en otro espacio, por fuera del salón. La coordinación y co-coordinación es llevada adelante con dos en Psicología y dos estudiantes de Psicología que cursan sus dos últimas materias y la directora del área, licenciada en Psicología y magister. La duración de cada taller fue de ciento cincuenta minutos cada encuentro. Además, se ofrece un espacio individual donde se trabajan aspectos subjetivos y su apuntalamiento.

**Contenidos:** Fueron desde el rol del psicólogo como facilitador en tanto:

1) Promover el fortalecimiento de habilidades. 2) Elevar la autoestima ejerciendo su poder en la toma de decisiones. 3) Restituir valores, empoderando al participante para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad. 4) Conocer las leyes de protección a nivel nacional 26.485 (2009) *Ley de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales*, y la ley de *Violencia Familiar* de la provincia de Buenos Aires, N° 12.569, (2001) 5) Construcción de redes, que sostienen el proceso jurídico socio asistencial ante la violencia. 6) Análisis de los distintos tipos y definiciones de violencias, describiendo su impacto psicológico y social, correlacionándolo con las dos leyes mencionadas. 7) Asimilar que toda mujer tiene derecho a la libertad y su seguridad personal. 8) Igualdad de oportunidades y protección ante la ley. 9) La salud como proceso biopsicosociocultural y económico. 10) Decidir sobre su cuerpo. 11) Construir vínculos libres de violencia. 12) El atravesamiento de género estuvo presente en todos los talleres.

**Perspectiva de género en violencia:** El género como construcción social implica asignarle valores sociales a las características biológicas propias de los cuerpos físicos. Así, se asocia a la mujer con valores tales como: debilidad, sentimentalismo, etc. y al hombre: racionalidad, fuerza, etc. En consecuencia, comienzan a circular en nuestra sociedad mitos y estereotipos que colocan a varones y mujeres en posiciones diferenciadas jerárquicamente, colocando a la mujer en un rol de subordinación con respecto al hombre. Es por ello que tomamos la categoría de género como una construcción social e histórica en la cual una sociedad transforma el sistema sexo-género y atribuye culturalmente características específicas a mujeres y a hombres (Rubin, 1998). En los talleres se trabajaron puntualmente las percepciones y representaciones que traían cada una de ellas respecto al género. Se logró de-construir y co-construir las mismas, obteniendo positivas conclusiones. Esto implicó repensar el modo en que las asimetrías sociales entre varones y mujeres fueron vivenciadas por ellas. (Tajer, 2012). Estas asimetrías, que son jerárquicas entre los géneros, acompañaban a otras diferencias como la clase social, el nivel de instrucción, etc., e incidieron en situaciones de la vida de estas mujeres.

## Resultados

Las participantes pudieron reflexionar e identificar, a partir de técnicas adecuadas, las situaciones de violencia. En la moderación de la discusión surgieron pensamientos relacionados con “*el recuerdo de cómo se trabajaba en otra época...*” que no se sufría discriminación ni acoso laboral.” Ante estos comentarios, el grupo va apuntalando, en su función de red, a



quienes no encuentran herramientas para hacer frente a situaciones donde su autoestima no las habilita y genera momentos de desánimo; a los que se suma la edad como otro determinante que las excluye por haber trabajado sin ser reconocidas. Las coordinadoras moderan con intervenciones introduciendo la ley 26.485 ante la temática de violencia en los ámbitos laborales y otros fundamentos teóricos. Por otro lado, destacando sus habilidades al interior de la familia aparecen capacidades ocultas para sí mismas. En las producciones grupales plasman frases relacionadas con sus trabajos, con la mirada puesta en el futuro *“el trabajo dignifica” “con esfuerzo, se puede...”*. Así, pueden ir re-pensando en poder desarrollar nuevas habilidades y poner un límite a la violencia a partir de frases como *“no a la violencia(..) de distintos tipos”*.

Como otro elemento, surge la necesidad de capacitarse para reinserirse laboralmente y poder tener su independencia económica pensando también en microemprendimientos. En este punto, se trabajó desde los conceptos de Davini (1989) adaptados a su historia personal y cultural. Pero fundamentalmente han podido visualizar la violencia en sus distintos tipos y modalidades. Se han logrado vínculos entre las participantes, han encontrado un lugar institucional en el cual se las escucha y fortalece y se destaca que han incorporado redes. Además, surgieron un sinnúmero de situaciones, algunas simpáticas y divertidas que contribuyeron a la cohesión grupal y al surgimiento de un nuevo humor, de mejores intenciones, de haber podido reflexionar que ellas mismas podían pensar, evaluar y decidir sobre sí mismas y libres de violencia en este ámbito de trabajo que es la vida cotidiana. Asimismo construyendo la identidad del grupo incorporaron una canción cuya letra remite a la fuerza que pueden encontrar en su interior para hacer frente a la adversidad. La frase que se extrae es: *“mientras afuera llueve, adentro hay sol...”*, con la que se han sentido identificadas, en tanto han obtenido logros aunque afuera esa lluvia, esa violencia esté... han podido encontrar dentro de ellas que ese sol tiene valores, fuerza y voluntad para ejercer sus derechos. Así es como llegan a construir su propia cultura de grupo a través del compartir sus sentimientos y los contenidos que elaboraron, en un espacio y tiempo determinado estableciendo sus normas e interactuando entre sí.

## Conclusiones

Los factores comunitarios y de soporte social influyen las preferencias individuales sobre el cuidado y la valoración de la salud como un proceso biopsicosociocultural económico y jurídico. La presión e identidad como grupo, la cohesión y la confianza, las redes de soporte social e institucional y otras variables asociadas al nivel de integración e inversión en el capital social son ejemplos de factores causales de enfermedad y

determinantes de la salud. Está reconocido que el nivel de participación de las personas en actividades sociales y redes ejerce un papel determinante en problemas de salud y su resolución. En este punto radica la importancia de dispositivos enmarcados en las distintas aplicaciones de la psicología comunitaria, política y social como catalizadores del cambio en las personas y del empoderamiento de comunidades. Por ello, se concluye que con el apoyo institucional y político es posible que hallen modos alternativos laborales, vinculares y sociales libres de violencia que le permitirán acceder a una mejor calidad de vida, pudiendo empoderarse de ellos a partir del fortalecimiento capitalizado en su autoestima.

Avellaneda, Buenos Aires, Argentina, Noviembre 24 de 2013

## Referencias bibliográficas

- Álvarez, M. de la Luz (1997) *Grupos focales*, Ficha Instituto de Nutrición y Tecnología de Alimentos, Universidad de Chile, Santiago, Chile.
- Ander-Egg, E. (1991). *El taller, una alternativa para la renovación pedagógica*. Buenos Aires, Magisterio del Río de la Plata.
- Davini, M. C. (1989). "Bases metodológicas para la educación permanente del personal de Salud" en *Metodología Estudio-Trabajo como una opción pedagógica en la Formación y Capacitación del personal de salud*. OPS. Buenos Aires, Publicación N° 19 Serie Paltex.
- De Lellis, M. (2006). *Psicología y Políticas Públicas de salud*. Buenos Aires, Paidós.
- Jodelet, D. (1986). "La representación social: fenómenos, concepto y teoría", en Serge Moscovici, *Psicología Social. II: Pensamiento y vida social. Psicología social y problemas sociales*, Barcelona, Paidós, 470-494.
- Ley 12.569 – Violencia Familiar (2001) Provincia de Buenos Aires. Boletín Oficial. Presidencia de la Nación Argentina.
- Ley 26.485, (2009) - Ley de Protección Integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que se desarrollan sus relaciones interpersonales- Boletín Oficial. Presidencia de la Nación Argentina.
- Montero, M. (2003). *Teoría y Técnica de la psicología comunitaria*, Buenos Aires, Paidós.
- Morgan D.L. (1997) *Focus groups as qualitative research*. Londres, 2nd Edition, Sage.
- OPS/OMS (1999) *Planificación Local Participativa*, Paltex N° 41 OPS. Canadá.
- Rubin, G. (1998). "El tráfico de mujeres: notas sobre la economía política del sexo", en Navarro, M. y Stimpson, C. *¿Qué son los estudios de mujeres?* Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica.
- Tájer, D. (2012). "Género y Salud: Las Políticas en acción", Buenos Aires, Lugar.



# CONDICIONES DE TRABAJO Y GÉNERO EN LOS Y LAS PROFESIONALES ENFERMEROS/AS DE LA CIUDAD DE MAR DEL PLATA, ARGENTINA

BEATRIZ MORRONE<sup>1</sup> • AGUSTINA CEPEDA<sup>2</sup>

## Resumen

En este artículo expondremos los avances de investigación del proyecto: "Análisis desde una perspectiva de género y desde la genealogía de la profesionalización: la percepción sobre las CYMAT en la enfermería que ejerce en instituciones de la salud pública", radicado en la Facultad de Ciencias de la Salud y Servicio Social de la Universidad Nacional de Mar del Plata (2013-2015). En el mismo nos proponemos reconocer en las percepciones de las y los enfermeros/as cómo operan, en su lugar de trabajo y en su propia práctica profesional, las diferencias de género al momento de valorar el desarrollo de las incumbencias profesionales. La temprana feminización de la enfermería estableció que la profesionalización estuviera signada, no sólo por el derrotero de las políticas sanitarias de nuestro país (especialmente a lo largo del siglo XX), sino también por las valoraciones de la enfermería como una actividad femenina extensiva de las labores del cuidado del mundo doméstico. La profesionalización de la disciplina se realizó bajo estas representaciones sociales hegemónicas tanto del propio campo de saber médico como de las instituciones sanitarias donde las y los profesionales se insertaron. Estas condiciones de trabajo ancladas en la diferencia de género desvalorizan la especialidad y dificultan la utilización de las herramientas legales/sindicales para defender sus condiciones y medioambiente de trabajo. La perspectiva de género como matriz teórica para analizar las formas en que las enfermeras / os autoperceben el mundo del trabajo y las condiciones de ejercicio de la profesión supone explicitar qué relaciones desiguales de

---

1. Co-Directora Grupo de Investigación Promoción de la Salud. Profesora Titular e Investigadora de la Facultad de Ciencias de la Salud y Servicio Social. Coordinadora de la Cátedra Abierta Salud Colectiva. del Rectorado de la Universidad Nacional de Mar del Plata. Miembro de la Junta Directiva de la Federación Iberoamericana de Historia de la Enfermería. Ex Presidenta de la Federación Argentina de Enfermería. Correo electrónico: [bmorrone@infovia.com.ar](mailto:bmorrone@infovia.com.ar)

2. Miembro del Grupo de Estudios sobre Familias, Género y Subjetividades. Centro de Estudios Históricos y Sociales. Facultad de Humanidades. Universidad Nacional de Mar del Plata- Docente del área social de la Carrera de Terapia Ocupacional de la Facultad de Ciencias de la Salud y Servicio Social de la Universidad Nacional de Mar del Plata. Dirección postal: CP 7600. Calle: Los Andes 1914, Mar del Plata, Buenos Aires, Argentina. Correo electrónico: [agustinacepeda@yahoo.com.ar](mailto:agustinacepeda@yahoo.com.ar)

poder (ancladas en la diferencia sexual) se establecen en las instituciones sanitarias que refuerzan estereotipos de género. Dichos estereotipos se centran en valorizar el desarrollo profesional naturalizando cualidades y aptitudes vinculadas a la constitución femenina, desconociendo el carácter técnico-profesional de la actividad.

**Palabras claves:** CYMAT · Enfermería · Argentina · Género.

## WORKING CONDITIONS AND GENDER IN NURSES OF MAR DEL PLATA CITY, ARGENTINA

### Abstract

In this presentation we want to present the progress achieved in our research project: "Analysis through a gender perspective and from the genealogy of professionalization: perceptions about working conditions among nurses practicing in public health institutions", from the Health Sciences and Social Services School at the University of Mar del Plata (2013-2015). In this work we aim to recognize in nurse's perceptions how gender differences influence their working place and in their own professional practice, when it comes to give value to professional incumbencies.

The early feminization of nursing role defined that the professionalization would be influenced not only by the path of public health policy in our country (specially throughout the 20th. century), but also by valuating nursing as a feminine activity and as an extension of domestic duties. The professionalization of the discipline was performed this predominant social representations, not only in the field of medical knowledge but the public health institutions where these professionals were inserted as well. This working conditions, rooted in gender differences under-valuate the specialty and complicate the utilization of legal/union tools to defend good working conditions and environment. The gender perspective as a theoretical matrix to analyze the ways in which nurses perceive the working universe and the working conditions means explain what kind of unbalanced power relationships (based in sexual differentiation) are established in health institutions that may appraise professional development naturalizing attributes and skills linked to the feminine constitution, unknowing the technical-professional character of the activity.

**Keyword:** Working conditions · Argentine nursing · Gender.

## CONDIÇÃO DE TRABALHO E GÊNERO E OS ENFERMEIROS / ÀS PROFISSIONAIS DA CIDADE DE MAR DEL PLATA, ARGENTINA

### Resumo

Este artigo apresenta a pesquisa avançada de projeto: "A análise gênero e da genealogia de profissionalismo: A percepção de enfermagem CyMAT em instituições de Saúde Pública", com sede na Faculdade de Ciências da Saúde Serviço Social e da Universidade



Nacional de Mar del Plata (2013-2015). Nas mesmas pretendemos reconhecer as percepções de enfermeiros/as como a forma como eles operam em seu local de trabalho e na sua própria prática, as diferenças de gênero quando se avalia o desenvolvimento de preocupações profissionais. Feminização precoce de profissionalização da enfermagem foi estabelecido não só pelo curso da política de saúde do nosso país (especialmente durante o século XX), mas também pelas avaliações da enfermagem como uma atividade feminina estendida mundo do trabalho doméstico. A profissionalização da disciplina foi realizado sob essas representações hegemônicas de as instituições do conhecimento médico e de saúde onde os profissionais foram inseridos. Essas condições de trabalho enraizadas na diferença de gênero desvalorizar especialidade, o que complica o uso de ferramentas legal / sindicais para defender suas condições de trabalho e meio ambiente. A perspectiva de gênero como uma matriz teórica para analisar as formas em que enfermeiras / os percebem -se no mundo do trabalho e as condições de exercício da profissão que envolve relações de poder desiguais explícitos (enraizadas na diferença sexual) são definidas em instituições de saúde que reforçam estereótipos de gênero. Esses estereótipos se concentran em profissionais de valor desenvolvimento qualidades naturalizantes e habilidades relacionados à constituição feminina, ignorando a natureza profissional da atividade.

**Palavras-chave:** CYMAT · Enfermagem · Argentina · Gênero.

## Introducción

La salud ocupacional, su estudio y monitoreo debe ser una responsabilidad permanente de los empleadores, de los colegios y asociaciones profesionales, de las organizaciones sindicales y de las instituciones formadoras, universitarias y no universitarias, además de las propias estructuras a fines del Estado. Sin embargo el dueto trabajo y salud parece no ser percibido por los /las enfermeras como compatibles con su práctica profesional. Esta naturalización de la “inevitabilidad de sufrir los efectos” negativos del trabajo y del empleo, aparece en el discurso de los/las enfermeros/as especialmente en la práctica clínica de estos últimos, pero también se reproduce en los tramos formativos explícitamente, por omisión de problematización en relación evitabilidad y prevención.

Lo mencionado anteriormente es la huella de los discursos residuales de la formación de la enfermería a principios del siglo XX en nuestro país, en donde podemos encontrar las características de abnegación, entrega sin límites, el estereotipo maternal deseable, dar la vida por el otro, y la resignación personal justificada en la vocación humanitaria de toda mujer (Morrone 2009 y 2011).

La temprana feminización de la ocupación en nuestro país en la primera década del siglo XX (Wainerman y Binstock, 1994; Wainerman, 1997), selló el perfil ocupacional que entrado el segundo decenio del siglo XXI, reniega

de la posibilidad de utilizar las herramientas legales/sindicales para defender sus condiciones y medioambiente de trabajo, (Morrone y Todisco, 2006; Gastaldo 2003). Tal como señalan Wainerman y Binstock (1994) la enfermería “*no nació sino que se constituyó femenina*”, entre 1912-1916. Es por esto que su estereotipo de género no es consustancial sino que obedece a representaciones culturales y sociales, al igual que necesidades cambiantes en el tiempo. Según Martín, (2009) la “*protección y cuidados al prójimo, entrega y obediencia, son los elementos indispensables de la ética de la nurse (...) durante la década de 1930 y 1940.*” Ya Wainerman y Geldstein (1990 y 1991) detectaron dos cuestiones de interés para la enfermería como ocupacional y para la calidad de atención de salud de la población, por su parte, y para la comprensión de la dinámica de la segregación ocupacional por género, por otra (Wainerman y Binstock 1994).

La perspectiva de género como matriz teórica para analizar las formas en que las enfermeras / os autoperceben el mundo del trabajo y las condiciones de ejercicio de profesión supone explicitar qué relaciones desiguales de poder (ancladas en la diferencia sexual) se establecen en las instituciones sanitarias que refuerzan estereotipos de género. Dichos estereotipos, como se señaló anteriormente, se centran en valorizar el desarrollo profesional naturalizando cualidades y aptitudes vinculadas a la constitución femenina.

El proyecto de investigación en el que se inscribe la presente comunicación se propone reconocer en las percepciones de las y los profesionales de la salud en sus lugares de trabajo cómo operan las diferencias de género al momento de valorar el desarrollo de las incumbencias profesionales.

En este sentido, las cuestiones de género se expresarán en esta investigación en dos dimensiones: por un lado como enfoque para pensar las relaciones de poder propias del mundo del trabajo de las mujeres, en nuestro caso instituciones sanitarias, y en segundo lugar como perspectiva analítica que desnaturaliza esas relaciones que se han establecido como hegemónicas y que han establecido determinadas valoraciones sobre el ejercicio de la práctica profesional en el sistema sanitario y en el mundo del trabajo<sup>3</sup>.

---

3. La bibliografía que analiza las cuestiones de género y trabajo plantean el problema del reconocimiento del trabajo femenino bajo las categorías del trabajo asalariado. Vale decir que se analiza cómo el proceso de inserción de las mujeres en el mercado de trabajo a lo largo del siglo XX, se produjo bajo las lógicas de aceptación de ese “trabajo público” como extensión de las tareas del domésticas del cuidado. Historizar las formas de profesionalización de la enfermería en nuestro país es necesario para poder reconocer el desarrollo no sólo de la inserción de éstos profesionales en el trabajo asalariado sino también de las condiciones en que estas inserciones se efectuaron.

## La pregunta de investigación

Esta investigación surge como problema de investigación después de más de 20 años de trabajo en cuestiones vinculadas a condiciones de trabajo y riesgo en la enfermería. Desde fines de la década del 80' se analizaron los factores de riesgo que las condiciones de trabajo tenían sobre la salud de los enfermeros/as en los servicios hospitalarios interzonales de atención aguda para adultos en el ámbito de la provincia de Buenos Aires. Los hallazgos se compararon con similares investigaciones que simultáneamente se realizaron en otras provincias del país. En ese bienio no existía aún ley de ejercicio profesional de la enfermería en el país (Ley 24.004/91, Decreto Reglamentario 2.497/93) y tampoco se disponía en la provincia de Buenos Aires (Ley 12.245/00 Decreto Reglamentario 2225/01). En aquel entonces, la investigación mostró que las lesiones por causas externas no intencionales constituyeron el hallazgo de mayor incidencia. Este aspecto alarmante disparó parte de las preguntas del problema de investigación de la directora en relación a las CyMAT.

En 1997 en un proyecto en la Universidad Nacional de Lomas de Zamora se detectó la deficitaria percepción sobre el riesgo de contraer HIV y las medidas de seguridad que utilizaban cotidianamente en una población de 60 de los profesionales enfermeros (Lic en Enfermería), que trabajaban en instituciones públicas y privadas de la ciudad de Buenos Aires y localidades del primer cordón del conurbano bonaerense. Esta línea de análisis corroboró que era inexistente la relación conocimientos académicos y la utilización de medidas de bioseguridad en la práctica profesional cotidiana. Este estudio también reveló la presencia de lesiones por causa externas no intencionales con objetos corto-punzantes que no habían sido reportados como lesión laboral, ni se habían tomado en consecuencia los resguardos para el seguimiento de la evolución clínica de estos trabajadores.

En el bienio 1995-1997, se realizó una investigación sobre la Calidad de Atención de Enfermería en un hospital público de la provincia de Buenos Aires. En uno de los ejes se estudio la satisfacción laboral del equipo de enfermeras, analizando la autopercepción en relación a la calidad de sus presentaciones obstáculos y ventajas, personales y grupales (Morrone, 1999 y 2002).

En 1998, la tesis de Maestría en Sistemas de Salud y Seguridad Social presentada y defendida en la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora se focalizó en el estudio de la cultura institucional violenta en escenarios sanitarios del sector público de atención perinatal y la relación asimétricas que establecen los profesionales de la salud con las familias consultantes, vulnerando sus derechos ciudadanos.(Morrone 1998, 2004 y 2006). Durante el bienio 1999-2001, emprendimos también en la Universidad Nacional de Lomas de Zamora un investigación multicén-

trica en catorce provincias, sobre la percepción de los/as Enfermeros/as sobre las condiciones de vida y de trabajo y las actividades y resguardos que llevaban adelante para el cuidado de su salud, en una población constituida por Licenciados en Enfermería, de centros asistenciales de atención de la enfermedad y de centros de atención de atención primaria de la salud, del sector público y privado de catorce provincias argentinas. En el bienio 2004-2006, llevamos a cabo en la UNMdP el “*Proyecto Riesgos ocupacionales y factores protectores en los profesionales de las ciencias de la salud*”, con el fin de conocer y analizar los factores de riesgo y factores protectores asociados a la práctica ocupacional de los profesionales de las Ciencias de la Salud, a fin de promover estrategias que fortalezcan el ejercicio de su profesión, su entorno laboral y por ende su propia calidad de vida.

Todos estos antecedentes de investigación sobre la fotografía de la percepción de las condiciones de trabajo de los y las licenciados en enfermería, necesita de una explicación socio-histórica.

### **Las CyMAT y I@s enfermer@s**

La OMS aprobó durante la 60° Asamblea Mundial de la Salud (2007) el “*Plan Mundial sobre la Salud de los trabajadores y trabajadoras para el período 2008-2017*” con el objetivo de proporcionar a los Estados miembros nuevos ímpetus para la acción (OMS, 2010). En el mismo sentido el Consejo Internacional de Enfermeras (CIE) eligió el lema “*Entornos de práctica favorables: Lugares de trabajo de calidad = atención de calidad al paciente*”, como tema prioritario para el trabajo anual en cada país. (ICN 2007)

Según Asa Laurell “*la relación entre el trabajo y la salud puede analizarse desde dos grandes tendencias, una cuyo objetivo fundamental es incrementar el rendimiento y otro es mejorar las condiciones de trabajo y por ende las condiciones de salud*”. En cuanto se refiere a las condiciones del proceso laboral, los hospitales y centros de atención de la salud y de la enfermedad reúnen a un vasto y diverso conjunto de áreas y puestos de trabajo, donde se realizan diferentes tareas para la producción de actos terapéuticos y preventivos del más variado orden, que ponen en marcha un sinnúmero de medios para atender el problema de los demandantes. El proceso laboral sanitario es una de esas formas de producción de servicios donde el producto no tiene una corporeidad manifiesta y solo se materializa como un conjunto de actos.

El Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires sostiene a través del Programa de Educación Permanente en Salud y Trabajo de la Subsecretaría de Coordinación y Atención de la Salud (2010) que “*desde la creación de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en 1919, la no discriminación y la promoción de la igualdad constituyen principios fundamentales que sustentan la labor de la institución. Estos principios también forman parte*



*integrante del Programa de Trabajo Decente de la OIT: Promover el trabajo decente y productivo en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad de la persona humana. Todos los trabajadores tienen derecho a tener un trabajo digno, no son la excepción quienes trabajan en el área de la prestación de cuidados, área en la que predominan las mujeres”*

Horrac, Disipio et al. (2010) comunican que habiendo hecho un relevamiento de las principales bases bibliográficas de América del Sur y el Caribe, el investigador chileno Parra Garrido concluye que son escasos los informes de investigación que aborden la salud de las trabajadoras con una óptica de género, y que muchos de ellos especialmente los realizados en colaboración con movimientos sindicales o feministas tampoco se publican, lo que hace muy difícil la realización de estudios sistemáticos. Y en base a esto realizaron, un trabajo que se apoyó en la conceptualización de las condiciones y medio ambiente de trabajo desde su dimensión subjetiva y el enfoque de género como construcción cultural en relación a la equidad. (Horrac, Disipio et al, 2010) Estos autores emprendieron con enfermeras que se desempeñaban en tres hospitales interzonales de la Región Sanitaria XI (La Plata y Gran La Plata).

El Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires ha definido a la Salud de los Trabajadores como uno de sus ejes estratégicos, estableciendo una línea de acción orientada a la mejora de las condiciones de trabajo del personal hospitalario. Dentro del sector de la salud existe amplio consenso acerca de que la enfermería constituye el colectivo de mayor importancia por su incidencia en la atención de salud de la población. La provincia de Buenos Aires tiene casi el 75% del personal de enfermería del país con un 73% de auxiliares. La edad promedio de este personal es de 49 años, por lo que debe preverse un importante egreso en los próximos años; la sobrecarga de trabajo del sector se manifiesta en deserciones y ausentismo elevados. (Abramzón 2005, Morrone, 2007 y Proyecto de Ley S-2011/09).

Duré, Cosacov y Dursi (2009), conciben el sistema de salud opera como un marco normativo estructurador de prácticas y discursos que han construido a nivel simbólico, subjetivo e institucional las desigualdades entre mujeres y varones en el ámbito de actuación médica; que reproduce dichas desigualdades en la medida que sostiene y refuerza la construcción de la diferencia sexual en la incorporación de las mujeres en tanto trabajadoras.

La investigación de Horrac, Disipio et al., en el año 2010 se centró en la percepción que tienen las enfermeras acerca de las condiciones y medio ambiente de su propio trabajo, del impacto de éstas sobre su salud y su participación en acciones preventivas. Dado que las conclusiones están basadas en una muestra de 10 unidades de análisis, estando una de ellas en funciones de conducción, nos estimula y obliga a realizar un diseño en el mismo sentido, con otras consideraciones para la construcción de la muestra.

En Mar del Plata están funcionando dos hospitales Interzonales dependientes del Ministerio de Salud de la Provincia, dentro de la Región VIII, uno de ellos es el HIGA, “*Oscar Alende*”, con atención para adultos en situación de padecimiento agudo, dispone de alta complejidad, y la otra institución el HIEMI, “*Victorio Tettamanti*”, especializado en obstetricia, pediatría y neonatología, con equipos humanos y tecnología para diagnóstico y tratamiento agudo de máxima complejidad.

Ambas instituciones son emblemáticas en la región y la provincia, una dinámica en su demanda de atención que cambia en época de verano, por las características del turística de la ciudad, y diferentes culturas institucionales que responden no solo a las especialidades que brindan, sino a la etapa fundacional de cada una. y las instancias refundacionales del HIGA en la década del ´60 y la del HIEMI a fines de los ´80<sup>4</sup>.

Cuando hablamos de las CyMAT estamos instalando el análisis de la repercusión de estas condiciones sobre el futuro de las trabajadoras, que en este caso tienen especiales conocimientos, en tanto enfermeras/os, para informar, guiar, fomentar prácticas saludables, y prevenir lesiones y enfermedades en general, y también las laborales. Asimismo las CyMAT repercuten no solo en el futuro de los/las trabajadores y sus familias, sino también sobre la calidad de los cuidados que brindan. Están íntimamente relacionadas con la calidad de atención de enfermería en particular y de la institución en general.

Según Merhy (2010) el desafío de la evaluación cualitativa es el de profundizar la comprensión de la dinámica micropolítica de cada trabajador para percibir cómo, en su singularidad, ellos producen el cuidado en el cotidiano, partiendo del supuesto de que esta producción subjetiva del cuidado en salud está presente en el ámbito del proceso de trabajo, y al mismo tiempo en la producción de sí mismos como sujetos del trabajo. Esto se produce en la medida en que interactúan con los usuarios y los problemas de salud, a través de su proceso productivo.

Esta problemática, debe además contener en su estudio aspectos que incluyan la genealogía de los procesos de profesionalización de esta ocupación, y para eso proponemos un análisis/lectura ampliada de los resultados intentado identificar los aspectos residuales de las condiciones laborales desde la etapa fundacional del proceso de profesionalización, pasando por los hitos de mayor concentración de capital simbólico y político de la enfermería argentina y en estos los mecanismos utilizados en la visibilización de sus condiciones de trabajo (Morrone 2011 y 2012).

---

4. En los dos hospitales interzonales, dentro de los tres niveles de formación de Enfermería, el HIGA cuenta con 280 integrantes de los cuales solamente 24 son licenciados en enfermería y el resto mayoritariamente auxiliares de enfermería; mientras que en el HIEMI conforma su plantel con 460 agentes; siendo 168 auxiliares de enfermería, 163 enfermeros profesionales y 55 licenciados en enfermería.

En los primeros avances de investigación, a partir de una encuesta estructurada autoadministrada a licenciados enfermeros/ as hemos podido comenzar a registrar:

- La baja percepción que tienen de la disposición de los gestores institucionales y la responsabilidad que les cabe en este tema.
- Falta de encuentro y adecuación entre la propuesta de formación de las entidades educativas y su aplicación en el campo de la práctica laboral.
- Omisión de entrenamiento en la formación para la identificación de los aspectos de las condiciones de vida y de trabajo que pueden ser objeto de cambios y mejoras implementadas por los/as trabajadores/as sanitarios, sin intervención del nivel central, mediante acuerdos intraprofesionales.
- Ausencia de entrenamiento en la formación en relación al diseño de estrategias a corto plazo para mejorar las condiciones de vida y de trabajo y la puesta en práctica de las mismas con tutorías docentes como parte del aprendizaje universitario.
- Déficit en la percepción del daño personal y profesional que implica una tarea carente de sentido.
- Enajenación de las responsabilidades profesionales y su participación como sostén de las situaciones.
- Incremento de actitudes rígidas, mecanizadas, repetitivas, que se llevan a cabo, a pesar de no obtener resultados satisfactorios,
- Permanencia de una organización histórica de la tarea que denotan un sometimiento al sistema. Y, como si fuera poco el desplazamiento del eje que motiva la labor, dejando de ser el usuario el protagonista central de la existencia del grupo profesional, repercutiendo inevitablemente en la calidad de atención que se presta.
- Rigidez de los espacios laborales en relación a los puestos de trabajo, que no favorecen ni tienen en cuenta, la promoción del recurso humano con formación académica de postítulos y formación especializada.
- Escasa y/o nula expectativa en la posibilidad de debate y análisis sobre las CyMat y en consecuencia incredulidad en la participación involucrándose en su mejora.
- Escasa y/o nulo interés en la participación política del colectivo profesional.

Es interesante señalar que la encuesta del CYMAT que realizó el equipo de investigación retoma los principales tópicos en relación a la bioseguridad en establecimientos de salud, la ergonomía del trabajo, las cuestiones relativas a la infraestructura del espacio de trabajo (ruidos, sonidos, ilumi-

nación e instalaciones); centrándonos especialmente en las necesidades y la seguridad del cuidador (estrés laboral, moobing y resiliencia).

En este momento nos encontramos en la etapa de diseño de las entrevistas semi-estructuradas para hacer dialogar con la muestra de las encuestas. La investigación avanza articulando las tres dimensiones que hemos descrito brevemente en esta comunicación: la percepción de la CyMAT, la genealogía de la profesión y los antecedentes de investigación sobre lesiones y riesgo en el ámbito laboral que se desarrolló entre los años 1989-2006.

## Referencias bibliográficas

- Abramzón, M. (2005) *Argentina: recursos humanos en salud en 2004*. Buenos Aires: Organización Panamericana de la Salud - OPS.
- Anz, T. (2006) Argumentos médicos e historias clínicas para la legitimación e institución de normas sociales. En Wolfgang Ongerer y Tanja Olbrich (comp.): *Literatura, cultura y enfermedad*, Buenos Aires: Paidós.
- Arguello Avendaño, H. E. (2010) Imaginario y Cotidianeidad. Representaciones sociales y prácticas de los profesionales de la salud y usuarias obstétricas en un Hospital Público de San Cristóbal de las Casas, Chiapas. En *Antropología, Género, Salud y Atención*, Barcelona: Bellaterra, 49-67.
- Avendaño, C. (1995) Riesgos para la salud de las enfermeras del sector público en Chile. *Revista de Enfermería del Colegio de Enfermeras de Chile*, Año XXX (102).
- Belmartino, S. (2005) *La atención médica argentina en el siglo XX. Instituciones y Procesos*, Buenos Aires: Siglo XXI.
- Belmartino, S. (1996) Las obras sociales, continuidad o ruptura en la Argentina de los años 40', 211-246. En Lobato Mirta (ed.) *Política, Médicos y enfermedades. Lecturas de la Historia de la salud en la argentina*, Universidad Nacional de Mar del Plata: Biblos.
- Belmartino, S. (2006) ¿Estado social o Estado de compromiso? Agotamiento, crisis y reformulación de las instituciones de atención médica. Argentina 1920-1945, 111-134. En Lvovich Daniel, Juan Suriano, *Las políticas sociales en perspectiva histórica. Argentina, 1870-1952*, Buenos Aires: Prometeo.
- Burijovich, J; Pautassi, L. (2011) *Calidad del Empleo y Calidad de la Atención en la Salud en Córdoba. Aportes para políticas laborales más equitativas*, Buenos Aires: CEPAL.
- Briseño, C; Fernández, A. R; Herrera, N; Enders, J. (2007) Detección y evaluación de factores de riesgos laborales en el personal de enfermería del sector público. *Revista de la Escuela de Salud Pública de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional de Córdoba*, 42-54.
- Capurro, L.; Morrone, B. (2011) La paradoja en los trabajadores de la salud: prevención de lesiones ocupacionales por objetos punzo-cortantes. En Del Valle AH; Andriotti Romanín E. (Compiladores). *Actas de las Primeras Jornadas Internacionales Sociedad Estado y Universidad*. Universidad Nacional de Mar del Plata. Mar del Plata: Espacio. Vol 14: 150-159.



- Capurro, L.; Morrone, B. (2011) "Prevención de Lesiones Ocupacionales por objetos punzo-cortantes. La paradoja en los trabajadores de la salud". En *Temas de Infectología Pediátrica* Sociedad Argentina de Pediatría. Buenos Aires: Ideográfica, 143-164.
- Consejo Internacional de Enfermeras. Seguridad y salud en el trabajo para las enfermeras. Revista. Sew News, Marruecos. (3): 2-3. 2001.
- Consejo Internacional de Enfermeras. Entornos de práctica favorables: Lugares de trabajo de calidad = atención de calidad al paciente. Ginebra. 2010.
- Cosacov, N.; Dursi, C. (2009) La situación de las trabajadoras del sistema público de salud del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. *Revista de la Maestría en Salud Pública*. Nº 13, 1-30.
- Esteban, M. L (2010) Diagnósticos en salud y género: aportaciones antropológicas para una perspectiva integral de análisis, en *Antropología, Género, Salud y Atención*, Barcelona: Bellaterra, 49-67.
- Fausto Sterling, A. (2006) *Cuerpos Sexuados. La política de género y la construcción de la sexualidad*, Barcelona: Melusina.
- Gil Lozano, F., Pita, V.; Ini, G. (2000) *Historia de las mujeres en Argentina*. Buenos Aires: Taurus.
- Foucault, M. (2007) *Nacimiento de la biopolítica*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Gastaldo, D. (2003) "Relaciones de Poder en Enfermería y Salud Mental: Críticas y Retos para el Futuro". Faculty of Nursing y Centre for International Health, University of Toronto, Canada Horrac, B, Disipio, S. *Percepción sobre las condiciones y medioambiente de trabajo, su impacto sobre la salud y la prevención en enfermería*. Concurso Bicentenario de la Patria 2009, Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires.
- Menéndez E. L. (2005) El modelo médico y la salud de los trabajadores. *Salud Colectiva*, 1(1): 9-32.
- Merhy, E. E.(2006) *Salud: cartografía del trabajo vivo*, Buenos Aires: Lugar. Colección Salud Colectiva.
- Martín, A. L. Trabajo y Abnegación. La construcción histórica de la enfermería en la ciudad de Buenos Aires 1935-1955. Tesis de Maestría. Escuela de Altos Estudios Sociales. Universidad de San Martín.
- Morrone, B. (2011) "Enfermería en Argentina: trayectos para entender el presente". En Siles González, J.; Oguisso, T. *Cultura de los cuidados. Historia de la Enfermería Iberoamericana*, Universidad de Alicante España: ECU, 117-182.
- Morrone, B (2004) "Humanización: una mirada crítica sobre la práctica cotidiana". *Revista de Enfermería del Hospital Italiano* Año 8. Número 23. Diciembre, 4-7.
- Morrone, B. (2011) "Mujeres viajeras, tráfico de ideas para la formación de enfermeras. La influencia del feminismo: Cecilia Grierson". *Revista Cultura de los Cuidados*. 2º Semestre, Año XV N. 30 Universidad de Alicante. Granada: Fundación Index. 57-63.
- Morrone, B. (2006) "La Legitimación Social de la enfermería Escenario Actual en la República Argentina". *Revista Argentina de Enfermería* Nº 37 RAE. Córdoba, 34-39.

- Morrone, B. (2007) "Los recursos Humanos en salud en la Argentina: el caso de los enfermeros". En *Revista Paraguaya de Enfermería APE/OPS* Año II N ° 2, Asunción, 50-58.
- Morrone, B. (2012) "Redimensionar la historia: un diálogo provocador con nuestro pasado", *Revista Cultura de los Cuidados Enfermería y Humanidades*. 2º cuatrimestre 2012 Año XVI N° 33 Asociación Nacional de Historia y Antropología de los Cuidados Universidad de Alicante: 9 -14.
- Morrone, B. (2012) Soltando amarras. Claves para comprender la historia pendiente de la enfermería argentina, Mar del Plata.
- Morrone, B. (1998) "Estrés en el personal de Enfermería". En *Revista Temas de Enfermería Actualizados* Año 7 N° 31, Buenos Aires, 14-18.
- Morrone, B. (1998) "Cuando el grupo en riesgo somos nosotros". En *Revista Temas de Enfermería Actualizados* Año 6 N° 26, Buenos Aires, 30- 31.
- Morrone, B. (2011) "Enfermería: celebraciones, imágenes e identidad". En Actas VI Jornadas Nacionales Espacio, Memoria e Identidad. Facultad de Humanidades y Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales Universidad Nacional de Rosario.
- Morrone, B. (2010) "Los "sociales" o el reino del revés. Cuestiones relacionadas a las contradicciones de cada día". *Revista Medicina Antropológica Buenos Aires*. Volumen N ° 7 Año 3: 9-15.
- Morrone, B. (2007) "Aspectos profesionales relacionados a la legitimación social de los enfermeros. Debilidades y fortalezas en los enfermeros argentinos". En *Revista de Enfermería del Hospital Italiano* Año 10 Número 28, Buenos Aires: 38-42.
- Morrone, B. (2008) *Dando a luz al lado oscuro de las nueve lunas. El contradictorio caso de las mujeres argentinas: poderosas para ley. Sin derechos en escenarios sanitarios*, Mar del Plata: Suárez.
- Morrone, B. (2005) "El desafío del Control de Calidad en Instituciones de un Sistema en Crisis". *Revista de Enfermería del Hospital Italiano* Año 9 Número 25: 11-13.
- Morrone, B. (2007) "Los recursos humanos en salud: Enfermería y los entornos laborales". En *Revista El Ser Enfermero*, Diciembre Año I N °1, Buenos Aires: 9-11.
- Morrone, B. (1999) Percepción del personal de enfermería sobre su labor. *Revista de Enfermería del Hospital Italiano* Año III, N ° 8, Buenos Aires: 24-31.
- Morrone, B. (2006) "Salud Colectiva: ¿Es posible un aporte de la enfermería a la salud comunitaria desde la actual deficitaria utilización de los espacios de negociación profesional e intersectorial?" En *Revista El Ser Enfermero*, Volumen 1, Número 4, Buenos Aires: 25- 27.
- Morrone, B.; Todisco, E. (2006) "Procesos destructivos y Procesos protectores en la práctica cotidiana de los profesionales de las ciencias de la salud". En *Revista Argentina de Enfermería*. RAE N ° 36, Córdoba: 21-27.
- Nari, M. (2004) *Políticas de maternidad y maternalismo político*. Buenos Aires: Biblos.
- Onocko Campos, R. (2004) Humano, demasiado humano: un abordaje del mal-estar en la institución hospitalaria. En Spinelli H, (compilador). *Salud Colectiva: Cultura; Instituciones; Subjetividad. Epidemiología, Gestión y Políticas*. Buenos Aires: Lugar, 103-120.



- OMS. (2007) Plan Mundial sobre la Salud de los trabajadores y trabajadoras para el período 2008-2017. Washington.
- Pautassi, L. (2006) El empleo en salud en la Argentina La sinergia entre la calidad del empleo y la calidad de atención. En Rico, M. N.; y Marco, F. *Mujer y Empleo La reforma de la salud y la salud de la reforma en Argentina*. Buenos Aires: Siglo XXI, 205-226.
- Pautassi, L. (2001) *Equidad de género y calidad en el empleo: Las trabajadoras y los trabajadores en salud en Argentina*. Serie Mujer y Desarrollo N° 30, Santiago de Chile: CEPAL.
- Poccioni, M. T. (2000) La importancia de la perspectiva de género para el diseño de Políticas Sociales en el campo de la salud. En Zaldúa Graciela (coord.), *Género y Salud*, Buenos Aires: Eudeba.
- Ramacciotti, K. (2009) *La política Sanitaria del peronismo*, Buenos Aires: Editorial Biblos
- Ramacciotti, K. (2005) "Una mirada sobre el estudio de la política social en Argentina". En *Nuevo Topo*, N° 1, sep-octubre, Buenos Aires.
- Rico, M. N. (2006) Marco, F. Las mujeres en el empleo sectorial en America Latina. En Rico, M.N.; y Marco, F. *Mujer y Empleo La reforma de la salud y la salud de la reforma en Argentina*. Buenos Aires: Siglo XXI, 51-150.
- Rohlfs, I. (2010) El Género como herramienta de trabajo en la investigación epidemiológica y salud pública. En Esteban, M. L.; Comelles J. M, Díez, M. (eds). *Antropología, Género, Salud y Atención*, Barcelona: Bellaterra, 33- 47.
- Rovere, M. (2006) Los nuevos y renovadores debates en torno de los recursos humanos en salud 2006. En Rico, M.N.; y Marco, F. *Mujer y Empleo La reforma de la salud y la salud de la reforma en Argentina*. Buenos Aires: Siglo XXI, 153-190.
- Spinelli, H. (2010) Las dimensiones del campo de la salud en Argentina. *Salud colectiva*, vol. 6, N° 3 UNLa: 275-293.
- Stolke, V (2004) La mujer es puro cuento. La cultura del género. En *Estudios feministas*, 12, 2, 77-105, Florianopolis: Universidade Federal de Santa Catarina.
- Stolke, V (2010) Antropología médica: ¿biología y/o cultura? En Esteban, M. L., Comelles J. y Díez Mintingui, C. (eds.), *Antropología, género, género, salud y atención*, Barcelona: Bellaterra, 9- 22.
- Testa, M. (2007) Decidir en Salud, ¿Quién?, ¿Cómo? y ¿Por qué? *Salud Colectiva*. 3 (3): 247-257.
- Valls- Llobet, C. (2009) *Mujeres, salud, poder*. Valencia: Cátedra Universidad de Valencia.
- Viñas, R; González, C; Morrone, B. (1990) Condiciones de trabajo y de salud de las enfermeras/os. *Revista Argentina de Enfermería*. Córdoba, N° 31, 54-60.
- Wainerman, C; Binstock, G. (1993) *Ocupación y género. Mujeres y varones en enfermería*. UNICEF-CENER
- Wainerman, C.; Geldstein, R (1990) *Condiciones de vida y de trabajo de las enfermeras en la Argentina*. Buenos Aires: CENER





# LA GLOBALIZACIÓN DE LA MUJER EN EL SIGLO XXI ¿FOMENTA LA VIOLENCIA DE GÉNERO E IMPLICA UN RETROCESO HISTÓRICO?

ANÍBAL DANIEL OLIVERA<sup>1</sup>

## Resumen

El avance de los Derechos Humanos en Occidente ha constituido garantía esencial para la afirmación de la existencia de normas obligatorias hacia los Estados respecto de derechos, que de por sí, le corresponde a las personas por su propia condición. Históricamente y científicamente la condición de mujer ha cumplido un rol de inferioridad y de obediencia, lo que la ha dificultado en alcanzar la igualdad material y fáctica en todas sus expresiones, especialmente en el ámbito laboral que se constituye un área esencial de la vida de un ser humano para el logro de sus proyectos realizables en la vida. Aunque la problemática de la condición de mujer se constituye históricamente, con el advenimiento del siglo XXI y el mercado neoliberal, ha profundizado la situación de la mujer en el ámbito laboral, partiendo en principio, la fragmentación de este ámbito a las que el mercado las condiciona apuestos de menor jerarquía o menos pago; asistente, secretaria, volantera, vendedora, cocinera, mucama, etc., lo que implica en principio una sectorización del ámbito laboral a las que pueden acceder, por otro lado, el mercado las ubica solo como un factor de mercancía, además de que el liberalismo plantea la restricción de sus derechos laborales, y por su condición de tal, ínfimas remuneraciones. En definitiva la condición de mujer plantea una problemática histórica que actualmente se conjuga en una problemática triangular – violencia de género, Mobbing y discriminación– fruto de una concepción globalizada de un estereotipo de mujer. Por ello consideramos factor esencial el rol del Congreso para la promulgación de leyes protectorias (Ley Laboral femenina contra el Mobbing y la creación de un órgano de fiscalización que actúe en conjunción con Ong´s) con el propósito de atenuar y erradicar la estigmatización y violencia en la mujer respecto del ámbito laboral en su totalidad.

**Palabras claves:** Globalización femenina · Violencia mutable · Problemática triangular.

---

1. Facultad de Derecho, Universidad de Buenos Aires (U.B.A). Toda correspondencia relacionada con este artículo debe ser enviada a: Avenida Pueyrredón 5.209- Villa Rosa, Pilar, Provincia de Buenos Aires, Código Postal 1.631. Tel: 011-24-90-06-70. Correo electrónico: [nanotecnologojudicial@hotmail.com](mailto:nanotecnologojudicial@hotmail.com)

## DOES THE WOMAN'S GLOBALIZATION IN THE XXI CENTURY FOMENT THE GENDER VIOLENCE AND DOES IT IMPLY A HISTORICAL SETBACK?

### Abstract<sup>2</sup>

The advance of Human Rights in the western world has made up an essential guarantee for asserting the existence of mandatory standards to States for which in itself, it is up to the people for their own condition. Historically and scientifically, womanhood has played a role of inferiority and obedience, what has made her difficult to reach the factual material equality in all its forms, especially in the workplace that constitutes an essential area of the life of a Human Being to achieve their life projects feasible. Although the issue of the status of women is historically a fact with the advent of the XXI Century and the neoliberal market, has deepened the situation of women in the field to the market's conditional – lower positions or less payment – assistant, secretary, advertiser, selling, cook, maid, etc. – which implies first a segmentation of the workplace which can be accessed. On the other hand, the market stands alone as a factor of merchandise in addition to that liberalism poses the restriction of labour rights, and her status, very low payments. Ultimately, womanhood poses a historical problem that currently combines in triangular problems – violence, mobbing and discrimination – result of a global conception of a female stereotype. Therefore we consider the role of Congress in enacting protective laws (Female Labour Law against mobbing and the creation of a monitoring body to act in conjunction with NGO's) in order to mitigate and eradicate stigma and violence in women regarding the workplace as a whole.

**Key Words:** Female Globalization · Mutable Violence · Triangular Problems · Protective Laws.

## O GLOBALIZAÇÃO DA MULHER PELO SÉCULO DE XXI FOMENTA A VIOLÊNCIA DE GÊNERO E INSINUA UM RETROCESSO HISTÓRICO?

### Resumo<sup>3</sup>

Progresso dos Direitos Humanos no Ocidente tornou-se garantia essencial para a afirmação de normas obrigatórias para os Estados em relação aos direitos, que em si, cabe ao povo para sua própria condição. Historicamente e cientificamente feminilidade tem desempenhado um papel de inferioridade e obediência, o que tem dificultado a realização da igualdade material factual em todas as suas expressões especialmente no local de trabalho que uma área chave da vida de um ser humano para atingir seus projetos viáveis na vida é.

---

2. Translated by Marcelo G. Campoy.

3. Tradução feita por Marcelo G. Campoy.



históricamente, com o advento do século XXI e do mercado neoliberal, aprofundou a situação das mulheres no local de trabalho, com base no princípio, a fragmentação do campo ao para as condições de mercado – posições mais baixas ao menos pagamento – assistente, secretária, anunciante, escriturária, cozinheira, empregada doméstica, etc. – o que implica uma primeira segmentação do mercado de trabalho que podem acessar.

Por outro lado, o mercado coloca-os apenas como un fator de mercadorias, além de que o liberalismo coloca a restrição dos direitos trabalhistas, e seu status, muito baixos salários. Em última análise, a feminilidade representa um problema histórico que combina atualmente em um triangular problemas – violência, mobbing e discriminação – o resultado de una concepção global de um estereótipo feminino. Consideramos, portanto, o papel do Congresso em aprovar leis de proteção (Direito do Trabalho Feminino contra assédio moral e da criação de um órgãos de monitoramento para atuar em conjunto com as ONG's) a fim de mitigar e erradicar o estigma ea violência nas mulheres em relação ao local de trabalho como um todo.

**Palavras-chave:** Globalização Feminino · Violência mutável · Problemas Triangulares · Leis de Proteção.

## Introducción

“El malleus afirmaba que las mujeres se complotaban con el diablo, justificando así su control brutal por el hombre. Los actos de brujería (el mal) se explicaban por la inferioridad genética en la mujer, atribuida a que éste fue hecho a partir de una costilla que, por curva, se contrapone a la rectitud propia del hombre. Esta inferioridad genética la hacía más débil que el hombre en la fe, lo que se reafirmaba con una falsa etimología de femina derivada de fe y minus” (Zaffaroni, Raúl, *Manual de Derecho Penal*, 2007).

La circunscripción de temarios respecto a las relaciones laborales, en multiplicidad de casos, dista y colisiona respecto al trato digno e igualitario que deben de darse en todas las relaciones sociales.

El Mobbing laboral “radica en su exteriorización en los últimos años por medio de trabajos científicos presentados por psicólogos y psiquiatras especialistas en el ámbito laboral; sin embargo, de manera alguna permite afirmar que se trata de un reciente flagelo” “(...) a través de ciertas acciones u omisiones, se ejerce una especie de presión laboral tendenciosa, a fin de lograr la autoeliminación de un trabajador mediante su denigración laboral” (Restó, 2006).

Si el interrogante sobre la equiparación entre el hombre y la mujer consistiera en verificar una proliferación en la toma de conciencia social, podríamos aseverar que el siglo XXI demarca desigualdades notorias en materia fáctica de igualdad de oportunidades. Los países desarrollados

económicamente verifican un subdesarrollo en materia de Derechos Humanos, derechos sociales, culturales, un ejemplo de ello lo constituye Estados Unidos y su ausencia de adhesión a tratados internacionales de Derechos Humanos. La expresión máxima de violencia actual se plasma en el mercado mundial, pero a la vez se reproduce en la propia sociedad, en violencia internacional, agresiones callejeras, familiares, grupos sociales, étnicos, la mujer no ha sido ajena a la misma a través de la violencia de género, expresándose en todas las áreas sociales, como la laboral.

#### **a. Mutación de la violencia de género en el ámbito laboral**

La violencia de género se ha expresado en multiplicidad de formas, históricamente *“El delito de adulterio, respondía entonces, a una concepción que medía diferencialmente la libertad sexual de la mujer respecto a la del hombre”...* *“el deber de obediencia es el que con mayor énfasis describe el tratamiento que recibía la mujer por la ley y en definitiva el nivel de subordinación que padecía en la sociedad de entonces. Así basado en la debilidad intrínseca femenina, aquél establecía la aceptación por parte de la mujer del poder de corrección del marido”.* (Kogan, 2010).

Si bien históricamente las propias normativas del Estado Argentino asentían el maltrato hacia la mujer y auspiciaban la limitación de la misma en ocupar cargos laborales públicos, nótese que desde la creación de la Corte Suprema de la Nación (1863) estuvo compuesta sólo por hombres, la ruptura comienza a partir del año 2000 con la integración de las Dras. Carmen Argibay y Elena Highton de Nolasco. Aunque la integración de la mujer a partir del siglo XXI ha comenzado a ser factiblemente posible, a nivel nacional e internacional ha comenzado a gestar nuevas formas de violencia hacia la mujer (trata de personas, trabajo esclavo, tales como víctimas del narcotráfico, mercado ilegal) han aumentado, por una parte, el grado cuantitativo de violencia laboral, su magnitud –sea el mercado legal o ilegal– como el grado cualitativo, expresión de nuevas formas de violencia laboral en la mujer, propias de la globalización.

#### **b. Protección a la Mujer proveniente de la Ley de Contrato de Trabajo Argentino (LCT - Ley 20.744)**

La LCT en su Título VII trata el Trabajo de Las Mujeres: Confirmando el principio de exclusión de trato discriminatorio que surge del art. 14 bis de la Constitución Nacional, el art. 17 LCT que prohíbe hacer discriminaciones laborales y el art.81 LCT que fija la Igualdad de trato. Desde el Art. 172 al 186 se despliega un abanico de protección a la Mujer como trabajadora. Y podemos enumerar y definir brevemente a estas protecciones, que si bien existen plasmadas legalmente a veces no resultan ser del todo operativas. O merecen observaciones por alejarse del fin propuesto.

### **c. Prohibición de trato discriminatorio**

Establece que la mujer puede celebrar toda clase de contrato de trabajo, sin sufrir ningún tipo de discriminación fundada en el sexo o estado civil de la trabajadora, aun cuando este altere el curso de la relación laboral.

Y trae aparejado la igualdad de retribución. Art. 14 bis CN; art. 17 y 81 LCT, La ley 23.592, por la convención de eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (art. 75 Inc. 22 CN), a lo que debemos agregar el Convenio 100 de la OIT, sobre igual remuneración entre mano de obra masculina y femenina por un trabajo de igual valor. Y la Ley 26.485 sobre la protección integral de la mujer.

### **d. Protección por la maternidad**

El tema es proteger a la mujer embarazada prohibiendo que esta trabajadora durante cuarenta y cinco días anteriores al parto y 45 días posteriores al mismo realice tareas laborales. Teniendo derecho a una asignación familiar, que consiste en una licencia paga por 90 días, que pueden reducirse a 30 días antes del parto completándose el plazo de 90 días después del mismo. Por lo que se garantiza la estabilidad relativa laboral de la mujer, presumiendo que el plazo dentro de 7 meses y medios anteriores y posteriores a la fecha de parto obedece a razones de maternidad o embarazo, siempre que la mujer haya cumplido con la carga de comunicar y acreditar el hecho del embarazo formalmente.

Esta presunción admite prueba en contrario. En caso de despido se debe pagar una indemnización especial que se suma a la común por despido arbitrario –art 245– y consiste en un año de remuneraciones (conforme a la remuneración normal) incluido el sueldo anual complementario. Además de gozar por el descanso diario por lactancia.

### **e. Despido por causa del matrimonio**

La prohibición del despido por la causa del matrimonio establecida para el personal laboral es nula y carece de valor, aun cuando estas surjan de disposiciones internas de las empresas como causal de despido. Así si se despide sin causa se debe pagar al igual que el despido por maternidad: la indemnización por despido arbitrario.

### **f. Estado de excedencia**

La excedencia es una suspensión de la relación laboral que tiene la particularidad de no contarla como antigüedad y se reconoce a la mujer trabajadora que tenga un año de antigüedad en la empresa. Dándose tanto para el caso del parto como para el cuidado de un hijo enfermo menor y a su cargo (Madrid, 2011).

La ley de Argentina, 26.485 art. 6 Inc. C; determina, *“Violencia institucional contra las mujeres: aquella realizada por las/los funcionarias/os, profesionales, personal y agentes pertenecientes a cualquier órgano, ente o institución pública, que tenga como fin retardar, obstaculizar o impedir que las mujeres tengan acceso a las políticas públicas y ejerzan los derechos previstos en esta ley. Quedan comprendidas, además, las que se ejercen en los partidos políticos, sindicatos, organizaciones empresariales, deportivas y de la sociedad civil”* (Ley de Protección integral de las mujeres, 2009)

### **Problemática triangular: violencia de género - discriminación - mobbing laboral**

Si el hostigamiento laboral por meritoria resulta de compleja dificultad en materia de probanza, la situación se torna tediosa si se expresan distintos factores que coadyuvan a complejizar la propia problemática. De ello se torna el análisis por la cual la mujer, en la relación laboral debe afrontar, producto de un paradigma y fruto de una concepción globalizada de su estereotipo. La violencia de género, la discriminación y el Mobbing laboral constituyen, desde nuestro punto de vista, factores particularmente inescindibles y vinculados entre sí, a nuestro entender van de la mano a causa del estereotipo del siglo XXI, expresados en el mercado. Aún cuando el estado ha restringido la autonomía de voluntad con bases del Orden Público y creado un marco que supone un intervencionismo legislativo.

Que fueron los basamentos del principio protectorio de trabajo en favor de los menores y mujeres. Hoy en día la insuficiencia de esta protección se materializa en la vulnerabilidad y el padecimiento de la mujer, a través de delimitar los tipos de empleo por las que el mercado las considera eficiente para sus recursos, por otro lado, se ubican en el mercado negro víctima de delitos internacionales como así lo demuestra la empírea. La trascendencia de esta cuestión manifiesta entonces el delicado análisis y las medidas preventivas enérgicas con las que deben ser llevados a cabo, de modo de atenuar esta relación triangular que fácilmente se puede expresar en las relaciones laborales.

La economía de mercado desregulada del siglo XXI, propensa un rol de la mujer de estereotipo marcadamente limitado en el sistema laboral. Podemos apreciarlo, desde la búsqueda de empleo femenino orientada al personal administrativo, secretariado, asistente, funciones meramente de gestión, de limpieza, mucamas, amas de llave, etc, por otro lado, la nulidad con las que se solicitan personal de mayor jerarquía, encargado, director, gerente, ejecutivo, los que nos puede determinar cómo el propio mercado laboral forja una figura de la mujer apta para ciertas tareas pero incompatibles para otras.



Los hechos que suscitan el *Mobbing laboral*, “conocido con el nombre de *acoso moral psico terror laboral o bullying* consiste en la persecución, acoso u hostigamiento de carácter permanente que se le depara a un empleado con miras a obtener su renuncia; además de la violencia de género. La violencia en el trabajo refleja la violencia que impera hoy en la sociedad, la falta de tolerancia, la competitividad, la envidia, el rencor. Lo primero que tenemos que advertir cuando hablamos de nuevas o viejas formas de violencia laboral, es que estamos hablando de violación de derechos de los derechos del trabajador por su condición de tal, y en tal sentido son bienes jurídicamente tutelados su integridad física, psíquica y moral, tanto en su honra como su dignidad, su igualdad y como contracara de la discriminación” (Rodríguez, 2006).

Subsumida a la misma la discriminación, constituye otro factor que conjuga con los demás, “el concepto parece circunscribirse a todas aquellas acciones que, provenientes del empleador, se apartan de lo que debe considerarse el tratamiento igual de los iguales en iguales circunstancias” (Magliano, 1982).

Sostenemos por nuestra parte, que en las nuevas relaciones laborales respecto del *Mobbing* no es ajeno a la discriminación y a la violencia de género, las mismas se pueden relacionar y estar presentes a la vez, de ser así, la problemática del *Mobbing* laboral en la mujer se potencia con la aparición y adhesión de otras dos problemáticas conexas entre sí, lo que produce una mayor situación de vulnerabilidad de la mujer en el ámbito laboral. Frente a las posibles resoluciones y medidas preventivas que se puedan adoptar, ha de tenerse en cuenta la complejidad de la circunstancia que amerita proyectar medidas tomadas en la totalidad de la problemática compleja, para evitar así una legislación y regulación parcial y poder lograr otorgar una completitud de la problemática triangular: Discriminación, Violencia de Género y *Mobbing* laboral.

## Propuesta

Circunscripto el análisis proponemos los siguientes proyectos:

**1- Ley Laboral contra el Mobbing:** La reducción de la compleja problemática que se circunscribe en la mujer víctima del mercado, de la situación de vulnerabilidad en el sistema laboral, de los tipos de violencia que pueda estar expuesta en su empleo, consideramos la creación de una ley Nacional que pueda contener soluciones posibles de medidas preventivas, sanciones a las empresas, información a la mujer respecto del temario, cuestión a la cual pueda otorgarle una protección jurídica íntegra en el ámbito laboral, lo que se condice con los postulados de una democracia si se les otorga por una ley, además del efecto obligatorio que posee.

**2- Organismo de Fiscalización y Ong's:** Se puede estimar la creación de un organismo, que por medio de una ley, se dedique principalmente a la lucha contra la violencia laboral de la mujer, promulgando así la divulgación de informes, estudios, estadísticas, relevamientos, que otorguen resultados en la evolución contra la violencia laboral femenina.

## Referencias bibliográficas

- Álvarez de Magliano, M. (1982), El Principio de la no Discriminación en la Ley de Contrato de Trabajo, Revista Editorial DT, 1-14.
- Fernández Madrid, Juan C. y Caubet Amanda B. (2011), Leyes fundamentales del Trabajo, Revista Editorial La Ley, 88-95.
- Kogan, H. (2010), El Bicentenario: el rol de la mujer, 3-18.
- Ley 26.485, Ley de Protección Integral De las Mujeres. Publicada en El B.O 01/04/2000 <http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/150000-154999/152155/norma.htm>
- Reston, A. (2006), Mobbing: problemática y tratamiento, Revista Editorial DJ, 1-9.
- Rodríguez Salach, Luis A. Knaus, V. (2006), Acoso moral y sexual en el Derecho del Trabajo, Revista Editorial La Ley, 2-11.
- Lazzarini, J. (1999), Acoso sexual en el trabajo, Revista Editorial RDM, 1-16.
- Martínez Vivot, J. (1982), Los menores y las mujeres en el derecho del trabajo, Revista Editorial LA LEY, 1-3.
- Zaffaroni, E. (2007), *Manual de Derecho Penal* (Parte General), Ediar, 204-788.





# SOBRE LA TITULACIÓN EN LAS LICENCIATURAS DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA. EL ALTÍSIMO COSTO DE ASUMIR PROPUESTAS DE MEJORA COMO DESAFÍOS A DERROTAR

FLORENCIA PEÑA SAINT MARTIN<sup>1</sup>

## Resumen

Las dinámicas negativas en las instituciones de educación superior bajo la égida neoliberal con facilidad crean contextos de anulación de los disidentes de los intereses, puntos de vista y posturas políticas de diversos grupos con poder interno. Así, en lugar de discutirse a fondo el punto propuesto o la controversia en cuestión, por importante que sea para la vida académica, se transita a atacar al “enemigo” en lo personal, así como a boicotear sus propuestas; siendo el objetivo “derrotarlo”. Dado que con enorme facilidad estas acciones de anulación se realizan de manera colectiva, se vuelven recurrentes y se prolongan en el tiempo, terminan por constituirse en *mobbing*. En este trabajo se analiza un caso en que las autoridades de una institución de educación superior (2008-2011), con tal de anular a dos profesores que promovieron la discusión de los procedimientos y las formas de titulación, sintiéndose cuestionadas, sabotearon su mejora en un contexto nacional en que las tasas de graduación son un criterio básico de evaluación de los profesores, programas e instituciones, además de un momento de transición importantísimo para la vida personal y el futuro profesional de los alumnos.

**Palabras clave:** Anulación de la disidencia · Anulación del descontento · Mobbing · instituciones de educación superior.

## Abstract

The negative dynamics in institutions of higher education under the aegis of neoliberalism easily create contexts for suppression of dissidents of different interests, views and political views of different groups with internal power. So, rather than discuss in depth the proposed item or the dispute in question, however important to the academic life, travels to attack the “enemy” personally and to boycott their proposals, with the goal being “to de-

---

1. Escuela Nacional de Antropología e Historia, México. Correo electrónico: [doniaflor@yahoo.com](mailto:doniaflor@yahoo.com)

feat". Because with great ease these avoidance actions are performed collectively, become recurrent and prolonged in time, eventually become mobbing. This paper presents a case where the authorities of an institution of higher education (2008-2011), provided annular two teachers who promoted the discussion of methods and forms of degree, feeling challenged analyzes, sabotaged its improved a national context in which graduation rates are a basic criterion for evaluating teachers, programs and institutions, plus an important time for personal life and professional future of students transition.

**Keywords:** Cancellation of dissent · Annulment of discontent · Mobbing · Institutions of higher education.

## Resumo

A dinâmica negativa em instituições de ensino superior, sob a égide do neoliberalismo facilmente criar contextos de anulação dos dissidentes de interesses, opiniões e pontos de vista políticos de diferentes grupos com poder interno. Então, ao invés de discutir em profundidade o tema proposto ou a disputa em questão, porém importante para a vida acadêmica, viaja para atacar o "inimigo" pessoalmente e boicotar as suas propostas, com o objetivo de ser "para derrotar". Porque com grande facilidade as ações de prevenção são realizadas coletivamente, tornam-se recorrentes e prolongada no tempo, acabará por se tornar mobbing. Este artigo apresenta um caso em que as autoridades de uma instituição de ensino superior (2008-2011), desde anulares dois professores que promoveu a discussão de métodos e formas de grau, sentindo-se desafiados análises, sabotado sua melhoria um contexto nacional em que as taxas de graduação são um critério fundamental para a avaliação de professores, programas e instituições, além de um momento importante para a vida pessoal e futuro profissional dos estudantes de transição.

**Palavras-chave:** Cancelamento da dissidência · Anulação de descontentamento · Mobbing · Instituições de ensino superior.

## Introducción

Palabras más, palabras menos, las universidades públicas latinoamericanas contemporáneas declaran explícitamente que su "misión" es fomentar la equidad en el acceso al sistema educativo, proveer a la sociedad la mayor oferta de programas académicos, así como formar profesionales competentes y socialmente responsables. Pretenden también contribuir a la elaboración y la resignificación del proyecto de nación respectivo, estudiar y enriquecer el patrimonio técnico-científico, cultural, natural y ambiental de su país. Se plantean también asesorar en los órdenes científico, tecnológico, cultural y artístico con autonomía académica y de investigación a los diversos sectores de la sociedad. Se proponen generar, desarrollar, integrar y comunicar el saber en todas las áreas del conocimiento y dominios de la cultura, conformando la complejidad de su quehacer y orientando la educación que en ellas se imparte. Para ello, llevan a cabo tres funciones

sustantivas básicas, que son: 1. docencia, 2. investigación y creación en las ciencias y las tecnologías, las humanidades y las artes, y 3. extensión del conocimiento y la cultura en toda su amplitud; procurando ejercer estas funciones con el más alto nivel académico.<sup>2</sup>

Pero, hoy, por lo menos en algunas instituciones de educación superior (IES) mexicanas, objetivos, funciones sociales y “misiones” explícitas aparte, las políticas públicas de corte neoliberal que han sido impuestas durante los últimos 30 años, les han impuesto una dinámica eficientista; de empresarialización, considera Ibarra (2005).<sup>3</sup> Una de las consecuencias de estas nuevas políticas ha sido que las funciones administrativas adjetivas, que antes estaban al servicio de las sustantivas, hayan ido ganando espacios y adquiriendo el poder de imponer criterios y límites a éstas últimas.

Adicionalmente, la falta de oportunidades laborales ha ocasionado que las actividades adjetivas hayan ido quedando a cargo de personal sin experiencia en las actividades que pretenden organizar y administrar, pero no por ello renuncian a decidir unilateralmente, casi que sólo desde la imaginación, lo que más conviene a éstas, y a poner condiciones y requisitos a las funciones sustantivas y a sus actores, lo cual ha generado parálisis institucional, retrocesos e, incluso, continuos jaloneos internos de diversa índole entre administrativos y académicos, como el que aquí se abordará.

También como consecuencia de la empresarización de las IES, sus actores principales y fundamentales (estudiantes y profesores de tiempo completo y asignatura), así como sus procesos (programas académicos, experiencias de aprendizaje y dinámicas administrativas) están en evaluación permanente a través de indicadores de desempeño cuantitativos, seleccionados por cúpulas que a los ojos de los alumnos y profesores son invisibles, a lo que se suma que queden a cargo de personal sin ninguna experiencia, como ya se dijo.

En esta misma lógica se crearon incentivos económicos para los profesores y los programas que cumplieran con los estándares de eficiencia así establecidos, lo que sin duda ha tenido ángulos e impactos positi-

---

2. Consultar, por ejemplo: Universidad Nacional de Colombia, [www.unal.edu.co/contenido/sobre\\_un/sobreun\\_mision.htm](http://www.unal.edu.co/contenido/sobre_un/sobreun_mision.htm); [www.unal.edu.co/vicegeneral/mision.html](http://www.unal.edu.co/vicegeneral/mision.html), 26 de febrero de 2013.

3. Lo que conlleva evaluarlas y financiarlas a través de su “desempeño”, medido a través de indicadores tales como ingreso de alumnos, retención/deserción, egreso en tiempo curricular/rezago, tasas de graduación y tiempo invertido en obtener los grados, etc. (Ibarra, 2005). Esta medición incluye también a su personal académico de base, para lo que se han desarrollado diversos sistemas de evaluaciones nacionales (Sistema Nacional de Investigadores, Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología; perfil deseable, Programa de Mejoramiento del Profesorado, Secretaría de Educación Pública) y específicos (estímulos institucionales a la productividad, por ejemplo) para, asimismo, medir su “productividad” de manera individual, aunque su perfil profesional personal forma parte de las evaluaciones a las universidades mismas también. Este contexto está presente en la dinámica del país entero y ya se ha escrito crítica y analíticamente sobre su impacto en las universidades (González, 2010; Rodríguez, 1990; Arellano, 1998, entre otros), discusión que por razones de espacio no podemos desarrollar aquí; recomendamos consultar para el caso de México autores tales como Luis Porter Galatier, Manuel Gil Antón, Eduardo Ibarra Colado, etc.

vos (como el que los profesores de tiempo completo hayan realizado posgrados, por ejemplo), pero también han exacerbado el individualismo y la competitividad entre colegas, choques entre administrativos y académicos, sobresaturación de los académicos con actividades adjetivas (elaboración de reportes e informes periódicos con comprobantes, participación en evaluaciones de pares y captura electrónica de información de muy diversas actividades), a la vez que han creado verdaderos “botines” que ahora son motivo de enconadas discordias por su importancia para que programas y profesores de tiempo completo sean bien evaluados, por ejemplo, y entre las principales, impartir cátedra y dirigir tesis de nivel posgrado.

A esta nueva dinámica en la que los tabuladores de evaluación definen las tareas “convenientes” a ser realizadas y que desencadenan colateralmente competitividad y luchas internas, se ha sumado al hecho de que las IES a lo largo de su historia han sido espacios idóneos para el lucimiento de los grandes “egos”, lugares dónde éstos se mueven a sus anchas para ser admirados en el aula y volverse famosos en la sociedad, así como que nunca han estado exentas de grupos internos y externos que se disputan el poder para allegarse sus recursos y gozar de privilegios y prebendas. Esta combinación ha profundizado u ocasionado dentro de algunas universidades dinámicas tóxicas en las que con tal de acumular poder, prestigio y recursos financieros, autoridades en lo individual o como equipo directivo, profesores de tiempo completo en particular u organizados en grupos, administrativos, por iniciativa propia, por órdenes superiores o en asocio con otros, combinaciones de todo lo anterior y un largo etcétera, no dudan en anular a los que consideran una amenaza a sus intereses, los disidentes o descontentos;<sup>4</sup> mismos que son blancos de represalias de todo tipo, maltratos emocionales individuales<sup>5</sup> e, incluso, blancos de *mobbing*.<sup>6</sup> Tampoco dudan en apropiarse para sí de iniciativas ajenas para su lucimiento y popularidad personales. Éstos son algunos de los muchos comportamientos negativos observables en algunas IES hoy, que si bien las políticas neoliberales *per se* no crearon, sí los exacerbaron como consecuencia de las evaluaciones permanentes que se han impuesto y los incentivos que de ellas se derivan.

---

4. Supresión of dissent (anulación de la disidencia/ descontento, Martin, <http://www.bmartin.cc/dissent/>, 13 de diciembre de 2012): “Acción tomada con la intención de parar o castigar a personas que realizan declaraciones públicas o hacen algo que es visto como una amenaza por grupos con poder e intereses, tales como gobiernos, corporaciones o profesionales. Estrategias típicas de procesos de anulación incluyen: ostracismo, hostigamiento, censura, transferencias forzadas de empleos, reprimendas, represalias y despidos injustificados. La anulación se conforma a través de acciones en contra de la disidencia; pero no involucra violencia física”, tales acciones pueden ser llevadas a cabo por un solo individuo, a diferencia del *mobbing* no implican recurrencia y temporalidad (<http://www.bmartin.cc/dissent/intro/definitions.html>, 13 de diciembre de 2012, traducción de Florencia Peña).

5. Incluye actitudes, muecas, acciones y palabras, tales como rechazo, humillaciones, insultos, desaprobarciones, gestos, aislamiento, groserías, descalificaciones, etc.

6. Maltrato emocional sistemático y recurrente, perpetrado por un grupo identificable a lo largo de periodos prolongados, generalmente, en contra de un solo blanco a la vez (definición propia).

## **De cuando en las disputas se afectan los objetivos estratégicos de las instituciones**

En estas dinámicas tóxicas, las controversias académicas, incluso las cruciales y trascendentes para las instituciones, con enorme facilidad se convierten en luchas de poder contextualizadas por la dinámica delineada líneas arriba. Así, fácilmente, el punto académico-administrativo que se discute se transmuta en oportunidad de denostación y anulación de quien ha “moleestado” con anterioridad, sustentado opiniones contrarias, amenazado egos, intereses creados, etc., sin reparo de las consecuencias de esta transmutación para las propias IES, pudiéndoles ocasionar daños considerables de diversa índole en sus indicadores de desempeño, con lo cual se limita o bloquea su acceso a recursos y se afecta negativamente tanto su prestigio como su dinámica interna.

En este trabajo se analiza un caso en que las autoridades de una IES (2008-2011) priorizaron la anulación de quienes ellas construyeron como sus “enemigos” al sentirse cuestionadas porque dos profesores realizaron propuestas de mejora alrededor de los procedimientos de obtención de grado de los alumnos de licenciatura. Con su actitud poco institucional afectaron el interés de los alumnos de graduarse a la brevedad posible una vez concluido su trabajo de tesis, culminando así un esfuerzo de por lo menos 16 años y cerrar un ciclo con mucho valor social. Afectaron también a los “indicadores de desempeño” de los profesores de tiempo completo que dirigían sus trabajos terminales y los institucionales, al no acortar el lapso invertido en su graduación ni el incremento de las cifras de titulados, indicadores de desempeño fundamental en la evaluación de los programas universitarios en México hoy.

Todo ello fue realizado para anular a los dos profesores que presentaron la propuesta de mejora que pretendía academizar la aprobación de los trabajos de graduación, diversificar las formas de titulación y agilizar el proceso de aprobación de trabajos concluidos. El hecho de que las acciones de anulación se realizaran por un grupo de directivos, por un periodo prolongado y de manera recurrente, las transformó en *mobbing* hacia ellos. Las autoridades, en el momento en que ocurrieron estos hechos ya eran cuestionadas de manera generalizada, lo que seguramente contribuyó a que vivieran las propuestas de mejora como un cuestionamiento a su gestión y una afrenta personal, por lo que hicieron todo lo posible por anularlas y “derrotarlas”.

### **Importancia de la titulación como indicador de desempeño<sup>7</sup>**

En un trabajo previo (Peña, et al., en prensa), elaborado en el contexto del caso que se presenta,<sup>8</sup> analizamos cómo desde los años 90 las IES,

---

7. Tomado de Peña, et al. (en prensa), dónde se puede encontrar un desarrollo más amplio del tema.

8. En esta IES es muy común que las decisiones se tomen sin lectura, análisis, sistematización de

una vez que la llamada eficiencia terminal se convirtió en un indicador de desempeño fundamental para su buena evaluación, decidieron resolver el cuello de botella que significaba obtener el grado de licenciatura mediante la elaboración de una tesis profesional y su defensa en el examen correspondiente, dado que ocasionaba muy bajas tasas de titulación en cada cohorte y muchos años invertidos después de terminar la carrera para obtener el grado, desde entonces se comenzaron a diversificar a nivel nacional las formas de titulación.

Así, las opciones de titulación para obtener licenciaturas en el país son ahora muy variadas; por ejemplo, en la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), el 7 de julio de 2004, con 94 votos a favor, uno en contra y tres abstenciones, el Consejo Universitario puso en marcha diez mecanismos distintos (Gaceta UNAM, 28 de octubre de 2004). Posteriormente, el Consejo Técnico de cada Facultad, aprobó los que se aplicarían de manera particular:

1. Tesis y examen profesional
2. Seminario de tesis o tesina
3. Examen general de conocimientos
4. Alto nivel académico
5. Acciones de apoyo a la docencia
6. Informe de trabajo profesional
7. Obtención de créditos de posgrado
8. Realización de diplomados
9. Servicio social
10. Actividad de investigación

En palabras del entonces rector, Juan Ramón de la Fuente:

“... las tendencias actuales pedagógicas, en las mejores universidades del mundo, que no creo que hayan aflojado un ápice de su calidad, cuentan con múltiples opciones de titulación, la universidad no puede estar aislada y estancada... Ahora un estudiante podrá titularse además de tesis y examen profesional, con trabajo de investigación, tesina o con un examen general de conocimientos, con la totalidad de créditos y alto nivel académico, o por trabajo profesional, entre otros. También afirmo que es necesario evitarles trabas a los estudiantes para que pasen de la licenciatura al posgrado” (Rivera, 2004).

Todos los análisis realizados sobre las tasas de titulación en las IES públicas del país coinciden en que desde que se puso en marcha la diver-

---

cifras y experiencias internas, ni investigación de por medio, sino sobre la base exclusiva del muy famoso: “yo creo”.



sificación de opciones, han aumentado las cifras de titulados y reducido los tiempos para obtener los grados (Camarena, Chávez y Gómez, 1985; García y Bustos, 2009; Legorreta, 2004; entre muchos otros).

## Proceso de titulación vigente

En esta IES su reglamento 1993 contempló cuatro formas de titulación: tesis, ensayos o conjunto de ensayos, monografías y organización de archivos, de las cuáles las Academias<sup>9</sup> eligieron después las que se aplicaban a cada disciplina. Por ejemplo, no fue sino hasta 1997 que el Consejo Académico aprobó para una licenciatura la titulación a través de organización de archivos, poco después se convirtió en una opción también para otra licenciatura, pero no fue sino hasta 2009 que se puso en marcha en una tercera. Esto demuestra que internamente, en contraste con las tendencias nacionales e internacionales, en la IES ha existido una gran resistencia a abandonar la tesis como opción de titulación casi única.

Siendo tan importante la titulación, tanto como indicador fundamental de la formación integral de los estudiantes a lo largo de toda la carrera, como hecho trascendente en su vida personal y como indicador de evaluación de instituciones, programas y profesores-investigadores, en esta IES no se le ha dado la importancia debida, las preocupaciones institucionales se han centrado fundamentalmente en el proceso administrativo de la aprobación del trabajo terminal (no en la formación como investigadores), teniendo el llamado “lector secreto” en las diferentes normativas una importancia crucial en este proceso. De 1997 a una fecha indeterminada posterior al 2004 se elaboraron tres distintas normativas en la IES, a saber:

**Tabla 1.** Procedimientos de registro y evaluación de trabajos terminales

Fecha	Nombre
1997	Procedimiento para registrar proyectos y borrador de tesis o de trabajo de titulación
2003	Manual de procedimientos de titulación para licenciatura
¿2003? (indebidamente, el documento se fecha en 2003; fue elaborado después de enero de 2004, fecha y autores imprecisos)	Manual de procedimientos de titulación para licenciatura

Fuente: Elaboración propia (2013)

9. Instancia colegiada formada por todos los profesores de tiempo completo y el jefe de carrera de cada programa educativo.

El documento intitulado “Procedimiento para registrar proyectos y borrador de tesis o de trabajo de titulación” (1997) delinea un proceso administrativo confuso e innecesariamente complicado en términos administrativos, que hace intervenir a los jefes de carrera de cada programa, la Secretaría Académica, la Subdirección de Investigación y la Oficina de Exámenes Profesionales en un “ping pong” intrincado de procesos, oficios a emitir y responsabilidades. En este instrumento primero se contempla que “... Dicha Subdirección (de Investigación) examinará la tesis en sus aspectos formales y **la remitirá a un dictaminador especialista en el tema...**” (subrayado nuestro) y que “... **En el caso de que el Director de Tesis solicite una cita con el dictaminador** para discutir el resultado, la Subdirección de Investigación consultará con éste último la aceptación de la entrevista...” (subrayado nuestro). Es decir, el trabajo terminal se envía a un dictaminador especialista en el tema, pero conservando la posibilidad de diálogo entre el director (que ya extendió la carta aprobatoria del trabajo cuando éste es enviado a dictamen) y el dictaminador; es de sorprender y de hacerse notar que no se menciona al tesista, autor del trabajo.

Sin embargo, de manera contradictoria, en el numeral 13 del documento se habla ya no de un dictaminador, sino de un “lector secreto” que el texto a veces equipara como sinónimo de dictaminador. Esta figura del **lector secreto** será central en el desarrollo posterior de este trabajo. Hacemos notar que este mismo inciso 13 norma la posibilidad de disenso del director y el tesista con las observaciones del “lector secreto”, contemplando la posibilidad de no llevar a cabo las sugerencias de éste, siempre y cuándo se argumenten por escrito las razones. Este primer reglamento estipula también, de manera contradictoria con el diálogo que contempló en su inicio, que el borrador de tesis se enviará nuevamente al lector secreto para constatar que las correcciones se realizaron conforme al dictamen emitido.

Por decisión de una Academia en una licenciatura, al margen del reglamento y de los procedimientos establecidos en 1997 para la aprobación institucional de las tesis, se conservó la posibilidad de tener simultáneamente un director y un asesor de tesis a lo largo de toda su elaboración de la tesis, cuya aprobación y defensa en el examen correspondiente se daba con la carta de aval de ambos. Lo propio ocurrió en otra licenciatura, sólo que en ella se contemplaron dos asesores, en lugar de uno solo.

La puesta en marcha de estos procedimientos complicados administrativamente y contradictorios en sus diversas partes, no estuvo exenta de conflictos y sinsabores, por lo que se promovió su revisión en 2003 (seis años después); esta revisión, liderada por el entonces Subdirector de Investigación, tomó en cuenta la experiencia ya acumulada y llamó a participar en tal revisión a todos los sectores involucrados.

Con respecto al dictamen de las tesis, el Manual 2003 resultante establece que es la Subdirección de Investigación quien turna el trabajo a un



“especialista para dictamen”, derivado del cual se le entregan recomendaciones **al pasante**. Sí especifica que el lector será anónimo. En esta normativa se da la opción **al tesista** y **al director** de argumentar su desacuerdo con el dictamen y se establece que será la **Subdirección de Investigación la encargada de analizar el caso y darle solución**. Asimismo, establece que, en su caso, una vez hechas las correcciones por parte del tesista, será la propia Subdirección de Investigación la que hará el cotejo de las correcciones en un plazo no mayor a dos semanas.

Sin embargo, este Manual, al margen de las instancias colegiadas, hipotizamos que de manera subrepticia, fue modificado por personal administrativo en una fecha indeterminada, pero posterior a enero de 2004, haciéndolo pasar como el Manual 2003 original, dado que conservaron el mismo título y lo fecharon al final como: Mayo de 2003, fecha falsa, dado que durante la gestión que culminó en diciembre de 2003 no se volvió a realizar Manual de Titulación alguno.

Utilizando la función de comparación de documentos de *Office Word*, se contrastaron ambos documentos (el 2003 coordinado por el equipo directivo y el apócrifo que dice al final: Mayo de 2003), encontrando cómo los administrativos respectivos involucrados en la falsificación, maniobraron para cambiar a su antojo la forma de aprobación de las tesis, logrando así convertir el proceso en una verdadera tortura para todos los involucrados.

Otras modificaciones aparte, el Manual falsificado mandata ahora a las licenciaturas que contemplan la posibilidad de hacer la tesis con un director y uno o dos asesores, a que los jefes de carrera envíen los borradores de tesis a dictamen a especialistas, ya no basta con las cartas del director y del asesor de tesis para programar la defensa del trabajo en el examen profesional correspondiente, como sí lo contempla el Manual 2003 original.

Las modificaciones realizadas al Manual original con respecto a la aprobación de las tesis de las otras licenciaturas, las transcribimos a continuación (subrayado el nuevo texto y tachado el que fue suprimido):

### 3.5.3 Dictamen aprobatorio con modificaciones textuales generales y particulares:

El tesista y el director de tesis o trabajo de titulación atenderán las observaciones que haga el dictaminador, a fin de convenir incluirlas o no en el trabajo de tesis. En todo caso se debe dar contestación por escrito al dictamen, explicando cuáles fueron las correcciones que se realizaron, o en su caso, argumentar por qué no fueron consideradas.

### 3.5.4 Dictamen reprobatorio.

Se considera que el borrador de tesis debe ser reelaborado y, por tanto, se sugiere que no cumple con los requisitos de rigor académico indispensables para obtener derecho a examen profesional.

3.6—En el caso de los puntos 3.8.3 y 3.8.4, el director de la tesis puede argumentar extensamente por qué no se realizan las modificaciones solicitadas y/o rechazando el dictamen reprobatorio. Dicha argumentación debe presentarse por escrito.

3.73.6 ~~Si aún después que el director de tesis solicite una cita con el dictaminador para discutir el resultado, presente sus argumentos la Subdirección de Investigación consultará con este último la aceptación de considera que el dictamen original es pertinente, la entrevista. Secretaría Académica será la encargada de estudiar el caso y darle una solución (Art. 92).~~

3.83.7 El tesista contará con tres meses, a partir de la fecha en que se le entrega el dictamen, para realizar las modificaciones pertinentes.

3.93.8 El tesista entrega deberá entregar el borrador corregido y el borrador anterior para ser enviado conque la Subdirección de Investigación lleve a cabo el dictaminador a finecotejo de cotejar las correcciones realizadas. Estorealizadas, acompañado de la carta argumentativa del director de trabajo de tesis.

VI. En caso de un segundo dictamen en el que se soliciten correcciones, se recurrirá a las instancias correspondientes, mencionadas en el art. 92 del Reglamento El proceso de Licenciaturascotejo de la IES, para ambos manuscritos no debe ser mayor a dos semanas, a partir del día en que emitan un dictamen definitivo.el tesista entrega los dos borradores y la carta del director en la Subdirección de Investigación.

3.103.9 ~~La Subdirección de Investigación es la instancia que emite la carta de liberación de las tesis, luego de cumplidos los pasos anteriores.~~

En los hechos, con el Manual 2003 falsificado, que se distribuía en versión impresa o por correo electrónico como la versión oficial a los alumnos y directores que solicitaban la información respectiva, se otorgó al “lector secreto” un inmenso poder de decisión para la aprobación de las tesis, mismo que rayaba en falta de respeto académico a los directores, que muchas veces habían acompañado a los estudiantes por años en su elaboración. Asimismo, los tesistas y sus directores en el Manual 2003 falsificado perdieron la capacidad de argumentar la improcedencia de realizar algunas correcciones, principalmente porque la funcionara a cargo de poner en marcha este proceso mandaba cada nuevo borrador al “lector secreto” y hasta que éste no lo aprobara, no emitía la carta de liberación de la tesis para programar el examen profesional correspondiente.

Un análisis riguroso de lo sucedido en una licenciatura, apunta a que también hubo una enorme discrecionalidad en el proceso de dictamen, cuándo se quería anular a un alumno o a su director, el proceso de dictamen se realizaba con un rigor académico excesivo que para otros era

inexistente. Así, la titulación llegó a basarse en clientelismo y discrecionalidad, por un lado, se usó como mecanismo de anulación de disidentes y descontentos, que sumados a actitudes y manejos similares en otros espacios administrativos pasaron a constituir *mobbing* en contra de alumnos y profesores “incómodos”; como también en clientelismo y favoritismo para otros.

En los años transcurridos con la operación de este Manual 2003 falsificado, fuimos testigos de desesperaciones, quejas y llantos en los pasillos debidos a la frustración y a la impotencia de los alumnos al recibir dictámenes demoledores que sentían injustos (mismos que no se matizaban antes de dárselos) o por la pérdida de oportunidades laborales o becas por no poder recibirse cuándo tenían planeado por la obligación de realizar las correcciones a sus tesis, de las que no estaban realmente convencidos.

Asimismo, encontramos a varios colegas profundamente enojados por tener que asumir correcciones en las tesis que habían dirigido que consideraban fuera de lugar, además, ya sin la posibilidad de diálogo o de réplica con el “lector secreto” porque en la práctica ésta se había eliminado completamente. En efecto, para algunos profesores de tiempo completo, la realidad era que hasta que dicho lector secreto diera su aval, la tesis no podía ser defendida en el examen profesional respectivo.

El neoliberalismo ha constreñido también la posibilidad de trabajo dentro de las IES como profesores de tiempo completo a los profesionistas, por otro lado, los profesores de asignatura en esta IES enfrentan salarios muy bajos, pocas prestaciones e inseguridad laboral, estando muchas veces altamente calificados. Algunos funcionarios también tienen grados y han cursado posgrados, pero sus responsabilidades no son de investigación y docencia. Esta combinación de circunstancias dentro de las IES genera envidia y resentimiento hacia los profesores de tiempo completo, dado que el contexto los puso en posición de “privilegiados”, por lo que se encuentran “en la mira” de profesores de asignatura y de administrativos con grados, a partir de sentimientos negativos socialmente creados. En este contexto, no es poco frecuente que se les descalifique, una de las vías es tejerles leyendas, como que son no son buenos directores de tesis y que no atienden a los alumnos que dirigen.<sup>10</sup> Por lo menos en algunos casos, este imaginario sobre su desempeño trababa también el proceso de titulación, suponemos que a manera de desquite y revancha.

Fue el clima que se creó alrededor de la titulación con la interacción de estas diversas circunstancias el que llevó a proponer a dos profesores a que se discutiera en el Consejo Académico el procedimiento y las formas de graduación, con participación de las Academias, así como a recopilar

---

10. Los datos duros de una licenciatura que obran en nuestro poder muestran que son los profesores de tiempo completo quienes más alumnos gradúan. Probablemente haya algunos “irresponsables”, pero distan mucho de ser la mayoría, pero estos juicios se les aplican a todos.

información bibliográfica y datos sobre el tema a nivel nacional y específicamente de las instituciones que forman parte de una Red docente.

## La propuesta y la conformación de la Comisión

En el año 2009, estos dos profesores de tiempo completo (uno de licenciatura, en su momento, consejero técnico, y una de posgrado, consejera académica) de común acuerdo promovieron en el Consejo Académico la revisión del Reglamento de Titulación, por considerar que las formas de titulación y los mecanismos de aprobación de los trabajos terminales ya no respondían a las políticas públicas de educación superior implantadas en todo el país desde los años 2001-2002. El proceso se inició con la presentación de una carta-solicitud del profesor de licenciatura. La propuesta se aceptó, integrándose para ello una Comisión que quedó conformada por dos autoridades, tres jefes de carrera, un profesor de tiempo completo de licenciatura, una de posgrado y un alumno de licenciatura. Dicha instancia sesionó durante los meses de junio-agosto de 2009, entregando al Consejo Académico y a las autoridades un informe que fue congelado por el equipo directivo en turno por un año.

## La dinámica de la Comisión

Cuando la Comisión comenzó a sesionar, los profesores que habían promovido revisar este tema no tenían la menor idea de la falsificación del Manual 2003 que se había llevado a cabo en una fecha imprecisa por autores también desconocidos. Fue el análisis riguroso posterior de la documentación sustento de la revisión y de la que ésta generó, lo que en un punto les reveló tal situación. Por puesto, por lo menos una de las funcionarias que componían la Comisión tuvo que haber o bien participado en este acto de falsificación o, cuando menos, estar muy clara de que éste se había llevado a cabo. Como consecuencia, y quizá como una acción de lo que en los estudios de *mobbing* se conoce como “ocultamiento del fraude”, desde un inicio su postura fue dejar todo como estaba o complicarlo aún más, rigidizando los procesos de elaboración y aprobación de tesis, aliada con el otro funcionario miembro de la Comisión, su jefe. Las autoridades participaban en la Comisión a través de estos funcionarios, las de más alto rango fingían en el discurso estar de acuerdo con la necesidad de la revisión, pero en los hechos boicotearon los trabajos y las propuestas de todas las formas que pudieron, además de que emprendieron represalias en contra de los profesores que habían iniciado el proceso.

Los académicos de la Comisión (alumno, profesores y jefes de carrera) de manera natural coincidían en puntos de vista, análisis y propuestas de

solución y mejora. Sin la participación de los funcionarios en la Comisión, los trabajos de ésta se hubieran agilizado muchísimo, concretado rápidamente acuerdos por consenso y con el aval de las Academias, además de que hubieran resultado en propuestas que en mucho hubieran destrabado los procesos académico-administrativos para la graduación de los alumnos, sin perder rigor académico.

Pero los funcionarios, con línea de arriba o por iniciativa propia, jugaron al gatopardo: la Secretaría Académica no convocaba a las reuniones sin recordatorio de por medio; los funcionarios miembros de la Comisión no tenían experiencia académica en las modalidades de titulación que se proponían (elaboración de catálogos, ensayo o conjunto de ensayos, monografías, tesis, etc.), pero, sin embargo, opinaban para contradecir y rigidizar todas las opciones; más de una vez se traslució esa relación de envidia-descalificación hacia los profesores de tiempo completo, afirmando, por ejemplo: "... los dictámenes con mucha frecuencia dicen que las tesis tuvieron problemas de dirección cuando han estado a cargo de los profesores de tiempo completo...".

Con esta dinámica revanchista hacia los académicos –que realizan las funciones sustantivas– por parte de los administrativos –que realizan funciones adjetivas que, en teoría, deben apoyar las sustantivas– la Comisión llegó prácticamente a una parálisis, hasta que para avanzar se decidió consignar en cada punto las dos posturas existentes y continuar discutiendo hasta terminar la revisión y elaborar el informe, por ejemplo:

Artículo 92.- El alumno presenta el trabajo de titulación a la Subdirección de Investigación para su aprobación y liberación, misma que puede seguir cualquiera de los dos procedimientos señalados en el artículo "X" y que el pasante elige en el momento del registro del trabajo de titulación (Art. XX).

I.- En el primero, la Subdirección de Investigación turna el borrador a un especialista para su dictamen, mismo que lo aprueba o emite por escrito recomendaciones y observaciones al pasante y a su director, a través de la Subdirección Investigación. El pasante y el director de trabajo de titulación atienden estas recomendaciones, evaluando académicamente si son pertinentes o no. El director del trabajo de titulación entrega a la Subdirección de Investigación un escrito junto con el nuevo borrador, argumentando qué modificaciones no considera pertinentes y cuales retomó y atendió. La Subdirección de Investigación valora los argumentos señalados, revisa y coteja los cambios realizados y aprueba o no el nuevo borrador. En el segundo caso, lo manda a un segundo dictamen a ser realizado por un profesionista con título o grado en la licenciatura por la que opta el pasante. En caso de un segundo dictamen negativo, si el director del trabajo de titulación mantiene la pertinencia del borrador, dirige a la Secretaría Académica una solicitud de nuevo arbitraje. La Secretaría Académica elabora la resolución definitiva, basada en el dictamen que emite la academia de la licenciatura correspondiente.

II.- En el segundo procedimiento, el pasante entrega al Jefe de Carrera el trabajo de titulación con los tres dictámenes positivos emitidos por el director y los dos

asesores, éste lo revisa y lo turna oficialmente a la Subdirección de Investigación, quien emite la carta de liberación correspondiente.

*Postura 1: (Los jefes de carrera, los profesores de tiempo completo y el alumno proponen recuperar el espíritu original de la Comisión del Consejo Académico de Revisión del Art. 92 del Reglamento para las Licenciaturas, de institucionalizar dos de las formas de titulación ya existentes en la escuela, que son, bien la dictaminación, cuando el trabajo ha sido dirigido por una sola persona, y el aval del director y dos asesores, esta última modalidad implementada por la Licenciatura en Arqueología.*

*Postura 2: (Los funcionarios) divergen en las figuras, puesto que insisten en que el objetivo fundamental debe ser el compromiso de seguimiento, establecido mediante el Comité Tutorial (director y dos asesores); no obstante se le denomine de otra manera y se le asignen diversas actividades.*

-----

III.- *Trabajo catalográfico y de organización de acervos.* Es una investigación que da cuenta de la organización e integración de uno o varios archivos, materiales arqueológicos, museográficos, etnográficos, osteológicos o lingüísticos. Las características de estos trabajos de titulación son avaladas y establecidas como acuerdos internos de cada una de las Academias de Licenciaturas, con el visto bueno del Consejo Académico. Su estructura debe estar configurada alrededor del catálogo o acervo consultado u organizado y debe contener: introducción, que informe de la importancia y los datos del acervo; metodología utilizada y el catálogo mismo (fichas).

*Postura 1: El trabajo para esta forma de titulación es la catalogación misma, por tanto, la introducción a este tipo de trabajos debe ser una presentación en la que el pasante argumenta la relevancia y el contenido del catálogo y la forma en que lo clasificó, no un análisis sobre el tema, tal como ya había sido acordado en el Consejo Académico en 1997.*

*Postura 2: La introducción debe ser un trabajo de contextualización y de análisis del catálogo.*

-----

V.- *Monografía.* Es un trabajo producto de una investigación de campo, bibliográfica y/o de archivo de una región, grupo social o periodo histórico que pretende una función descriptiva; bajo una estructura metodológica que define claramente su justificación, objetivo y técnicas de investigación y requiere del uso de un instrumental teórico-conceptual que posibilita una descripción analítica, debe tener una extensión de alrededor de 100 cuartillas. Comprende dos tipos: **Monografía de compilación**, se elige para investigar una región, grupo social o periodo histórico a partir de un recorrido de diversas investigaciones que han

abordado la problemática, habiendo consultado fuentes primarias y secundarias con el objetivo de confrontar las diversas argumentaciones de los autores o con la posibilidad de aplicar nuevos enfoques, redactando una presentación crítica. **Monografía etnográfica**, se elige una región, periodo histórico y/o grupo social, haciéndose la investigación con técnicas antropológicas (elaboración de diario de campo, observación entrevistas, etc.) pudiendo consultar, además, fuentes primarias y/o secundarias, describiendo entre los posibles aspectos, el nicho geográfico-ecológico, histórico, social, económico, político y cultural, sus festividades, lenguas, sistemas de parentesco, sistemas normativos e ideológicos (cosmovisión, magia, creencias, valores y motivaciones), siendo éstos enunciativos, no limitativos.

*Postura 1. Mantener solamente cuatro formas de titulación, considerando que el trabajo monográfico llamado así demerita este tipo de trabajos en el contexto académico exterior, por lo cual reduce las posibilidades de los egresados de la ENAH a ser aceptados en posgrados. Asimismo, considera que la definición de monografía está englobada en la de tesis. Esta postura considera, además, dar un voto de confianza a los directores de tesis para guiar el trabajo bajo la modalidad de monografía, de acuerdo a lo establecido en el Manual de Titulación.*

*Postura 2. Mantener cinco formas de titulación, considerando que la denominación monografía no demerita la posibilidad de cursar estudios de posgrado.*

El ambiente en la Comisión fue poco cordial, era obvio que había dos posturas encontradas porque los administrativos nunca reconocieron que carecían de experiencia de investigación y docencia y de que se estaba normando una actividad académica dónde la voz de los expertos debía ser oída, pero cumplieron muy bien su misión de boicotear las propuestas de los académicos. No en balde algunos administrativos ya hasta habían recurrido a falsificar el Manual 2003 con tal de imponer criterios burocráticos y ganar el control ellos. En estas difíciles condiciones, la Comisión entregó su informe en el que básicamente proponía ampliar las formas de titulación y considerar para todas las licenciaturas la posibilidad de realizar los trabajos de tesis con un director y uno o dos asesores (siendo la *Postura 2*, de los funcionarios, contraria a esto). De manera paralela, por lo menos los dos profesores que habían promovido esta discusión experimentaron múltiples eventos de anulación a manera de represalias, al trabárseles todos los procesos administrativos que podían, principalmente, pero no sólo, en la secretaría académica. Estos profesores fueron blancos de acciones de anulación que por haber sido perpetradas por varios miembros del equipo directivo, su recurrencia y temporalidad pueden considerarse *mobbing*.

## La vida te da sorpresas, sorpresas te da la vida

Una vez entregado el informe de la Comisión al Consejo Académico, éste fue congelado por las autoridades. Sin embargo, prácticamente un año después la dirección y la secretaría académica convocaron a una reunión de Consejo Académico para discutir el punto pendiente, la sesión de la instancia colegiada se agendó para el 2 de julio de 2010. Muy a su estilo, hipotetizamos que habían esperado a que cambiara la composición del Consejo Académico por una más favorable a ellas, así como que habían puesto distancia entre la presentación de la iniciativa y su resultado para que las modificaciones aparecieran como su mérito. Para la reunión del Consejo convocada habían elaborado un cuadro con tres columnas: en una se consignaba a la letra lo establecido sobre la titulación en el Reglamento, en otra la “Propuesta **de los Académicos** de la Comisión” (subrayado nuestro) y en una tercera, la “Propuesta de la Dirección”, en la que mantenían muchas de las posturas de sus funcionarios en la Comisión, pero agregaron de la nada iniciativas nuevas, no previamente discutidas, ni consideradas.

Para esa reunión, cuatro integrantes de la comunidad de la IES habían elaborado un documento analítico sobre las formas de titulación en las licenciaturas de las escuelas de la Red docente. Las tensiones entre el equipo directivo y algunos de los académicos miembros de la Comisión volvieron a expresarse; por ejemplo, el director no resistió la tentación de intentar anular a los autores del texto: en la reunión de Consejo primero trató de ignorar su documento; cuándo sus autores se lo señalaron, cuestionó la posibilidad de que fuera tomado en cuenta dado que no había sido entregado “por los canales legales y en los plazos establecidos” (lo cual era falso y así se le hizo ver). Más bien, tratándose de un documento bien elaborado, lo vivió como afrenta, su equipo nunca fue capaz de producir un texto similar, ni presentar los datos de esta IES bien sistematizados.

Creemos que el cálculo del equipo directivo también fue esperar a que con un Consejo Académico renovado, éste podría serle más favorable. En su caso, esta apreciación fue correcta, uno de los nuevos profesores de tiempo completo representante de una licenciatura, claramente apoyaba sus posiciones. Este profesor tenía nexos con otros profesores de su misma licenciatura que habían mostrado interés especial en que se aprobaran opciones de tesis de corte “aplicadas”, mismas que estaban consideradas en la columna “Propuestas de la dirección”, sugiriendo un pacto previo entre ellos.

En fin, al final se aprobó la posibilidad de que todas las licenciaturas optaran por la elaboración y aprobación de tesis con uno o dos asesores, pero no se ampliaron las formas de titulación, a pesar de todo el trabajo invertido en definir las y normar su aprobación. Con el apoyo del profesor



de tiempo completo arriba mencionado, se quedó en que se elaboraría un nuevo Manual que considerara los puntos que en la reunión se señalaban como problemáticos, contradictorios o no resueltos. Pero tanto este profesor de tiempo completo, como los demás presentes en la sesión de Consejo Académico, sabíamos que ello no ocurriría, era una figura política para dejar al equipo directivo salirse por la tangente y abandonar el tema, tal como con su apoyo ocurrió.

Es preocupante que en esta IES no se priorizaron los objetivos institucionales, principalmente por parte de sus autoridades del momento. En esta IES ninguno de los programas de licenciatura está a la fecha (agosto de 2013) en el nivel 1 en la evaluación de los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES), ni se encuentran haciendo esfuerzo alguno para estarlo en el corto plazo. Como esperamos que haya quedado claro, ello, en mucho, se debe a que estas dinámicas boicoteadoras por parte de las autoridades desmoralizan el compromiso por plantear, impulsar o comprometerse con lograr propuestas institucionales de mejora; dado que lo único que se obtiene a cambio es invertir trabajo que acaba por asumirse como “pérdida de tiempo” y ser blanco de represalias anuladoras y de *mobbing*. Este contexto debe cambiar para aglutinar a los profesores y a los alumnos alrededor de los objetivos institucionales y consolidarla en el corto plazo.

## Reflexiones finales

1. Consideramos que sigue siendo una tarea pendiente revisar las formas de titulación en esta IES.
2. Asimismo, la elaboración de tesis debe asumirse como parte de la **formación académica**, que, como consecuencia, debe ser **responsabilidad de los académicos**, valga la redundancia (directores de trabajos terminales, jefes de carrera y las Academias respectivas).
3. Como consecuencia, es indispensable que no se confundan más los **procesos administrativos** con los académicos; los primeros simplemente deben corroborar y acreditar el cumplimiento de los requisitos formales, éstos sí pueden estar **a cargo del personal administrativo**.
4. En esta IES debe asegurarse la buena formación académica en investigación de los estudiantes **durante el transcurso de su carrera**, especialmente en los proyectos de investigación formativa, las prácticas de campo, los cursos de metodología y el servicio social.
5. Asimismo, las sugerencias de mejora deben considerarse seriamente por parte de las autoridades, promoviendo su discusión a partir de lecturas y sistematización de experiencias, abandonando el simple “yo creo”, que le es tan propio.

6. Quiénes estructuren críticas constructivas válidas y promuevan discusiones en las instancias colegiadas no deben ser blanco de anulación de la disidencia ni de *mobbing*. Ello será un reflejo de que la discusión se mantiene en el nivel académico que las IES requieren, evitando la tentación de vulgarizar dicha discusión atacando o boicoteando a las personas.

## Referencias bibliográficas

- Arellano Castro, Ricardo (1998). *Neoliberalismo y reforma de las universidades públicas en México: análisis del caso*, Universidad Autónoma del Estado de México.
- González Ledesma, Miguel Alejandro (2010). *Neoliberalismo y educación superior en México*. Tesis de licenciatura en estudios latinoamericanos, Facultad de Filosofía y Letras, Colegio de Estudios Latinoamericanos, Universidad Nacional Autónoma de México.
- Ibarra Colado, Eduardo (2005). Origen de la *empresarialización* de la universidad: el pasado de la gestión de los negocios en el presente del manejo de la universidad”, *Revista de la Educación Superior*, volumen 34, número 2, 13-37. Disponible en <http://www.anuies.mx/principal/servicios/publicaciones/revsup/134/02.html>
- Peña Saint Martin, Florencia, Arturo Luis Alonzo Padilla, Patricia Castelán Vargas, René David Jaimez Aguilar. (En prensa).s/f “La titulación en las instituciones con licenciatura en antropología o historia que forman parte de la Red Mexicana de Instituciones de Formación de Antropólogos”, en *Inventario Antropológico*. Entregado en 2010.
- Rodríguez-Araujo, Octavio. (1990). “Neoliberalismo, crisis y universidades en México”, *Nueva Sociedad* 107, 145-163.



# INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL DESCARTANDO ACOSO HACIA LA MUJER EN EL MEDIO LABORAL

LUISA M. PEÑA YHASYPAS<sup>1</sup>

## Resumen

Se trata de la descripción del proceso de evaluación e intervención aplicado a un grupo de trabajadores de una empresa, atendiendo a una denuncia de acoso, este provenía de un compañero de trabajo, perteneciente al área de seguridad, dirigido a un grupo de trabajadoras. Objetivos: 1.-Determinar la existencia de acoso laboral, características, intensidad, frecuencia en el tiempo, tipo de acoso, acción realizada, circunstancias, origen y consecuencias actuales. 2.-Identificar las características sociodemográficas del personal, condiciones de salud mental de los denunciantes y del denunciado. 3.-Identificar los riesgos psicosociales a los cuales está sometido este grupo de trabajadores. Fundamentación y justificación jurídica: la Ley Orgánica sobre el Derecho de la Mujer a una vida libre de violencia relacionado con el medio ambiente de trabajo, así como la Ley Orgánica de Prevención y Condiciones del Medio Ambiente de Trabajo. Metodología: Se realizaron Reuniones grupales, entrevistas medico psiquiátricas individuales y aplicación de diferentes instrumentos. Historia clínica y evaluación psiquiátrica Cuestionario ISTAS 21, versión corta, inventario de violencia y acoso psicológico (IVAPT.Pando). Resultados Se detectaron problemas de comunicación y expresión de emociones de parte del denunciado, denunciantes y empresa. En relación al control sobre el trabajo y autonomía 70% es favorable. El 60% presento inseguridad en el futuro. Se detectaron problemas de salud mental, depresión, falta de comunicación adecuada, interacciones interpersonales complejas, privación sociocultural. Recomendaciones medidas preventivas generales y específicas del caso, diseño de un programa para atención de riesgos psicosociales en esta empresa.

**Palabras clave:** Acoso · Violencia · Intervención.

---

1. Médico Cirujano. Especialista en Psiquiatría y Dinámicas de grupos. UCV. Master en Salud Ocupacional. CIU. Ministerio del PPP la Salud. Centro Clínico Profesional Caracas. Caracas Venezuela. Correo electrónico: [luisampy@gmail.com](mailto:luisampy@gmail.com)

## Abstract

This is the description of the assessment and intervention process applied to a group of workers in a company, following a complaint of harassment by a co-worker, belonging to the security area to a group of workers. Objectives: 1.-Determine the existence of harassment, characteristics, intensity, frequency, time, type of harassment, action taken, circumstances and consequences origin actuales. 2.-Identify staff sociodemographic characteristics, mental health conditions of the complainants and denunciado.3.-Identify psychosocial risks to which it is subjected this group of workers. Rationale and legal justification: the Organic Law on the Right of Women to a Life Free of Violence related to the working environment and the Organic Law on Prevention and Environmental Conditions Work. Methodology: Group meetings were held, individual psychiatric medical interviews and application of different instruments. Medical history and psychiatric evaluation Questionnaire ISTAS 21, short version, inventory of violence and bullying (IVAPT.Pando). Results We detected problems of communication and expression of emotions on the part of the accused, complainants and company. In relation to job control and autonomy 70% is favorable. 60% present insecurity in the future. Were detected mental health problems, depression, lack of proper communication, sociocultural deprivation.complex interpersonal interactions. Recommendations general and specific preventive measures case, designing a program for psychosocial risk care company.

**Key words:** Harassment – Violence · Intervention.

## Resumo

Esta é a descrição da avaliação e processo de intervenção aplicado a um grupo de trabalhadores de uma empresa, na seqüência de uma queixa de assédio por parte de um colega de trabalho, pertencentes à área de segurança a um grupo de trabalhadores. Objetivos: 1.-Determinar a existência de assédio, características, intensidade, freqüência, tempo, tipo de assédio, as medidas tomadas, as circunstâncias e conseqüências origem actuales. 2.-Identificar as características sociodemográficas de pessoal, condições de saúde mental da queixosos e denunciado.3.-Identificar os riscos psicossociais a que está submetido este grupo de trabalhadores. Fundamentação e justificação legal: a Lei Orgânica sobre o Direito das Mulheres a uma Vida Livre de Violência relacionada com o ambiente de trabalho e da Lei Orgânica de Prevenção e Condições Ambientais de Trabalho. Metodologia: foram realizadas reuniões do Grupo, entrevistas médicas psiquiátricas individuais e aplicação de diferentes instrumentos. História médica e psiquiátrica de avaliação ISTAS Questionário 21, versão curta, o inventário de violência e de intimidação (IVAPT. Pando). Resultados Foram detectados problemas de comunicação e expressão de emoções por parte dos acusados queixosos e companhia. Em relação ao controle do trabalho e autonomia de 70% é favorável. 60% insegurança presente no futuro. Foram detectados problemas de saúde mental, depressão, falta de comunicação adequada, privação sociocultural, interações interpessoais complexas.Recomendações gerais e específicas de prevenção de casos de medidas, elaboração de um programa para a empresa de Atenção Psicossocial de risco.

**Palavras-chave:** Assédio – Violência · Intervenção.

## Introducción

Se trata de la descripción del proceso generado en una empresa, atendiendo a una denuncia efectuada por un grupo de empleadas quienes refirieron estar siendo acosadas laboralmente por parte de un compañero del área de seguridad. En Venezuela son atendidas diligentemente por los organismos gubernamentales las denuncias de los trabajadores de las empresas privadas en contra de sus empleadores y sancionadas estas empresas con multas elevadas, cuando se evidencia el incumplimiento de las leyes laborales. La violencia hacia la mujer es un delito y causal de despido. La intervención empleó reuniones grupales generando dinámicas de grupo, se emplearon técnicas de la terapia sistémica para detectar el problema, atención al clima emocional en la empresa, la inteligencia emocional de los participantes, se aclararon conceptos legales, se realizaron entrevistas individuales, evaluaciones clínicas y aplicación de instrumentos específicos para determinar riesgos psicosociales (ISTAS 21), caracterizar acoso y buscar la resolución del conflicto a la vez de intervenir como lo exige la ley. Creando un modelo estratégico de atención en estos casos para el departamento de recursos humanos de la empresa.

## Objetivo general

Responder a la denuncia de acoso dando cumplimiento a las disposiciones legales vigentes en Venezuela

Objetivos Específicos

1. Determinar la existencia de acoso laboral, características, intensidad, frecuencia en el tiempo, tipo de acoso, acción realizada, circunstancias, origen y consecuencias actuales.
2. Identificar las características sociodemográficas del personal, condiciones de salud mental de los denunciantes y del denunciado.
3. Identificar los riesgos psicosociales a los cuales está sometido este grupo de trabajadores.

## Fundamentación del trabajo

El trabajo se fundamentó en la política del Estado Venezolano del derecho de la mujer a una vida libre de violencia, además de atender los riesgos psicosociales laborales.

## Marco jurídico venezolano

La Ley Orgánica sobre el Derecho de la Mujer a una vida libre de violencia especifica las formas de violencia de género que han sido consideradas por el legislador venezolano (Artículos 15) identifica:

1. Violencia psicológica
2. Acoso u hostigamiento
3. Amenaza
4. Violencia física
5. Violencia domestica
6. Violencia sexual
7. Acceso carnal violento
8. Prostitución forzada
9. Esclavitud sexual
10. Acoso sexual
11. Violencia laboral
12. Violencia patrimonial y económica
13. Violencia obstétrica
14. Esterilización forzada
15. Violencia mediática
16. Violencia institucional
17. Violencia simbólica
18. Tráfico de mujeres, niñas y adolescentes
19. Trata de mujeres, niñas y adolescentes

### En relación a los numerales 2 y 10

2- Acoso u hostigamiento: es toda conducta abusiva y especialmente los comportamientos palabras, actos, gestos, escritos o mensajes electrónicos dirigidos a perseguir, intimidar, chantajear, apremiar, importunar y vigilar a una mujer que pueda atentar en contra de su estabilidad emocional, dignidad, prestigio, integridad física o psíquica, o que puedan poner en peligro su empleo, promoción o reconocimiento en el lugar de trabajo o fuera de él.

10- Acoso sexual: Es la solicitud de cualquier acto o comportamiento de contenido sexual, para si o para un tercero, o el procurar cualquier tipo de acercamiento sexual no deseado que realice un hombre, prevaleciéndose de una situación de superioridad laboral sexual, docente o análoga, o con ocasión de relaciones derivadas del ejercicio profesional y con la amenaza expresa o tácita de causarle a la mujer un daño relacionado con las legítimas expectativas que esta pueda tener en el ámbito de dicha relación.



## Artículos 40 y 48 a continuación

Artículo 40 “La persona que mediante comportamientos, expresiones verbales o escritas, o mensajes electrónicos ejecute actos de intimidación, chantaje, acoso u hostigamiento que atenten contra la estabilidad emocional, laboral, económica, familiar o educativa de la mujer será sancionado con prisión de 8 a 20 meses.

Artículo 48 El que solicitare a una mujer un acto de comportamiento de contenido sexual para si o un tercero o procurare un acercamiento sexual no deseado, prevaleciéndose de una situación de superioridad laboral o docente con ocasión de situaciones derivadas del ejercicio profesional, con la amenaza de causarle un daño relacionado con las legítimas expectativas que pueda tener en el ámbito de dicha relación, será sancionado con prisión de uno a tres años.

Ley Orgánica de Prevención y Condiciones del Medio Ambiente de Trabajo LOCYMAT Art 119 que reza: “Sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales, administrativas o disciplinarias, se sancionara al empleador o empleadora con multas de veintiséis (26) a setenta y cinco (75) unidades tributarias (UT) por cada trabajador expuesto cuando: No identifique, evalúe y controle las condiciones y medio ambiente de trabajo que pueden afectar tanto la salud física como mental de los trabajadores y trabajadoras en el centro de trabajo, de conformidad con lo establecido en esta Ley, su reglamento o las normas técnicas” (Numeral 19) esta ley fue fundamental para que el empresario realizara la intervención tratándose de un grupo de 10 personas y la erogación que pudiese causar la denuncia y multa respectiva.

## Metodología de la intervención

Se realizaron Reuniones grupales, entrevistas individuales estructurada con historia clínica psiquiátrica, examen mental y la aplicación de diferentes instrumentos.

Se realizaron tres reuniones grupales, de carácter diagnóstico, educativo e inductivo al proceso de intervención. También participaron en ellas representantes del empleador, junto al delegado de prevención, representante de los trabajadores para velar por las condiciones saludables en el medio laboral, como lo establece la ley venezolana

Las entrevistas individuales se les realizaron al total de 10 empleados con una duración de 1.30 a 2 horas incluyendo el tiempo de respuesta de los instrumentos.

La Historia clínica psiquiátrica instrumento de trabajo especializado que permite detectar sintomatología clínica, fue elaborada en cada caso. En los datos de identificación se incluyó religión, se diseñó genitograma familiar en cada entrevistado. Se interrogó hacia las expectativas de solución de la

situación. Al detectarse alteraciones al examen mental, se realizó entrevista adicional. Los instrumentos aplicados fueron el Cuestionario ISTAS 21, versión corta, inventario de violencia y acoso psicológico (IVAPT. Pando) los cuales se aplicaron tanto en entrevistas como en reuniones grupales para la detección de riesgos psicosociales, específicamente 1 Las exigencias psicológicas en relación al volumen de trabajo y tiempo. 2 El control sobre el trabajo. 3 La inseguridad sobre el futuro 4 Apoyo social y calidad de liderazgo. 5 Doble presencia. 6 Estima

## Resultados

1. La intervención grupal fue de impacto sobre los empleados dando la oportunidad de expresarse grupalmente y mejorando la interrelación con el denunciado quien fue identificado con un alto nivel de estrés laboral y problemas comunicacionales.
2. Fueron identificados los valores existentes en este grupo de trabajadores tales como la amistad, el compañerismo y solidaridad, descartando el despido del denunciado
3. Fueron detectados síntomas tales como estrés, ansiedad, depresión, trastornos cardiovasculares, ulcera de estómago, trastornos inmunitarios, alérgicos, las contracturas y el dolor de espalda, los cuales pueden ser debidos a la exposición o riesgos psicosociales en el trabajo.
4. En relación al ISTAS 21 que mide riesgos psicosociales en el medio, se observó en relación a exigencias psicológicas intermedia 70%, favorable 20% y 10% desfavorable. En relación a control sobre el trabajo y autonomía 70% favorable y 30 % intermedio, lo que permite deducir que gozan de suficiente autonomía para realizar sus labores. El 60% presento inseguridad en el futuro. En relación al apoyo social y calidad de liderazgo el 50% fue favorable. Doble presencia desfavorable 50%. La estima el 50% fue intermedia. El denunciado fue el único varón que presento doble presencia desfavorable, inseguridad en el futuro, falta de apoyo social, calidad de liderazgo y estima.
5. En la evaluación individual se detectaron problemas de salud mental, depresión, problemas de comunicación e interacciones interpersonales complejas este aspecto esta codificado como d720 en la Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y la Salud CIF y se encontró un nivel de retardo intelectual moderado en el denunciado.
6. En relación a denuncia y las medidas iniciales sugerida por repre-



sentantes de la empresa de resolver la situación con el despido del trabajador denunciado, ninguno de los denunciantes estuvo de acuerdo en esa medida, expusieron el derecho al trabajo y la necesidad de mejorar la comunicación entre ellos y el denunciado, con la intervención directa de la empresa aportando la ayuda especializada para la intervención requerida.

## **Conclusiones**

1. La intervención psicosocial causo un impacto positivo
2. Se identificaron y reforzaron los valores grupales
3. Se detectaron síntomas de estrés laboral y enfermedades psicosomáticas
4. La aplicación del ISTAS 21 y los instrumentos específicos resulto de utilidad
5. Las evaluaciones individuales aportaron diagnósticos útiles para programar proyectos de salud y bienestar en la empresa, sobretodo mejorar las interacciones personales.
6. Se atendió la denuncia de los trabajadores evitando sanciones a la empresa y se logró consenso en la resolución del conflicto.

## **Recomendaciones**

### **Medidas preventivas generales**

- Reducción de las exigencias psicológicas en el trabajo en el sentido de la contratación a tiempo del personal necesario y distribución de las tareas y evitar la sobrecarga.
- Facilitar que la cantidad de trabajo sea proporcional al tiempo de contratación.
- Proporcionar formación y entrenamiento para manejo de las emociones en el medio laboral incrementa el contenido y apoyo al trabajo. Mantener y aumentar las compensaciones salariales. Eliminar la discriminación por sexo edad e ideología política, Seguir permitiendo la conciliación entre vida familiar y laboral.
- Realización de un programa de psico-educación en el medio laboral en los aspectos detectados.

## Referencias bibliográficas

- CI. (2001). Clasificación Internacional del funcionamiento la discapacidad y la Salud. OMS. Edita Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. Secretaria General de Asuntos Sociales. Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (IMERSO) Madrid España.
- CI10. (1995). Clasificación Estadística Internacional de enfermedades y Problemas relacionados con la Salud. Décima Revisión. Organización Panamericana de la Salud. Washintong.
- Granadillos. (2012). Comentarios a la Ley Orgánica sobre el Derecho de las mujeres a una vida libre de violencia. Edic. Paredes. Caracas Venezuela.
- Galan S. (2012). Estrés y salud investigación básica y aplicada. Edit. Manual Moderno. Méjico.
- GACETA OFICIAL DE LA REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA N°38236.2005. Ley Orgánica de prevención condiciones y medio ambiente de trabajo LOPCY-MAT.
- GACETA OFICIAL EXTRAORDINARIA N°1631.1973.Reglamento de las Condiciones de Higiene y Seguridad en el Trabajo.
- Goleman, D. (2007). La inteligencia emocional en la empresa. Edit. B Buenos Aires
- Hansen J. Asesoramiento de Grupos. Editorial: El Manual Moderno. Méjico.
- INSPECCION DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL DE ESPAÑA. Guía explicativa de buenas prácticas para la detección y valoración de comportamientos en materia de acoso y violencia en el trabajo.
- Ley Orgánica sobre el derecho de la Mujer a una vida libre de violencia.
- Uribe, J. (2011). Violencia y acoso en el trabajo mobbing. Edit. Manual Moderno. Méjico.
- Rivas M. (2010). El acoso sexual laboral. Ediciones Paredes. Caracas. Venezuela.

### *Datos de correspondencia de la autora*

Dra. Luisa M. Peña Y. Ministerio del Poder Popular para la Salud. Programa Nacional de Salud Mental. Caracas Venezuela. Toda correspondencia relacionada con este artículo debe ser enviada a Dra. Luisa M. Peña Y. Centro Simón Bolívar Torre Sur. Ministerio del Poder Popular para la Salud. Viceministerio de Salud colectiva Dirección de Programas de Salud. Programa Nacional de Salud Mental. Piso 8 Ofic826 Caracas Venezuela. Correo electrónico: [luisampy@gmail.com](mailto:luisampy@gmail.com)

Como ya se mencionó el análisis de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo –del cual forma parte este informe–, incluye el análisis de los factores de riesgo derivados de la organización del trabajo. En esta oportunidad solo nos referimos a los factores vinculados con “violencia en el trabajo” El informe completo se encuentra disponible en [www.srt.gob.ar/Publicaciones](http://www.srt.gob.ar/Publicaciones).



# EL HOSTIGAMIENTO LABORAL Y SU DEFENSA LEGAL EN MÉXICO

CARLOS SERGIO QUIÑONES TINOCO<sup>1</sup>  
BRENDA FABIOLA CHÁVEZ BERMÚDEZ<sup>2</sup>

## Resumen

Las acciones de hostigamiento en el trabajo, acoso laboral o mobbing, como se les ha denominado se caracterizan por ser situaciones de hostilidad y/o de ataques al trabajador, destinados a destruir emocionalmente a la víctima. Estas acciones, naturalmente, constituyen un atentado a la dignidad del trabajador. Para enfrentar este problema y con el fin de preservar el trabajo digno o decente, el legislador mexicano, en reciente reforma a la Ley Federal del Trabajo, introdujo el concepto de “*hostigamiento*”, de forma genérica, por lo que resulta difícil establecer sus alcances y las acciones que puedan ser consideradas como hostigantes. Frente a estas agresiones, el trabajador tiene acción para rescindir la relación de trabajo sin responsabilidad, lo que le genera como consecuencia la pérdida de su empleo a cambio de una indemnización, que según la regla para su cálculo, siempre resultará precaria, puesto que no pagará la ofensa a su dignidad, la que no tiene un valor relativo sino absoluto. Consideramos necesaria la revisión de la legislación del trabajo mexicana, a fin de que se dote al trabajador de mecanismos legales con los cuáles pueda rescatar su dignidad y la restitución de condiciones de trabajo dignas.

**Palabras clave:** hostigamiento, dignidad, trabajo digno, legislación del trabajo.

## THE HARASSMENT LABOR AND HIS DEFENCE LEGAL IN MEXICO

## Abstract

The actions of harassment at work, workplace harassment or mobbing, as given are characterized by situations of hostility or worker attacks, intended to kill the victim emo-

---

1. Universidad Juárez del Estado de Durango, México.

Toda correspondencia relacionada con este artículo debe ser enviada a Carlos Sergio Quiñones Tinoco, Instituto de Investigaciones Jurídicas, Universidad Juárez del Estado de Durango, México, Boulevard Guadiana 501, Circuito Universitario, C.P. 34120, Durango, Dgo., Méx., o Victoria 646 Nte., Zona Centro, C.P. 34000, Durango, Dgo., Méx. Correo electrónico: [carlosergioq@yahoo.com.mx](mailto:carlosergioq@yahoo.com.mx)

2. Universidad Juárez del Estado de Durango, México.

tionally. These actions, of course, constitute an attack on the dignity of the worker. To address this problem and in order to preserve the work worth or decent, the Mexican legislator, in the recent reform of the Federal labour law, introduced the concept of “harassment”, generically, so it is difficult to establish its scope and the actions that can be considered as harassing. Against these aggressions, the worker has action to terminate the relationship of work without responsibility, the loss of their jobs in Exchange for compensation, which will always be precarious, since it will not pay for the insult to their dignity, which does not have a relative but absolute value according to the rule for its calculation, which generates as a result. We consider necessary the revision of the Mexican labour legislation, to provide the worker of legal mechanisms with which can rescue your dignity and the restitution of decent working conditions.

**Key words:** harassment, dignity, decent work, labour legislation.

## O TRABALHO DE ASSÉDIO E SUA DEFESA JURÍDICA IN MÉXICO

### Resumo

As ações de assédio no trabalho, assédio no local de trabalho ou assédio moral, como dado são caracterizadas por situações de hostilidade ou trabalhador ataques, a intenção de matar a vítima emocionalmente. Essas ações, é claro, constituem um atentado à dignidade do trabalhador. Para resolver este problema e para preservar o trabalho vale a pena ou decente, o legislador mexicano, na recente reforma da lei Federal do trabalho, introduziu o conceito de “assédio”, genericamente, por isso é difícil estabelecer o seu âmbito de aplicação e as ações que podem ser consideradas como assédio. Contra essas agressões, o trabalhador tem ação para encerrar a relação de trabalho sem responsabilidade, a perda de seus empregos em troca de compensação, que sempre será precária, já que ele não vai pagar para o insulto à sua dignidade, que não tem um parente, mas o valor absoluto de acordo com a regra para o seu cálculo, o que gera como resultado. Consideramos necessária a revisão da legislação laboral mexicana, para fornecer o trabalhador dos judiciários mecanismos com os quais podem resgatar sua dignidade e a restituição das condições de trabalho dignas.

**Palavras-chave:** assédio, dignidade, trabalho decente, legislação laboral.

### Nociones preliminares

*Las acciones de hostigamiento en el trabajo, de acoso laboral o mobbing, como se le ha denominado, se caracterizan por ser situaciones de hostilidad y/o de ataques al trabajador, destinados a destruir emocionalmente a la víctima. Estas acciones, naturalmente, constituyen un atentado a la dignidad del trabajador.*

*Los ataques a la dignidad del trabajador se materializan no sólo mediante hostigamiento, sino también mediante el acoso sexual y mediante la exigencia de realización de actos, conductas o comportamientos que igualmente menoscaben o atenten contra su dignidad.*

La reciente reforma en México a la Ley Federal del Trabajo, aprobada por el Congreso de la Unión y publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de Noviembre de 2012, introdujo el concepto de *trabajo digno o decente*, ya que estableció en el primer párrafo del artículo 2º de la Ley, reformado y adicionado, que: *“Las normas de trabajo tienden a conseguir el equilibrio entre los factores de la producción y la justicia social, así como propiciar el trabajo digno o decente en todas las relaciones laborales”*; en el mismo numeral se define el trabajo digno o decente por sus elementos materiales en los siguientes términos:

*Se entiende por trabajo digno o decente aquél en el que se respeta plenamente la dignidad humana del trabajador; no existe discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil; se tiene acceso a la seguridad social y se percibe un salario remunerador; se recibe capacitación continua para el incremento de la productividad con beneficios compartidos, y se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo.*

*El trabajo digno o decente también incluye el respeto irrestricto a los derechos colectivos de los trabajadores, tales como la libertad de asociación, autonomía, el derecho de huelga y de contratación colectiva.*

Destacamos el primero de los elementos contenidos en la definición de *trabajo digno o decente*, que lo concibe como *“aquél en el que se respeta la dignidad humana del trabajador”*.

El concepto *dignidad humana* se encuentra precedido por una exigencia universal de origen filosófico anterior a cualquier reconocimiento de orden jurídico porque siempre ha existido la exigencia de que *“algo se le debe al ser humano por el mero hecho de que es humano”* según las palabras de Paul Ricoeur<sup>3</sup>.

El artículo 3º reformado de la Ley Federal del Trabajo establece que: *“El trabajo es un derecho y un deber sociales”*, y en el segundo párrafo prescribe que no podrán establecerse condiciones que impliquen discriminación entre los trabajadores que atente contra la dignidad humana. En concordancia con estas prevenciones, en el artículo 3º Bis, se estipuló:

---

3. Citado por Thomas De Koninck, De la dignidad humana, Dykinson, Madrid, 2006: 28.

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

*a) Hostigamiento, el ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas; y*

*b) Acoso sexual, una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo del poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.*

Las disposiciones anteriores parecen encaminadas al propósito de garantizar a los trabajadores las condiciones de un trabajo decente o digno, de acuerdo con la conceptualización de la OIT, invocada en el dictamen de la reforma<sup>4</sup> y con la definición incluida en el artículo 2° antes referida. Sin embargo, si el propósito de lograr justicia social con estas disposiciones no se traduce en justicia de integración, es decir, si la solución de un conflicto laboral motivado por hostigamiento o por acoso sexual o motivado por la exigencia de que el trabajador realice actos, conductas o comportamientos que menoscaben o atenten contra la dignidad del trabajador, no restituye las condiciones de respeto a la dignidad del trabajador y no sanciona a los sujetos activos del hostigamiento o del acoso sexual o de otras formas de atentar contra la dignidad del trabajador, tal propósito se convierte en justicia denegada.

## **La defensa legal contra el hostigamiento**

Para enfrentar este problema y con el fin de preservar el trabajo digno o decente, el legislador mexicano, en reciente reforma a la Ley Federal del Trabajo, introdujo el concepto de “*hostigamiento*”, de forma genérica, por lo que resulta difícil establecer sus alcances y las acciones que puedan ser consideradas como hostigadoras.

El hostigamiento y el acoso sexual son formas graves de violencia en contra del trabajador que lesionan su dignidad; por lo que la solución dada por el legislador para resolver el conflicto surgido por hostigamiento o por acoso sexual, o por exigirle la realización de actos, conductas o comportamientos que menoscaben o atenten contra la dignidad del trabajador,

---

4. La Organización Internacional del define el “trabajo decente” en los siguientes términos: El trabajo decente resume las aspiraciones de la gente durante su vida laboral. Significa contar con oportunidades de un trabajo que sea productivo y que produzca un ingreso digno, seguridad en el lugar del trabajo y protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración a la sociedad, libertad para que la gente exprese sus opiniones, organización y participación en las decisiones que afectan sus vidas, e igualdad de oportunidad y trato para todas las mujeres y hombres



consistente en otorgar acción a los trabajadores para rescindir la relación laboral sin responsabilidad para ellos, contradice el contenido de los artículos 2º y 3º de la Ley.

La acción de rescisión de la relación de trabajo sin responsabilidad para el trabajador por causa de hostigamiento, acoso sexual o por exigirle la realización de conductas o comportamientos que menoscaben o atente contra su dignidad, se deriva de las disposiciones contenidas en el artículo 51 reformado de la Ley Federal del Trabajo, en sus fracciones II, III y IX, en concordancia con los artículos 2º, 3º y 3º bis.

En el dictamen de la Comisión de Trabajo y Previsión Social de la Cámara de Diputados se argumentó como fundamento de la reforma al artículo 51 de la Ley que: “Se estima que estas disposiciones salvaguarda (sic) al trabajador de actos que lesionen su integridad o afectan su dignidad y le dan la oportunidad de dar por concluida la relación laboral sin que el patrón pueda exigirle continuación”.

El texto de la fracción II del artículo 51 de la Ley Federal del Trabajo fue reformado para quedar en los siguientes términos:

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

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

Según la fracción III del mismo numeral, cuando se realicen fuera del servicio y por los mismos agentes los actos contemplados en la fracción transcrita y que sean de tal manera graves que imposibiliten el cumplimiento de la relación de trabajo, de igual forma el trabajador podrá rescindir la relación de trabajo sin responsabilidad.

Por otra parte, la fracción IX del mismo artículo 51, establece como causal de rescisión de la relación laboral sin responsabilidad para el trabajador:

*IX. Exigir la realización de actos, conductas o comportamientos que menoscaben o atenten contra la dignidad del trabajador.*

En los tres casos, de acuerdo con el artículo 52<sup>5</sup> de la Ley, el trabajador tendrá derecho a que se indemnice en los términos del artículo 50<sup>6</sup>.

---

5. El artículo 52 de la Ley Federal del Trabajo dispone lo siguiente: *El trabajador podrá separarse de su trabajo dentro de los treinta días siguientes a la fecha en que se dé cualquiera de las causas mencionadas en el artículo anterior y tendrá derecho a que le patrón lo indemnice en los términos del artículo 50.*

6. El texto del artículo 50 de la LFT que establece las reglas de indemnización es el siguiente: Artículo

Los efectos de esta solución son:

1. Que esta acción a favor del trabajador no salvaguarda ni la integridad ni la dignidad del trabajador;
2. Que el trabajador recibe una indemnización, la cual considerando las reglas del artículo 50, siempre estará afectada de precariedad;
3. Que el trabajador se queda sin empleo, y
4. Que el empleador, que debe garantizar la salvaguarda de la integridad y la dignidad del trabajador, no recibe sanción alguna que evite la reincidencia con el mismo u otros trabajadores.

Es evidente pues, que la solución propuesta por el legislador frente al problema del hostigamiento y el acoso sexual, así como frente a la exigencia de realizar actos, conductas o comportamientos que menoscaben o atenten contra la dignidad del trabajador, está muy lejos de garantizar el trabajo digno o decente como lo marca la teleología del artículo 2° de la Ley.

Es necesario que el trabajador cuente con mecanismos efectivos con los cuales pueda reclamar la salvaguarda de su dignidad y la restitución de las condiciones de trabajo, sin verse en la necesidad de perder el empleo a cambio de una indemnización que no paga de ninguna forma la lesión a su dignidad.

Es necesario dotar al trabajador de una acción específica que le permita reclamar el cese del hostigamiento o del acoso sexual o la exigencia de realizar actos, conductas o comportamientos que menoscaben o atenten contra su dignidad, de los que sea víctima y, si es el caso, la restitución de condiciones de trabajo –materiales o de relación— dignas.

Cabe señalar que en estos casos, es necesario que el trabajador cuente con el auxilio de la inspección del trabajo, para que pueda contar con elementos de prueba preconstituidos en las visitas de inspección que se realicen por el inspector del trabajo a solicitud de los trabajadores; para ello es necesario que una vez que este funcionario reciba la queja del trabajador, se presente sin dilación en la fuente de trabajo a efecto de evitar que sean modificadas las condiciones materiales que propician el hostigamiento o el acoso sexual en su caso, o de poder presenciar los actos de hostigamiento o de acoso sexual y la exigencia de realizar actos, conductas

---

50. Las indemnizaciones a que se refiere el artículo anterior consistirán: I. Si la relación de trabajo fuere por tiempo determinado menor de un año, en una cantidad igual al importe de los salarios de la mitad del tiempo de servicios prestados; si excediera de un año, en una cantidad igual al importe de los salarios de seis meses por el primer año y de veinte días por cada uno de los años siguientes en que hubiese prestado sus servicios; II. Si la relación de trabajo fuere por tiempo indeterminado, la indemnización consistirá en veinte días de salario por cada uno de los años de servicios prestados; y III. Además de las indemnizaciones a que se refieren las fracciones anteriores, en el importe de tres meses de salario y el pago de los salarios vencidos e intereses, en su caso, en los términos previstos en el artículo 48 de esta Ley.





y comportamientos que menoscaben o atenten contra su dignidad y levantar el acta correspondiente, la cual se tendrá como prueba pública en el juicio correspondiente que emprenda el trabajador.

## Conclusión

Un auténtico rescate de la dignidad del trabajador, tendría que garantizarle el cese de las acciones atentatorias que inciden en sus condiciones de trabajo y en su libertad, que son prerrogativas de las que goza el trabajador, las primeras concedidas por la ley y la segunda, inherente a su naturaleza humana; por tanto, la acción de rescisión de la relación de trabajo sin responsabilidad para el trabajador, en los casos objeto de este estudio no considera el componente ético que debe estar presente en la relación de trabajo.

La solución implementada por el legislador le pone un precio a la dignidad del trabajador, tarifada por el artículo 50 de la Ley Federal del Trabajo, olvidando que la dignidad humana es *“aquello que está por encima de cualquier precio y que no admite equivalente alguno, pues no tiene un valor relativo sino absoluto”*<sup>7</sup>.

## Referencias bibliográficas

De Koninck, T. (2006) *De la dignidad humana*, Dykinson, Madrid.

Ley Federal del Trabajo. Diario Oficial de la Federación. Reforma publicada el 30 de Noviembre de 2012.

Organización Internacional del Trabajo. [www.ilo.org/global/topics/decent-work/lang-es/index.htm](http://www.ilo.org/global/topics/decent-work/lang-es/index.htm) Consulta: noviembre 10 de 2012.

---

7. Según Emmanuel Kant, citado por Thomas de Koninck, op. cit., 11.



# PERCEPCIÓN DE DISCRIMINACIÓN, LOS MOTIVOS Y ÁMBITOS DE PRÁCTICA.

SOLANGE RODRÍGUEZ ESPÍNOLA<sup>1</sup>

## Resumen

En un diseño muestral probabilístico polietápico estratificado en distintas ciudades de la República Argentina, se administró la EDSA-Bicentenario durante los años 2010, 2011 y 2012 a 17.160 adultos mayores de 18 años. Los resultados descriptivos muestran que uno de cada diez individuos se siente discriminado, aunque son los que pertenecen a grupos sin educación secundaria completa y a sectores socioeconómicos y socioresidenciales con menos recursos los que perciben mayor prejuicio y discriminación hacia ellos. Los motivos de discriminación mayormente mencionados se refieren a la condición de la apariencia ya sea por ser obeso, la vestimenta, el color de la piel, el aspecto de pobre, etc.; y al contexto de precariedad donde se habita y la situación socioeconómica que se atraviesa. Los ámbitos donde se trabaja y las entidades públicas que hace referencia a organismos dependientes del estado demostraron ser zonas en las que se percibe más frecuentemente la discriminación.

**Palabras clave:** Prejuicio · Causas de discriminación · Ámbitos discriminatorios.

## Abstract

In a stratified multistage probability sample design in different cities of Argentina, was given the EDSA - Bicentennial during the years 2010, 2011 and 2012-17160 adults over 18 years. The descriptive results show that one in ten people feel discriminated against, but are those belonging to groups without complete secondary education and socio-economic sectors with fewer resources social and residential who perceive more prejudice and discrimination against them. The grounds of discrimination mentioned refer mostly to the condition of the appearance either obese, clothing, skin color, poor appearance, and the precarious context where one lives and the socio-economic situation is crossed. The areas where it works and public institutions that refers to agencies under the state proved to be areas where more often perceived discrimination.

**Keywords:** Prejudice · Causes of discrimination · Discriminatory areas.

---

1. Pontificia Universidad Católica Argentina. Observatorio de la Deuda Social Argentina. Toda correspondencia relacionada con este artículo deberá enviarse a Solange Rodriguez Espínola, Observatorio de la Deuda Social Argentina, Edificio San Alberto Magno, Alicia M. De Justo 1500 4º piso Oficina. 462 - Buenos Aires, Argentina (C1107AFD). Correo electrónico: [solange.rodriguezespino@gmail.com](mailto:solange.rodriguezespino@gmail.com)

## Resumo

Em um projeto de amostra probabilística em múltiplos estágios estratificado em diferentes cidades da Argentina, foi dada a EDSA - Bicentenário durante os anos de 2010, 2011 e 2012-17160 adultos com mais de 18 anos. Os resultados descritivos mostram que uma em cada dez pessoas se sentem discriminados, mas são aqueles que pertencem a grupos sem sectores socioeconómicos com menos social e residencial recursos que percebem mais o preconceito ea discriminação contra elas o ensino secundário completo, as formas de discriminação mencionadas referem-se principalmente à condição de a aparência obesos, roupas, cor da pele, má aparência. Eo contexto precário onde se vive ea situação sócio-económica é atravessada. As áreas em que atua e as instituições públicas que se refere a agências sob o estado provou ser áreas onde mais frequentemente percebidos discriminação.

**Palavras-chave:** Preconceito · Causas de discriminação · Áreas discriminatórias.

## Introducción

La discriminación sería entendida como un comportamiento negativo dirigido al miembro o los miembros de un exogrupo hacia el que se mantiene un prejuicio (Dovidio & Gaertner, 1986). Normalmente, la discriminación surge del prejuicio pero esta relación no siempre es tan automática, es decir, podemos encontrar individuos con fuertes prejuicios hacia un grupo que controlan su comportamiento en interacciones con miembros de este y por tanto no muestran comportamientos discriminatorios, del mismo modo, también podemos encontrarnos con personas que aun sin tener prejuicios respecto a un grupo social determinado se comportan de manera discriminatoria por algún otro motivo externo (leyes, normas, etc.) o interno.

Según Ashmore (en Puertas-Valdeiglesias, 2004), el prejuicio es un fenómeno intergrupal que se orienta negativamente hacia el objeto y puede implicar conductas negativas de evasión o agresión. Además el prejuicio es una actitud que está sesgada, es excesivamente generalizadora.

De este modo, se entiende por discriminación a todas aquellas situaciones en donde se da un trato de inferioridad a una persona, grupo o colectividad por motivos raciales, religiosos, de nacionalidad, de género, de nivel socioeconómico, por su ocupación y/o por el lugar donde habitan, entre varios de los motivos posibles. Al basarse en prejuicios de esta índole, el discriminar es un acto que atenta contra la igualdad de oportunidades y derechos, y que como tal es nacional e internacionalmente sancionado en todas sus formas.

Las diferentes formas de discriminación frecuentemente tienen como consecuencia la exclusión social o marginación, conceptos relacionados que aluden a todos aquellos enunciados en donde las personas entrevistadas hacen referencia a situaciones en las que se pone o se deja a una

persona, grupo o colectividad en condiciones sociales, legales, políticas, laborales y/o habitacionales de inferioridad (Amigo & Piccini, 2010). Se entiende por discriminación todas aquellas situaciones en las que se da un trato de inferioridad a una persona, grupo o colectividad por motivos raciales, religiosos, de nacionalidad, de género, de nivel socioeconómico, por su ocupación y/o por el lugar donde habitan, entre varios de los motivos posibles. Al fundamentarse en prejuicios, discriminar es un acto que atenta contra la igualdad de oportunidades y derechos, y que como tal es sancionado en todas sus formas. Las diferentes maneras de discriminación frecuentemente tienen como consecuencia la exclusión social o la marginación, conceptos relacionados que aluden a todos aquellos enunciados donde las personas entrevistadas hacen referencia a situaciones en las que se pone o se deja a una persona, grupo o colectividad en condiciones sociales, legales, políticas, laborales y/o habitacionales de inferioridad (Amigo & Piccini, 2010).

## **Metodología**

### **Diseño**

Se realizó un estudio mixto, en una primera etapa fue cuantitativo, longitudinal o evolutivo de tendencia ya que analiza cambios a través del tiempo (Hernández-Sampieri, Fernández-Collado & Baptista-Lucio, 2006). En tanto que en un segundo análisis se realizó un análisis cualitativo.

### **Población**

Para la etapa cuantitativa el total de la muestra fueron 17.160 adultos (5.682 en 2010, 5.712 en 2011 y 5766 en 2012) mayores de 18 años de ambos sexos pertenecientes a grandes centros urbanos de la República Argentina, seleccionados mediante un diseño muestral probabilístico polietápico estratificado. Para el análisis cualitativo se seleccionaron a los 639 entrevistados que dijeron sentirse discriminados en el año 2011.

### **Instrumentos**

Se administró la encuesta realizada por el Observatorio de la Deuda Social Argentina (EDSA-Bicentenario, 2010-2016) que incluye preguntas que describen las características materiales del hogar, del trabajo y de los ingresos, como también de variables sociodemográficas del entrevistado (Salvia, Adaszko, Donza, Moreno & Rodríguez-Espínola, 2011). Durante los años en estudio, se indagó la autopercepción de discriminación que decía tener la persona respondiendo en un formato de respuesta “sí”, “no” y “no sabe/no responde”. En el año 2011, además se realizó una pregunta abierta que indagaba los motivos por los que se habían sentido discriminados.

## Procedimiento

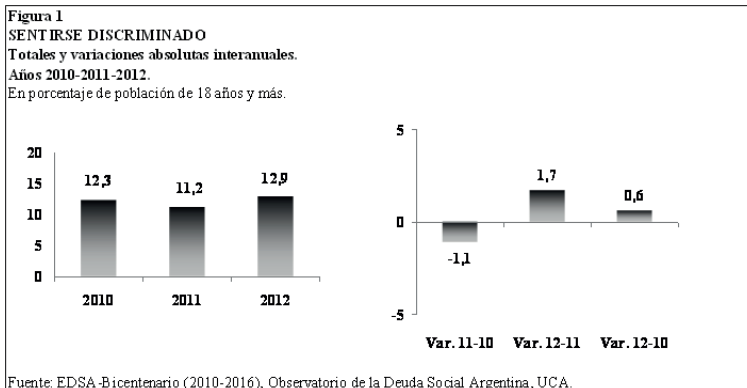
Previo consentimiento a la participación en la investigación, distintos encuestadores capacitados realizaron las entrevistas que luego fueron volcadas en una base de datos creada en el paquete estadístico SPSS 19.0. Se hicieron análisis de frecuencias y porcentajes para observar las diferencias interanuales, características sociodemográficas y socio-residenciales en función de la percepción de discriminación. En la etapa cualitativa se analizaron los datos mediante ATLAS-TI, obteniendo categorías que luego fueron analizadas sus frecuencias y porcentajes.

## Resultados

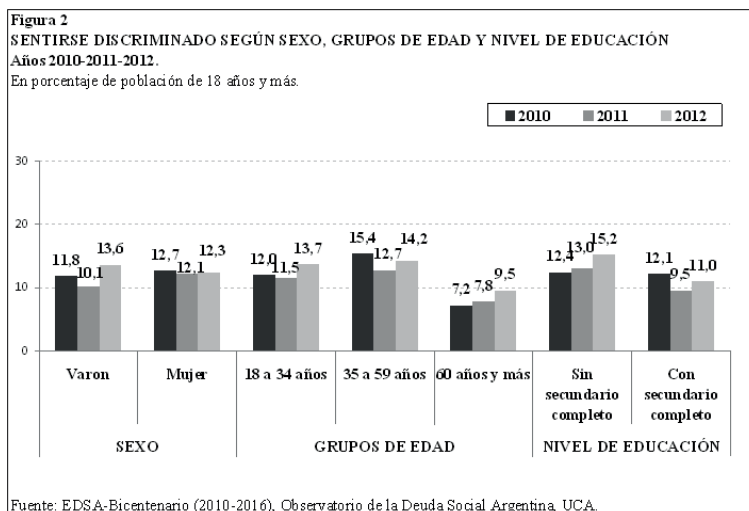
### Percepción de discriminación

Como muestra la figura 1, uno de cada diez personas se siente discriminada por diversos motivos. Analizando los años en consideración, se exhibe un indicador relativamente estable, reflejando un valor aproximado al 12% entre 2010 y 2012.

Al evaluar las características de la gente que refirió sentirse discriminada, se advierte que no hay diferencias en cuanto al género; sin embargo, la variabilidad del indicador según los años en estudio se eleva en los valores de 10,1% en 2011 a 13,6% en 2012, mientras que en las mujeres la conducta discriminatoria se percibe de igual manera en los tres años (12%). En cuanto a las diferencias por edad, dijeron sentirse más discriminados los adultos de 35 a 59 años que los adultos mayores (14,2% y 9,5%, respectivamente, en 2012), quienes a su vez demostraron valores ascendentes en la serie.



La figura 2 muestra que las personas que no finalizaron sus estudios secundarios manifiestan sentirse más discriminadas año a año (12,4% en 2010, 13% en 2011 y 15,2% en 2012) en comparación con los que completaron dicho nivel educativo (12,1%, 9,5% y 11%, respectivamente).

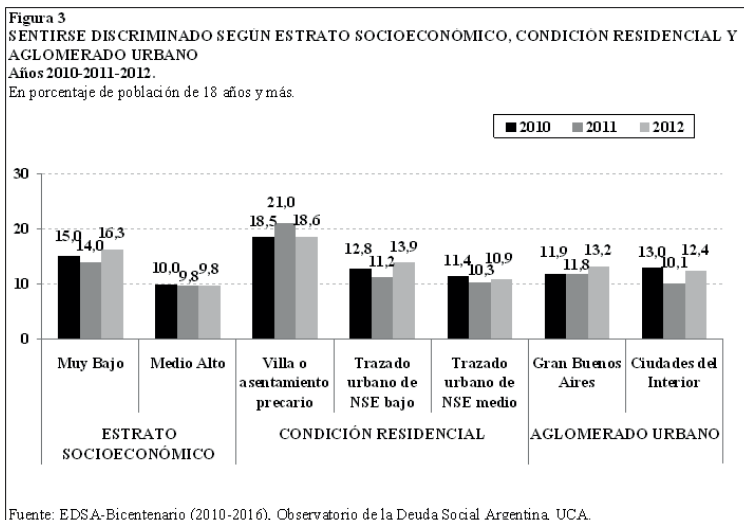


De igual manera, los sujetos encuestados pertenecientes al estrato socioeconómico muy bajo o que viven en condiciones habitacionales y residenciales precarias (16,3% y 18,6%) presentaron valores mayores de discriminación que aquellos con mejores condiciones socioeconómicas y residenciales (9,8% y 10,9%) en 2012. Los análisis descriptivos según el aglomerado urbano no exhibieron diferencias significativas en tratos de inferioridad y discriminación hacia su persona (ver figura 3).

### Motivos de discriminación

Con la respuesta abierta en la que mencionaban los motivos por los que fueron discriminados se determinaron diez categorías:

1. *Apariencia física*, en las que se agruparon respuestas referidas a la obesidad, la vestimenta, el color de la piel, el aspecto de pobre.
2. *Estrato socioeconómico* abarca respuestas connotadas hacia la condición de pobreza, al lugar precario donde se habita, a la situación económica, a la condición social, o a residir en una villa.



3. La categoría *salud* incluye respuestas referidas a enfermedades, deficiencias físicas, discapacidad.
4. Los motivos relacionales hacen lugar a dificultades en los vínculos que se establecen a nivel familiar, laboral y/o en el ámbito residencial.
5. Los motivos que incluye el lugar de nacimiento, integra respuestas connotadas al origen étnico, a la nacionalidad, a ser extranjero o no coterráneo, a ser aborigen, a pertenecer a una provincia o pueblo.
6. Las respuestas referidas a motivos de discriminación que involucran creencias se agruparon en base a diferencias en las formas de pensar, en prácticas o credos religiosos, ideológicas, políticas, de valores, de criterios.
7. Motivos relacionados a la edad, por ser joven, no tener experiencia, ser viejo, etc.
8. Las causas de discriminación que denotan aspectos laborales incluye al tipo de trabajo que realiza la persona, o por no tener empleo.
9. La clasificación género se conformó con respuestas que atribuían a la causa de discriminación a condiciones ligadas al rol femenino, materno, sexual, etc.
10. Finalmente en el motivo otros se incluyen respuestas muy particulares que no eran pertinentes de ser incluidas en las categorías anteriores.

Como se puede observar en la figura 4, resultó la apariencia física el motivo más adjudicado por quienes se percibieron discriminados (24,1%), ubi-





cándose por debajo la percepción de discriminación según el estrato socioeconómico al que se pertenece (15,7%), los motivos de salud alcanzaron el tercer lugar con un porcentaje de 13,3, los motivos relacionales presentaron un porcentaje de 10,7. Se sintieron discriminados por el lugar de nacimiento el 9,2% de los encuestados mientras que por motivos de creencias se menciona el 7,9%. Así, la edad expresa un porcentaje de 7,3%, mientras que el 6,1% de los encuestados refirió sentirse discriminados por motivos laborales en menos proporción se mencionaron las razones de género (3,5%) y con un valor inferior se posicionó otros motivos (2,2%).

### **Ámbito en el que la persona se sintió discriminado**

Se realizó además un análisis de las respuestas que mencionaron los encuestados que dijeron sentirse discriminados en función del ámbito en el que se percibió la discriminación. Las categorías que quedaron representadas fueron: a) laboral, ámbito en el que la persona desarrolla sus actividades referidas al trabajo, oficio o profesión; b) entidades públicas, que hace referencia a organismos dependientes del estado tales como ANSES, hospitales, registros civiles, etc.; c) residencial/familiar en el que se integran entornos familiares, barriales, vecinales, sociales, etc.; d) instituciones educativas, incluidas tanto de nivel primario, secundario, terciario y universitario, públicas y privadas; e) entidades privadas, como locales bailables, de indumentaria, bancarios, financieros, etc.; y f) incluyendo a otros ámbitos poco frecuentes. En la Figura 4 se ve que el ámbito laboral obtuvo un porcentaje más elevado (35,7%), seguido por las entidades públicas (26,3%), ubicándose por debajo el ámbito residencial/familiar (18,0%) y las instituciones educativas (10,5%), las entidades privadas resultó ser uno de los ámbitos con menor porcentaje (6,2%), al igual que la categoría otros (3,3%).

### **Conclusiones**

Se han observado variables extrínsecas que pueden encuadrarse dentro aquellas que condicionan la percepción de discriminación como es un contexto de pobreza e inequidad. Así, se observa que uno de cada diez individuos se siente discriminado, aunque son los que pertenecen a grupos sin educación secundaria completa y a sectores socioeconómicos y socio-residenciales con menos recursos los que perciben mayor prejuicio y discriminación hacia ellos. Así como lo mencionan Bourhis y Leyens (1996), algunas variables como las diferencias y distancias entre estatus y poder, podrán ser aydar a entender a la discriminación en las relaciones entre los grupos, sabiendo que los conflictos mayormente se producen entre grupos minoritarios y mayoritarios que tienen menor o mayor prestigio y en donde el contexto relacional es de dominancia y dominado.

Ahora, si bien los motivos de discriminación son diversos, los mayormente mencionados vuelven a referirse a la condición de “como soy en apariencia” ya sea por la obesidad, la vestimenta, el color de la piel, el aspecto de pobre, etc.; y al contexto de precariedad donde se habita y la situación socioeconómica que se atraviesa. Los ámbitos donde se trabaja y las entidades públicas que hace referencia a organismos dependientes del estado demostraron ser zonas en las que se percibe más frecuentemente la discriminación.

## Referencias bibliográficas

- Amigo, A. & Piccini, P. (2010). Discriminaciones, violencias y memoria social en situaciones de desamparo. *Anuario de Investigaciones de la Facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires*, 7, 201-210.
- Bourhis, R. H. & Leyens, J. P. (1996). *Estereotipos, discriminación y relaciones entre grupos*. Madrid: Mc.GrawHill
- Gaertne, S. L. & Dovidio, J. F. (1986). *Prejudice, Discrimination and Racism: Theory and Research*. Orlando: Academic Press.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. & Baptista-Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. 4° edición. México: McGraw-Hill.
- Puertas-Valdeiglesias, S. (2004). Aspectos teóricos sobre el estereotipo, el prejuicio y la discriminación. *Seminario Médico*, 56, 2, 135-144.
- Salvia, A., Adaszko, D., Donza, E., Moreno, C. & Rodríguez-Espínola, S. (2012). *Asimetrías en el Desarrollo Humano y social, 2007/2010-2011: progresos económicos en un contexto de vulnerabilidad persistente*. Buenos Aires: Educa.



# MOBBING Y NIVEL DE ESTRÉS EN EL ÁMBITO ACADÉMICO

NÉLIDA RODRÍGUEZ FEIJÓO<sup>1</sup>

## Resumen

El objetivo de este trabajo, de tipo descriptivo, es estudiar el fenómeno del mobbing en el ámbito académico y científico donde los cargos jerarquizados y bien rentados resultan escasos. Con tal fin se analizó su manifestación de acuerdo al tipo de organismo (público o privado), al tipo de vínculo laboral (titular o contratado) y a ciertas características de los profesores universitarios y/o investigadores científicos (edad y género). También se analizó la influencia del acoso laboral sobre el nivel de estrés. Con este propósito fueron administrados cuestionarios para evaluar datos personales, “mobbing” (a través de una versión abreviada de la “Escala Cisneros” de Hidalgo y Piñuel, 2004) y nivel de estrés (a través de una escala cuyos ítems se refieren al grado de esfuerzo que debe realizar una persona para adaptarse a una situación que ha evaluado como amenazante de su bienestar psicofísico de Rodríguez Feijóo, 2007) a 300 profesores universitarios y/o investigadores. Los resultados preliminares obtenidos permiten aclarar la relación existente entre ciertas características del ámbito laboral y el predominio de ciertos modos de manifestación del “mobbing”, así como el efecto del hostigamiento laboral sobre el nivel de estrés de las personas acosadas.

**Palabras clave:** Mobbing · Ambito Académico · Nivel de estrés.

## MOBBING AND STRESS LEVEL IN THE ACADEMIC COMMUNITY

### Abstract

The aim of this project is to study the mobbing in the Academic Community, in which the hierarchical and well paid position results limited. With that purpose we analyzed his manifestations according to the type of organization (public or private), to the type of the labor relation (regular or under contract) and to certain characteristics of university professors and/or scientific researchers (age and gender). We also analyzed the influence of the mobbing over the stress level. With this objective we administrated questionnaires for assess personal data, mobbing and stress level to 180 university professors and 120

---

1. Dra. en Psicología y Lic. en Sociología. CONICET. Correo electrónico: [nelidaf@datamarkets.com.ar](mailto:nelidaf@datamarkets.com.ar)

researchers. The preliminary results that we obtained allow us to clarify the relations between certain characteristics of the labor ambit and the predominance of certain ways of mobbing manifestation as well the effect of labor harassing over the stress level of harassed people.

**Key words:** Mobbing · Academic Community · Level of Stress.

## NÍVEL MOBBING E ESTRESSE NA COMUNIDADE ACADÊMICA

### Resumo

O objetivo deste projeto é estudar o mobbing no Community Academic, em que os resultados posição hierárquica e bem pagos limitado. Com esse objetivo, analisamos suas manifestações de acordo com o tipo de organização (pública ou privada), com o tipo de relação de trabalho (regular ou sob contrato) e certas características dos professores universitários e / ou pesquisadores científicos (sexo e idade). Nós também analisada a influência do mobbing sobre o nível de estresse. Com este objetivo, administrado questionários para avaliar os dados pessoais, nível de mobbing e estresse para 180 professores universitários e 120 pesquisadores. Os resultados preliminares que obtivemos nos permite esclarecer as relações entre certas características do âmbito do trabalho ea predominância de certas formas de mobbing manifestação, bem como o efeito do trabalho assédio sobre o nível de estresse das pessoas assediadas.

**Palavras-chave:** Assédio moral · Comunidade Acadêmica · Nível de estresse.

### Introducción

En este trabajo preliminar, de tipo descriptivo, se intentó estudiar el fenómeno del mobbing en un ámbito laboral sumamente competitivo como es el académico, donde se presentan muchos postulantes deseosos de ocupar los pocos cargos existentes y donde a veces no es elegido el mejor candidato sino aquel que cuenta con los mejores contactos. Las relaciones en los grupos primarios, en las universidades y en los centros de investigación, se caracterizan, en términos de Parsons (1988), por ser, generalmente, neutralmente afectivas, universalistas, específicas, con énfasis en el desempeño y con predominio del interés individual sobre el interés colectivo. Coincidimos con González Rivera (2002) en que en este contexto hay un alto nivel de arbitrariedad e intrigas que favorecen la práctica del hostigamiento laboral. Resulta empíricamente evidente, que muchos investigadores y profesores universitarios se convierten en víctimas de mobbing. Piñuel (2001)) define al mobbing como “el maltrato continuado y deliberado que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él de ese modo con el objeto de lograr su destrucción psicológica y obtener

su salida de la organización. Tiene como fin intimidar, reducir, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, canalizando una serie de tendencias psicopáticas”. Para Leyman (1996), el mobbing se refiere al abuso emocional en el trabajo que lleva a la destrucción del afectado. Su principal característica, según Scialpi (2001), es la repetición en el tiempo. La intención es lograr que los demás vean al acosado como problemático o incompetente. La persona hostigada a veces llega a sentirse culpable e indefensa ante esta situación. Se produce, en términos de Seligman (2003), el síndrome de “indefensión aprendida”. El acoso puede producirse por: envidia, celos, competencia, temor a ser superado y/o reemplazado, temor a ser denunciado por la víctima que se convierte en un testigo incómodo al negarse a participar en acciones que no considera éticas, etc. El acoso sufre el descenso de su autoestima, se vuelve inseguro, perdiendo la confianza en sí mismo. Hirigoyen (1999) sostiene que el acosador es un perverso capaz de utilizar y destruir a una persona sin sentir culpa. El resto del personal de la organización no interviene por complicidad o bien para evitar ser la próxima víctima.

## Objetivos

- Analizar la influencia del tipo de organismo de investigación y/o universidad (pública o privada), del tipo de vínculo laboral (titular o contratado) y de ciertas características personales de los profesores y/o investigadores (edad, género, etc.) sobre la manifestación del acoso laboral.
- Analizar el efecto del mobbing sobre el nivel de estrés.

## Método

### Participantes

Se entrevistaron 180 profesores universitarios de ambos sexos (96 de universidades privadas y 84 de universidades públicas y 120 investigadores científicos (75 de organismos públicos y 45 de organismos privados) cuyas edades oscilaban entre 25 y 70 años.

### Instrumentos de medición

Se construyó un cuestionario para indagar sobre datos básicos (edad, sexo, ocupación, etc.), se seleccionaron algunas preguntas extraídas de

la Escala Cisneros de Fidalgo y Piñuel (2004) y se agregaron otras para adecuarlas al ámbito académico y por último, para medir el nivel de estrés, se utilizó una escala construida por la autora (2004) integrada por ítems referidos al grado de esfuerzo que debe realizar una persona para adaptarse a una situación que ha evaluado como amenazante de su bienestar psicofísico.

### **Técnicas estadísticas**

Para analizar el efecto del mobbing sobre el nivel de estrés se aplicaron medidas de asociación no paramétrica.

### **A modo de conclusión preliminar**

Los resultados obtenidos indican que el 36 % de los sujetos encuestados son víctimas de hostigamiento laboral. Si bien no se trabajó con una muestra probabilística, por lo tanto no podemos generalizar estos resultados, este porcentaje resulta lo suficientemente alto como para ser tenido en cuenta. En cuanto a las universidades privadas, podemos decir, que los comportamientos de acoso más frecuentes, por parte de las autoridades de la institución hacia ciertos profesores, son: descalificación, asignación de horarios de cátedra dispersos e incómodos, control de los contenidos del programa de la materia que dicta, manipulación de la evaluación del profesor realizada por los alumnos, reducción de las horas de cátedra sin aviso previo, etc. La mayoría de los profesores son interinos, de modo que su relación laboral es precaria. A veces los cargos directivos con mucha responsabilidad son ocupados por profesionales poco idóneos. Estos temen ser reemplazados por algún profesor que se destaque por su excelencia académica, de modo que suelen acosarlo para que abandone la institución.

Con respecto a las universidades públicas, que son marcadamente endogámicas y en donde existe concentración de poder (directivos con cargos de gestión universitaria y a su vez titulares de cátedras), el mobbing se ejerce más, como sostienen González de Rivera y Revuelta (2000), por juegos de poder y control, que por eficacia y productividad. Para Buendía (1998), las universidades son organizaciones rígidas y altamente burocratizadas, con grandes vacíos de poder y donde algunas personas asumen demasiadas competencias. Existe “caudillismo o caciquismo”, porque algunos profesores se someten al personaje acosador que detenta el poder. Para López Cabarcos y Vázquez Rodríguez (2003), la práctica frecuente de mobbing en las instituciones públicas se relaciona con una cultura institucional basada en el control, la jerarquía y el poder.

En los institutos de investigación estatales, las estrategias de acoso más utilizadas por los directores sobre los investigadores a su cargo son: desvalorizar, excluir de reuniones, quitar apoyo logístico, dificultar la posibilidad de dirigir becarios, boicotear las tesis doctorales o prolongar indefinidamente la versión final de las mismas, así como sus defensas orales, retener información sustancial (por ejemplo: nuevos congresos, última bibliografía sobre un tema determinado, no informar sobre los criterios de evaluación en que se basan las juntas de evaluación de los organismos de investigaciones científicas para adjudicar becas, subsidios, otorgar promociones, etc.). Algunos de los directores, consideran el poder y el control como más importantes que la cooperación, la eficacia y la productividad. En el entorno de los organismos dirigidos por directores con estas características se crea una atmósfera psicosocial tóxica y es ahí donde se practica más el acoso laboral. Al hostigador “responsable” institucional le resulta más fácil actuar de ese modo en los organismos públicos porque el dinero para pagar los sueldos proviene del estado, en cambio en los organismos de investigación privada, resulta costoso tener como acosado, por ejemplo, a un bioquímico altamente calificado sin trabajar o realizando funciones de inferior categoría. Siguiendo a Buendía (1998), podríamos caracterizar, en términos generales al ámbito académico como un importante generador de estrés “debido a su estructura altamente burocratizada y plagada de arbitrariedades, donde existe un sistema de apadrinamiento que genera relaciones de vasallaje, en el que los huérfanos quedan libres para el mobbing. Este ámbito deja espacios para la impunidad y convierte la sumisión en una condición necesaria para adaptarse”. Con respecto a las características de las víctimas hemos encontrado, tal como opina Adams (1998), que en general, tienen valores, actitudes y comportamientos diferentes al grupo. En cuanto a las variables edad y género de las víctimas, nuestros resultados coinciden con los obtenidos por otros autores, tales como Raya Trenas et al. (2007), dado que no hemos hallado diferencias relevantes en lo que concierne a las prácticas de mobbing. Sí hemos encontrado que se ejerce mayor hostigamiento sobre los becarios que sobre los investigadores de carrera, así como sobre los profesores contratados en relación con los titulares, aunque estas diferencias no resultaron ser estadísticamente significativas.

Como era de esperar, la correlación entre cantidad de estrategias de acoso sufridas y nivel de estrés, resultó positiva y estadísticamente significativa.

Resulta necesario destacar que ser víctima de mobbing por un tiempo prolongado produce diferentes trastornos de ansiedad y depresión, siendo el más frecuente, el trastorno por estrés postraumático. Como tratamiento, Tafet y Feder (2008) aconsejan utilizar medios terapéuticos orientados a esclarecer e informar sobre el cuadro, trabajar con la red vincular de apoyo

y desarrollar estrategias dirigidas a la reestructuración cognitiva. Finalmente, como sostuve en un trabajo anterior (2007) resulta urgente y necesario implementar una clara legislación para desincentivar el acoso laboral mediante su persecución y penalización. Por ejemplo, en la Universidad de Córdoba, en España, se aprobó un protocolo de actuación para apoyar institucionalmente a las víctimas de mobbing (con protección de identidad para evitar represalias). La víctima realiza la denuncia en un Servicio de Riesgos Laborales y luego un Comité de Reducción de Conflictos analiza la situación y decide, por mayoría, cuál es la estrategia que se debe llevar a cabo para resolver la situación en la forma que resulte más justa y eficaz.

## Referencias bibliográficas

- Adams, A. y Crawford, N. (1998). *Bullying at work*. London: Virago Press.
- Buendía J. (edit.) (1998) *Estrés laboral y salud*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Fidalgo, A. M. y Piñuel, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psichotema*. 16. (4): 615-624.
- González de Rivera, J. L. y Revuelta (2000). *El síndrome del acoso institucional*. Diario Médico, 2000: 14.
- Hirigoyen, M. F. (1999) *El acoso moral*. Barcelona: Paidós.
- Leymann, H. Mobbing. (1996) *Mobbing. La persequition au travail*. París: Seuil.
- López Cabarcos, M. A. y Vázquez Rodríguez, P. (2003). *Agresión. Organizaciones. Victimología*. Valencia: Pirámide.
- Parsons, T. (1988). *El sistema social*. Madrid: Alianza.
- Piñuel, I. (2001) *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal. Terrae.
- Raya Trenas, A., Herruzo Cabrera, J. y Pino Osuna, M. J. (2007). *Análisis y Modificación de Conducta*, Vol. 33, N° 147. Dto. De Psicología Universidad de Córdoba, (España): Universidad de Huelva.
- Rodríguez Feijóo, N. (2004). Job Insecurity and Stress Level, Interdisciplinaria. Número Especial. 249-257. CONICET.
- Rodríguez Feijóo, N. (2007) Factores que amortiguan el efecto del mobbing sobre el nivel de estrés. Conferencia dictada en la Asociación de Ciencias del Comportamiento. Facultad de Psicología. Universidad del Aconcagua. Mendoza.
- Sánchez Carazo (2001). "Llorar de impotencia". En [www.elpais.es](http://www.elpais.es)
- Scialpi, D. (2001) *Violencias en la Administración Pública*. Buenos Aires: Catálogos.
- Seligman, M. (2003). *La auténtica felicidad*. Barcelona: Vergara.
- Tafet, G. E y Feder, D. J. (2008) Mobbing y sus consecuencias: el síndrome ansioso depresivo por acoso moral. *Acta Psiq. Psicol. Am.Lat.* 2008; 54(1): 21-27.





# CONSIDERACIONES ACERCA DE LA VIOLENCIA LABORAL A PARTIR DE SU ABORDAJE CON EMPLEADOS NO DOCENTES UNIVERSITARIOS

MARÍA BELÉN SALAS<sup>1</sup> • GISELLE AGUDIAK •  
MARIANA GRAVELLONE

## Resumen

En este trabajo se presenta parte de una experiencia con no docentes universitarios, realizada en conjunto con su gremio, recortando y profundizando específicamente la problemática de la violencia laboral. Se comentará la capacitación realizada con un grupo de trabajadores sobre este tema, y se analizarán algunos resultados y derivaciones de dicha experiencia, tanto a nivel teórico como de intervención. Conceptualizamos el tema de los RPST, en el marco de una visión renovadora de las condiciones y medio ambiente de trabajo (Neffa, 1995). Esta perspectiva incluye no sólo los riesgos físicos que afectan la salud del cuerpo bio-físico, sino también la dimensión subjetiva de las CyMAT: los riesgos psicosociales y los aspectos psíquicos y mentales (afectivos, relacionales y cognitivos). Los RPST se relacionan con las condiciones de trabajo, y mas específicamente con su organización. Siguiendo la clasificación de dichos riesgos propuesta por Gollac (2011), los vínculos sociales en el trabajo serían uno de los factores mas relevantes. Aquí ubicamos la problemática de la violencia laboral, y del acoso moral (mobbing) como una de las formas específicas que puede adoptar la violencia en contextos laborales. Plantearemos algunas discusiones respecto de la causas de dicho fenómeno, pues actualmente existen perspectivas mas de tipo psicologista, centradas en lo individual (características de personalidad del acosador y del acosado), mientras que otros enfoques plantean el peso determinante que tiene el contexto y las condiciones de trabajo, para incentivar, o no, la aparición de dicha problemática. Se realizaron talleres de capacitación-reflexión, utilizando casos ficticios –a modo de “disparadores”– inspirados en situaciones relatadas por los propios trabajadores en grupos focales realizados con anterioridad a la planificación de los talleres. Se realizará un análisis de los resultados y emergentes surgidos de esta experiencia, a la luz del marco conceptual explicitado en el apartado anterior.

**Palabras clave:** Violencia laboral · Gremio · Universidad.

---

1. Los autores pertenecen a la Facultad de Psicología. Universidad Nacional de La Plata. Toda correspondencia relacionada con este artículo debe ser enviada a María Belén Salas, Facultad de Psicología, Universidad Nacional de La Plata, Calle 51 entre 123 y 124. Ensenada (CP1925). Provincia de Buenos Aires, Argentina. Correo electrónico: [mariabelensalas@psico.unlp.edu.ar](mailto:mariabelensalas@psico.unlp.edu.ar)

## Abstract

The current paper summarizes our experience on workplace violence among the non-academic staff of the National University of La Plata. We comment on the results of the seminars held with the support of the workers' Union, and we discuss both the empirical and theoretical implications of our findings. This research approaches the working conditions from a renewed perspective (Neffa, 1995) that includes, not only the physical risks that affect the health of the biophysical body, but also the subjective dimension of the working environment: the psychic aspects (affective, relational and cognitive) and the psychosocial risks. These psychosocial risks (PSR) are related to the working conditions, and more precisely, to how the work is organized. Social relationships at work are one of the most important risk factors (Gollac, 2011), and labor violence and moral harassment should be considered as a significant part of this mayor group of psychosocial risk factors at the workplace. We discuss the two main perspectives on this subject, on one hand the psychological point of view, which focuses on the personality traits of the harasser and the harassed. And, on the other hand the approach that emphasizes the importance of the working environment as a condition to moral harassment. As part of this research we provide support groups and seminars, using fictional cases as triggers. All cases were developed from the workers own experiences and build with the information collected during first interviews and focal groups. We will comment on the results of this experience.

**Key words:** Workplace Violence · Union · University.

## Resumo

Neste trabalho, apresenta-se parte de uma experiência com pessoal não docente universitário, realizada juntamente com seu grêmio, e que recortando e aprofundando especificamente a problemática da violência laboral. Versará sobre a capacitação realizada com um grupo de trabalhadores sobre este assunto, e serão analisados alguns resultados e derivações da experiência, tanto a nível teórico quanto de intervenção. Expomos os conceitos relativos aos RPST, desde uma visão renovadora a respeito das condições e do meio ambiente de trabalho (Neffa, 1995). Esta perspectiva inclui não apenas os riscos físicos que afetam a saúde do corpo biofísico, mas também a dimensão subjetiva das CyMAT: os riscos psicossociais e os aspectos psíquicos e mentais (afetivos, relacionais e cognitivos). Os RPST se relacionam com as condições de trabalho e, mais especificamente, com sua organização. Seguindo com a classificação de tais riscos proposta por Gollac (2011), os vínculos sociais no trabalho seriam um dos fatores mais relevantes. Aqui colocamos a problemática da violência laboral, e do acoso moral (mobbing), como uma das formas específicas que pode adoptar a violência em contextos de trabalho. Colocaremos algumas questões relativas às causas desse fenômeno, uma vez que hoje existem perspectivas de tipo mais psicologista, centradas no individual (características de pessoalidade do acoissador e do acoissado), enquanto outras perspectivas colocam o peso determinante que têm o contexto e as condições de trabalho para incentivar, ou não, o aparecimento desta problemática. Ofereceram-se oficinas de capacitação-reflexão utilizando casos fictícios –como motivadores– inspirados em situações relatadas pelos



próprios trabalhadores em grupos focais realizados antes da planificação das oficinas. Será feita uma análise dos resultados, e de outros emergentes desta experiência, à luz do marco conceitual explicitado no parágrafo anterior.

**Palavras-Chave:** Violência laboral · Grémio · Universidade.

## Objetivos

En este trabajo se presenta parte de una experiencia realizada con trabajadores no docentes, llevada a cabo en conjunto con su gremio (ATULP) durante el año 2012, en el marco de un Proyecto de Extensión Universitaria sobre salud mental y riesgos psicosociales en empleados públicos. En anteriores comunicaciones (Agudiak, Gravellone y Salas, 2012) ya habíamos relatado el desarrollo general del proyecto, el cual incluyó distintas etapas y actividades –grupos focales, talleres, difusión de material gráfico, entrevistas de orientación psicológica– con los siguientes objetivos: sensibilización sobre la problemática de los riesgos psicosociales en el trabajo, estrés laboral, violencia laboral y *mobbing*, implementación de estrategias de prevención y abordaje de aspectos jurídicos. En esta oportunidad, profundizaremos el análisis, refiriéndonos específicamente a los emergentes surgidos en torno a la violencia laboral.

## Marco Conceptual y Metodología

¿Cómo abordar el fenómeno de la violencia laboral desde una perspectiva institucional con enfoque preventivo?

Según Gavilán (2007), “en la prevención, como en todo proceso de investigación-acción, se debe tener en cuenta el marco teórico que subyace en las estrategias preventivas, ya que de éste depende el mensaje que se imparta, la connotación del mismo, el diseño de estrategias y la modalidad de intervención. Diseñar, implementar y evaluar un plan de prevención desde una determinada teoría u otra, conlleva implícito un sesgo, una valoración, un determinado lenguaje. De este modo, el abordaje de una determinada problemática, el discurso que se utiliza y los contenidos que se implementan, las causas que los originan y los factores que influyen, responden a una postura científica y a algún tipo de elección ideológica”. Por lo tanto, resulta necesario explicitar el enfoque desde el cual nos posicionamos y abordamos la problemática de la violencia laboral.

Autores como Marie-France Hirigoyen, han teorizado sobre el acoso moral en el trabajo y ahondado en las características de víctimas y acosadores: “los perversos narcisistas son los que más miedo les tienen a los demás (...) El miedo lleva a demonizar al otro, le atribuimos sentimientos

agresivos porque creemos estar en una posición inestable y nos sentimos amenazados. Ello puede llevar a acosar a una persona, no tanto por lo que es, sino por lo que imaginamos que es” (Hirigoyen, 2001).

Si bien resulta interesante este nivel de análisis, centrado en lo psicológico, lo consideramos insuficiente en el marco de un proyecto como el que nos proponíamos. Durante los grupos focales –implementados con anterioridad a la planificación de los talleres de capacitación– habíamos detectado cierta tendencia a atribuir la violencia laboral y “el acoso” sólo a características de personalidad, en general de los jefes (abusivos, envidiosos, inseguros, etc.), situando estos fenómenos estrictamente en el plano interpersonal. Reforzar estas representaciones<sup>2</sup>, resultaba incompatible con los objetivos y enfoque preventivo del proyecto: capacitar agentes de salud para sensibilizar, concientizar e informar a otros compañeros acerca de los riesgos psicosociales que pudieran estar asociados a sus condiciones de trabajo (nivel primario) y, en el caso específico de la violencia laboral, para entender el problema como complejo y multideterminado, pudiendo identificar precozmente situaciones naturalizadas o invisibilizadas, impidiendo de ese modo que el conflicto se agrave (nivel secundario). También se apuntaba al fortalecimiento de los vínculos, y a destacar la importancia del apoyo grupal como factor determinante –preventivo y de contención– en los casos de violencia o acoso laboral, dado que, como también señala Hirigoyen, “la rivalidad de las personas se da gracias a la desaparición de los equipos y colectivos”. De este modo, para la selección de los contenidos y actividades de la capacitación, nos propusimos ampliar la perspectiva que traían los trabajadores acerca de la problemática, en las siguientes líneas:

- Desde una visión renovadora de las CyMAT (Neffa, 1995), incluimos a los riesgos psicosociales en el trabajo (RPST) como la dimensión subjetiva. Los mismos se relacionan con las condiciones de trabajo, lo cual implica múltiples aspectos a tener en cuenta. Se refieren a formas institucionales, modos de organización y de gestión: estabilidad/precariedad, sistema de autoridad, posibilidades de participación, sistemas de selección, capacitación y promoción del personal, calificaciones, etc. Siguiendo la clasificación de los RPST propuesta por Gollac (2011), los vínculos sociales en el trabajo serían uno de los factores más relevantes. Aquí ubicamos la problemática de la violencia laboral y, en segundo lugar, al acoso moral (mobbing) como una de las formas específicas que puede adoptar la violencia en contextos laborales.

---

2. Adoptamos la noción de *representaciones sociales* de S. Moscovici, como el conocimiento proveniente del sentido común compartido por un grupo social. Los grupos focales resultan un dispositivo técnico privilegiado para captar tales representaciones (Petraci, 2004).

- Por su parte, Fassio (2009) señala que a partir de la judicialización de casos de acoso, el “individuo acosador” pasa a un segundo plano, responsabilizándose a las organizaciones y su modo de gestión, por fomentar o tolerar determinados modos de relacionarse en su interior;
- Finalmente, Wlosko & Ros (2008:490-495), plantean que “el nivel de análisis de los fenómenos de violencia laboral no debe focalizarse en las estructuras de personalidad (“personalidad perversa”, “perfil del acosador”, “perfil de la víctima”, etc.), sino en las modalidades que adquieren las relaciones sociales en el trabajo, y específicamente, la organización del trabajo, la cual puede actuar como dispositivo generador de modalidades específicas de funcionamientos subjetivos”. Las autoras también proponen utilizar la noción amplia de “violencia en el lugar de trabajo”, ya que permite incluir distintos tipos de conductas, abarcando tanto la violencia física como las variadas formas de violencia psicológica o “abuso emocional”: abuso verbal, intimidación, amenazas y acoso sexual. Podemos agregar aquí también a la discriminación, como otra de las formas que puede adoptar la violencia en el contexto laboral.

Este último enfoque nos resultará particularmente útil para el análisis de los emergentes de los talleres.

## **Talleres de capacitación-reflexión sobre violencia laboral**

En el primer taller se utilizaron casos ficticios, a modo de disparadores: *“...conozco un caso muy similar, una chica contadora que al recibirse concursó para el área Económico-Financiera y le hacían la vida imposible. Su propia jefa no era contadora, y tenía un miedo, una inseguridad tremenda. Entonces a la chica la mandaban a atender la ventanilla, siendo contadora...!”* Surgen en el grupo explicaciones causales basadas en características de la supuesta “jefa acosadora”: envidia, falta de capacidad que deriva en inseguridad, miedo a la competencia, etc. Se señala que sin dudas sería una simplificación peligrosa atribuir, una “personalidad perversa” a esta jefa y hablar de *mobbing*, con sólo estos pocos elementos; en cambio, cabe abrir el debate sobre otras condiciones grupales y organizacionales que podrían estar interviniendo, como por ejemplo: ¿cómo son los mecanismos de acceso a los cargos?; ¿cuáles son los criterios que se priorizan para los pases o promociones (concurso, antigüedad, calificaciones acordes al puesto, etc.)?; ¿han sido estos criterios consensuados por los trabajadores y se los considera justos?; ¿cuál ha sido la reacción de los compañeros?, etc. De este modo, se visualizan condiciones que podrían actuar como “caldo de cultivo” para la aparición de estas situaciones, o su agravamiento.

En el plenario, surgen otros factores de riesgo psicosocial como asociados a la violencia, por ejemplo, la inestabilidad de la situación de trabajo. Este factor se observa predominantemente en el personal contratado, como consecuencia de la precarización: “...este tipo de casos, la mayoría de las veces se tapan, por miedo a perder el empleo”; “he tenido que aguantar muchas cosas, ya que en esa época yo era contratada, tenía a mis hijos chiquitos y necesitaba el trabajo. Me decían: ¿sabes cuánta gente hay afuera esperando poder entrar en tu lugar? Y así pasaba los meses, sin poder hacer nada, solo llorar y aguantar, teniendo que hacer el trabajo de tres personas a la vez. Todo eso me acarreó mucho desgaste físico y psicológico. La diferencia que hacía este señor era alevosa: los contratados para él eran esclavos, la gente que estaba en planta eran mejores, aunque todos hiciéramos el mismo trabajo (limpieza)”. Aquí se suma otra variable: el tipo de tarea, ya que el personal de limpieza y mantenimiento se siente con frecuencia objeto de discriminación: “hay mucha desigualdad....muchas veces se da una rotulación: ¡ésta es de limpieza!”.

Por otra parte, la inestabilidad también puede afectar al personal permanente que, aunque no pierda el empleo, puede sufrir cambios de tarea o de puesto de trabajo. Esto también puede dar lugar a ciertas formas de discriminación: “cuando a una persona le dan un pase, muchas veces se va con la etiqueta de “problemática” y no es así...”.

En otra situación relatada por una de las trabajadoras, “el pase” había sido producto del acoso sexual por parte de un jefe. Aunque en estos casos la figura del “perverso acosador” resulte ineludible, aquí también podemos detectar variables de índole organizacional que coadyuvan: la ausencia de canales institucionales para la denuncia, contención o derivación de la persona afectada. El acoso sexual es una de las formas más invisibilizadas de violencia, que se articula con la variable de género, ya que las víctimas suelen ser mujeres, que generalmente sienten temor o vergüenza de denunciarla. Estos casos pueden derivar en acoso moral cuando el acosador reconoce que nunca será correspondido: “... se acuerdan de Lopez? el jefe estaba enamorado de ella, y como no le daba bolilla, la mandaba a barrer tooooda la vereda de la facultad... de punta a punta! Pobre mujer, lloraba y lloraba. Tenemos un montón de casos así, que se psiquiatrizan pero en realidad son problemas de trabajo. Es que la única solución que se le puede dar a esa persona es un certificado psiquiátrico para que se tome días... pero al final termina esa persona teniendo de veras los problemas psiquiátricos!! O la otra solución: darle un pase. Pero... ¿y la persona que entre después a ese mismo lugar?...”.

Se pone de manifiesto la importancia fundamental de los vínculos con los compañeros y lo determinante del apoyo grupal frente a cualquier tipo de violencia, ya que otro factor de riesgo asociado es la ausencia de apoyo de los pares: “... la diferencia entre los dos casos que vimos: el primero

*tiene buen sostén a nivel social, pero el segundo no, se lo aísla”; “...es algo que pasa; el problema es que se naturaliza, que hay muchos testigos y nadie hace nada”.*

En el siguiente taller se trabajó sobre los aspectos jurídicos. Para su coordinación fue convocada una abogada laboral, entendiendo que el tema de los riesgos psicosociales debe ser abordado interdisciplinariamente. Las deficientes condiciones de trabajo, además de ser potencial fuente de malestar o enfermedad, implican un avasallamiento de los derechos de los trabajadores, siendo uno de los más importantes el derecho a la salud. Los participantes reflexionaron también sobre el derecho a participar en ámbitos gremiales sin que ello signifique ser objeto de persecución: “... tenía a una jefa jodida, y no se consideraba el aspecto gremial, era transgresión, ya que participaba en asambleas, y debido a esto mi jefa me inició un sumario, ¡tenía a todo el mundo en contra! ella me decía: vos de acá te vas a ir!”. Asimismo, durante este taller los participantes manifestaron la importancia de visibilizar los casos de violencia o acoso laboral: “¡siempre pasó, pero no sabíamos el nombre!”.

## **Reflexiones finales y Conclusiones**

En este proyecto hemos abordado la problemática de la violencia laboral desde una perspectiva preventiva a nivel institucional, y no desde la asistencia de las víctimas, a nivel individual. No obstante, se destaca la importancia de ambos abordajes complementarios, poniéndose de manifiesto la necesidad de creación de instancias institucionales donde las personas afectadas puedan canalizar esta situación y ser contenidas. Al respecto, al finalizar los talleres, surgieron algunas iniciativas y propuestas concretas por parte de los trabajadores, como por ejemplo, crear un espacio de consulta y asistencia, para víctimas violencia laboral (prevención terciaria): “*las personas que sufren eso en su trabajo muchas veces quedan solas, muy aisladas y es importante que puedan contar con alguien que los escuche y los ayude*”.

También se realizó una encuesta final de evaluación, donde muchos señalaron al *mobbing* como el tema de mayor interés porque “*es más común de lo que a uno le parece*”, “*pasa y muchos se callan*”, y algunas personas manifestaron que les hubiera gustado profundizar más sobre las “*características o perfiles de los acosadores*”. Esto último denota una gran pregnancia de las representaciones sociales acerca del acoso que mencionábamos al principio del trabajo, dado que las explicaciones de tipo psicológico parecen ser las más cercanas al “sentido común”. Por ello nos parece importante insistir en que las causas y consecuencias de la violencia y el acoso laboral exceden los niveles individual e interpersonal, y deben ser entendidas como un problemáticas psicosociales complejas,

de abordaje interdisciplinario, más allá de perspectivas meramente psicológicas. Esto tiene implicancias tanto desde el punto de vista teórico como de intervención. La individualización del problema conlleva el riesgo de no encontrar canales de resolución a nivel colectivo, que permitan modificar las condiciones de trabajo generadoras o acrecentadoras del malestar.

## Referencias bibliográficas

- Agudiak, G.; Gravellone, M. & Salas, M.B. (2012). Prevención de riesgos psicosociales en el trabajo: experiencia con un gremio de empleados públicos, desde el marco de la investigación-acción. En Ralón, G. (Editor), *Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, vigencia y perspectiva de desarrollo en América Latina: II Congreso Nacional de Relaciones Laborales ACILTRHA*. Buenos Aires: ACILTRHA.
- Fassio, A. (2009) Indicadores organizacionales de mobbing. En *Actas del III Congreso Latinoamericano de Psicología del Trabajo*. Buenos Aires.
- Gavilán, M. (2007). *La psicología en el campo de la prevención: marco conceptual y operativo*. La Plata: De la Campana.
- Gollac, M. (2011). Los riesgos psico-sociales en el trabajo. Material de apoyo pedagógico del seminario dictado en la UNLP. Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires. Recuperado a partir de: [http://www.trabajo.gba.gov.ar/informacion/publicaciones\\_2011.html](http://www.trabajo.gba.gov.ar/informacion/publicaciones_2011.html)
- Hirigoyen, M. F. (2001) Lo que es el acoso. En *El Acoso Moral en el trabajo: distinguir lo verdadero de lo falso*. Buenos Aires: Paidós.
- Neffa, J. C. (1995). Las condiciones y el medio ambiente de trabajo (CyMAT). Presentación de la concepción dominante y una visión alternativa. Documento CyMAT N° 1. Buenos Aires: PIETTE-CONICET.
- Petracci, M. (2004). La agenda de la opinión pública a través de la discusión grupal. Una técnica de investigación cualitativa: el grupo focal. En Kornblit, A. L (coord.) *Metodologías cualitativas en ciencias sociales*. Buenos Aires: Biblos.
- Wlosko, M. & Ros, C. (2008) Violencia Laboral y organización del trabajo en personal de enfermería. En *Crítica de la Cultura Organizacional. Claves para cambiar la Organización del Trabajo* (490-511). Montevideo: Psicolibros.





# EN BUSCA DE LA DIGNIDAD: ATENCIÓN EN GRUPO COMO ESTRATEGIA PARA AFRONTAMIENTO DEL ACOSO MORAL

DRA. FABIANE SILVEIRA MARTINS<sup>1</sup> • MSC. JOANA SOARES CUGNIER<sup>2</sup> •  
DRA. SUZANA DA ROSA TOLFO<sup>3</sup> • DENISE BALDANÇAS CALDAS<sup>4</sup> •  
LUANA GOULART<sup>5</sup>

## Resumen

El acoso moral en el trabajo se caracteriza por diferentes prácticas y extremas de violencia que en la mayoría de los casos son psicológicas y determinadas por variables individuales, grupales, organizacionales y sociales (García & Tolfo, 2011). Con base en esa descripción y en el entendimiento de que hay que erradicarse dichas prácticas, se propuso en el año 2011 un proyecto de extensión llamado “Lucha y prevención al acoso moral en el trabajo para promoción de la salud del trabajador” vinculado al Departamento de Psicología de la Universidad Federal de Santa Catarina. Este trabajo objetiva presentar una de las actividades del mencionado proyecto respecto a la experiencia vivenciada con la atención en grupo a acosados moralmente en el trabajo, siendo constituido dicho grupo por participantes que han vivenciado ese tipo de violencia en su contexto laboral. Fueron realizados 6 encuentros con periodicidad semanal y con fundamento en

---

1. Psicóloga, psicodramatista pela Locus/Partner de Florianópolis (SC), doutora em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), pós-doutoranda no Programa de Pós-graduação em Psicologia (PPGP) na UFSC. Correo electrónico: [fabianesmartins@gmail.com](mailto:fabianesmartins@gmail.com)

Toda correspondencia relacionada con este artículo debe ser enviada a Fabiane Silveira Martins, en Departamento de Psicologia, Centro de Filosofia e Ciência Humanas, Universidade Federal de Santa Catarina, Campus Universitário, Barrio Trindade, Florianópolis, Santa Catarina – Brasil, 88040-970.

2. Doutoranda no Programa de Pós-graduação em Psicologia na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), psicóloga, mestre em Psicologia pela UFSC, formação em coordenação de grupos na abordagem psicodramática pela Sociedade de Psicodrama Atuar de Florianópolis (SC). Correo electrónico: [jocugnier@yahoo.com.br](mailto:jocugnier@yahoo.com.br)

3. Psicóloga, professora associada do Curso de Graduação em Psicologia e dos Programas de Pós-graduação em Psicologia e em Administração na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC); coordenadora do projeto de extensão “Combate e prevenção ao assédio moral no trabalho para promoção da saúde do trabalhador” na UFSC. Correo electrónico: [rtolfo@yahoo.com.br](mailto:rtolfo@yahoo.com.br)

4. Estagiária do curso de graduação em Psicologia na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), bacharel em Naturologia Aplicada pela Universidade do Sul de Santa Catarina (Unisul). Correo electrónico: [denisebaldas@yahoo.com.br](mailto:denisebaldas@yahoo.com.br)

5. Estagiária do Curso de Graduação em Psicologia na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Correo electrónico: [luanagoulart@hotmail.com](mailto:luanagoulart@hotmail.com)

Psicodrama como un método de acción. Dicho abordaje posibilita un espacio para que puedan manifestarse la espontaneidad y la creatividad y con eso facilitar la búsqueda de respuestas más adecuadas a los problemas vividos. Se concluye con las declaraciones de los participantes, durante y después de la participación en el grupo, que hubo el rescate de la salud física, emocional y mental permitiendo que los mismos dejaran de ser víctimas retiradas y paralizadas en medio a la sociedad y pasasen a ser protagonistas de su historia, escribiendo su propio guion y actuando activamente en la transformación de la trayectoria de vida futura. Con eso se observó que la atención en grupo contribuye para la búsqueda de la dignidad humana que se refleja más allá del ambiente laboral, ofreciendo estrategias para el afrontamiento del acoso moral.

**Palabras-claves:** Acoso moral · Atención en grupo · Psicodrama · Salud del trabajador.

## **PURSUING HUMAN DIGNITY: SUPPORT GROUP CARE AS A STRATEGY AGAINST BULLYING AT WORK**

### **Abstract**

Bullying at work is characterized by different practices of extreme violence that are often psychological, and determined by individual, group, organizational, and social variables (Garcia & Tolfo, 2011). Based on this description, and having in mind that these practices must be eradicated, an extension project was proposed in 2011, which was entitled "Preventing and combating bullying at work to promote workers' health", within the Department of Psychology at the Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Thus, this study aims to present one of the activities from the mentioned project that regards the situations experienced within the support group for morally harassed workers, whose members suffered from this type of violence in their working environment. A total of 6 meetings were held on a weekly basis, based on psychodrama as a method of action, which provides an opportunity for spontaneity and creativity to arise, therefore facilitating the search for more adequate answers to the experienced issues. Through the testimony of the participants – during and after their participation in the group – it was possible to notice the improvement of the workers' physical, emotional and mental health, allowing them to stop being victims and start taking a stand for their own. As a result, it was possible to notice that the support group contributes to the pursuit of human dignity which can be reflected beyond the workplace, offering harassed workers strategies to cope with bullying.

**Key-words:** Bullying at Work · Support group · Psychodrama.



## EM BUSCA DA DIGNIDADE: ATENDIMENTO EM GRUPO COMO ESTRATÉGIA PARA ENFRENTAMENTO DO ASSÉDIO MORAL

### Resumo

O assédio moral no trabalho é caracterizado por diferentes práticas extremas de violência que na maioria das vezes são psicológicas e determinadas por variáveis individuais, grupais, organizacionais e sociais (Garcia & Tolfo, 2011). Com base nessa descrição e no entendimento de que essas práticas precisam ser erradicadas é que se propôs no ano de 2011 um projeto de extensão intitulado “Combate e prevenção ao assédio moral no trabalho para promoção da saúde do trabalhador” vinculado ao Departamento de Psicologia da Universidade Federal de Santa Catarina. Este trabalho tem como objetivo apresentar uma das atividades do referido projeto que diz respeito à experiência vivenciada com o atendimento em grupo a assediados moralmente no trabalho, sendo esse constituído por participantes que vivenciaram esse tipo de violência em seu contexto laboral. Foram realizados 6 encontros com periodicidade semanal, fundamentados no Psicodrama como um método de ação. Essa abordagem possibilita um espaço para que a espontaneidade e a criatividade possam emergir e facilitar a busca de respostas mais adequadas aos problemas vividos. Conclui-se com os depoimentos dos participantes durante e após a participação no grupo que houve o resgate da saúde física, emocional e mental permitindo que os mesmos deixassem de ser vítimas recuadas e paralisadas em meio à sociedade e passassem a ser protagonistas da sua história, escrevendo seu próprio roteiro e atuando ativamente na transformação da trajetória de vida futura. Com isso percebeu-se que o atendimento em grupo contribui para a busca da dignidade humana que se reflete além do ambiente laboral, oferecendo estratégias para o enfrentamento do assédio moral.

**Palavras-chaves:** Assédio moral · Atendimento em grupo · Psicodrama · Saúde do trabalhador.

### Introducción

El acoso moral en el trabajo puede ser definido por diferentes prácticas de violencia que en la mayoría de las veces son psicológicas y determinadas por variables individuales, grupales, organizacionales y sociales (Garcia & Tolfo, 2011). El ambiente extremadamente competitivo, guiado por presiones orientadas al cumplimiento de metas, juntamente a disputas voraces para ocupar posiciones vistas como atractivas en la estructura organizacional, rechazo a diferencias y abusos de poder contribuyen mucho a la evidencia del acoso moral.

La exposición del trabajador a situaciones vergonzosas y humillaciones en el ejercicio laboral, de manera repetitiva y prolongada a lo largo de la jornada laboral caracteriza el acoso moral (Freitas, Heloani & Barreto, 2008). Las relaciones de trabajo en este contexto son deshumanas, violentas y

antiéticas, y alcanzan a la dignidad y a la identidad, violando los derechos fundamentales de los individuos (Barreto, 2006).

Con base en esta descripción y en el entendimiento de que esas prácticas necesitan erradicarse, se propuso en el año de 2011 un proyecto de extensión intitulado “Lucha y prevención al acoso moral en el trabajo para la promoción de la salud del trabajador” vinculado al Departamento de Psicología de la Universidad Federal de Santa Catarina y financiado por el Ministerio de la Educación de Brasil. Este trabajo tiene como objetivo presentar una de las actividades del referido proyecto que hace referencia a la experiencia vivenciada con la atención en grupo a acosados moralmente en el trabajo, siendo constituido por participantes que vivenciaron ese tipo de violencia en su contexto laboral.

## **Acoso moral en el trabajo**

El acoso moral en el trabajo es tan antiguo cuanto el propio trabajo. No obstante, solamente a principios de la década de 1990 fue realmente identificado como un fenómeno que destruye el ambiente laboral: no solamente disminuye la productividad como también favorece al absentismo, por los desgastes psicólogos que este provoca (Hirigoyen, 2011).

El acoso moral es entendido como una amenaza al empleo o degradación del clima laboral, por consecuencia de la repetición o sistemización de cualquier conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud) que vaya en contra de la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona (Hirigoyen, 2005). De esa forma, la repetición de las acciones de violencia es imprescindible para que se caracterice este tipo de violencia.

Uno de los objetivos del acoso moral es neutralizar el poder que la víctima puede tener y se trata de un fenómeno derivado del proceso disciplinar que consiste en la constante descalificación de la víctima, seguida de su consecuente debilitación. Normalmente, a principios de la violencia, el acoso tiene poca intensidad, ya que muchas veces empieza como una broma, tienden a llevar al acosado a restarle importancia a las agresiones y verlas como algo inofensivo, pero, al cabo del proceso, las agresiones se vuelven más intensas y la víctima se vuelve el blanco de humillaciones y bromas pesadas (Heloani, 2005).

Las organizaciones son también corresponsables por la práctica o por la aceptación de estos comportamientos y de acciones degradantes, o sea, el acoso moral es un fenómeno visto como un problema en el ámbito organizacional por el hecho de estar inserido en el contexto laboral (Freitas et al., 2008). El acoso moral es un indicador de violencia instituida y institucionalizada en la organización y de exposición de la lógica organizacional, que tiene como causa la forma de organización del trabajo

y la cultura organizacional que banaliza la violencia en cambio de la productividad (Barreto, 2006).

Las consecuencias del acoso moral permiten demostrar como ese tipo de violencia afecta al trabajador acosado, la organización y la sociedad. A nivel individual afecta a la vida psicosocial, la identidad y la autoestima de la víctima (Freitas et al., 2008), como también degrada progresivamente la salud física y psíquica de la persona, al principio con la presencia de tensión, ansiedad, pudiendo generar depresión y en casos extremos, culminar en suicidio (Ferreira, 2010). A nivel organizacional se considera el alejamiento de personas por enfermedades y accidentes de trabajo, el crecimiento de absentismo y de la rotación de personal, con costes de reposición, la pérdida de herramientas de trabajo por la falta de concentración, la baja productividad, las costas judiciales a causa de las indemnizaciones, etc. A nivel social, el acoso moral puede provocar accidentes de trabajo e incapacitación precoz de profesionales, aumento de los gastos médicos y de beneficios de la seguridad social, jubilaciones precoces, desestructuración familiar y social de las víctimas, coste de potencial productivo del trabajador alejado por incapacidad, etc (Freitas et al., 2008).

A raíz de la comprensión de que “una política de prevención y de lucha al acoso moral debe de ser amplia y asumir el carácter informativo, administrativo, jurídico y/o psicológico” (Freitas et al., 2008: 110), se creó en el año de 2011 el proyecto de extensión intitulado “Lucha y prevención al acoso moral en el trabajo para la promoción de la salud del trabajador”.

Se buscó una actuación amplia junto a la comunidad universitaria y a la sociedad con algunas actividades que se describen a continuación: elaboración de una cartilla acerca del acoso moral en el trabajo en asociación con la Superintendencia Regional del Trabajo y Empleo (SRTE/SC) de Santa Catarina; realización del II Seminario Catarinense de Prevención al Acoso Moral en el Trabajo (en asociación con diversas instituciones de Santa Catarina y el Foro Estatal de Salud y Seguridad del Trabajador) y realización de la atención en grupo para personas acosadas moralmente en el trabajo, teniendo como referencial teórico/práctico el psicodrama.

## **Atención en grupo como estrategia para el enfrentamiento del acoso moral**

Delante de las vivencias de agresión psíquica, la ayuda psicológica es muchas veces necesaria. Se considera configurada esa agresión cuando a un individuo le tocan la dignidad por un comportamiento u otro (Hirigoyen, 2011). Es fundamental escuchar a la víctima, pues humaniza, da voz al silencio y posibilita mejor comprensión del proceso generador del sufrimiento psíquico (Freitas et al., 2008). Este fue el objetivo de la realización

de la atención psicológica, un espacio en el cual las víctimas del acoso moral pudiesen, por intermedio de la complicidad con otros acosados, hablar acerca de la agresión que pasaron o estaban pasando y, de ese modo, encontrar estrategias para afrontar la situación.

La atención psicológica en grupo para acosados moralmente en el trabajo tuvo como principal público objetivo los servidores docentes y técnicos administrativos de la universidad federal de Santa Catarina. No obstante, una persona sin vínculo con la universidad buscó espontáneamente el apoyo y fue integrada al grupo. Fueron realizados 6 encuentros con una periodicidad semanal, fundamentados en el Psicodrama como método de acción. Ese enfoque posibilita un espacio para que la espontaneidad y la creatividad puedan emerger y facilitar la búsqueda de respuestas más adecuadas a los problemas vividos; juegos psicodramáticos fueron utilizados permitiendo la expresión de los sentimientos de una forma más protegida y menos tensa.

El psicodrama fue creado por Jacob Levy Moreno y ofrece un esqueleto teórico y metodológico importante para subsidiar y/o ampliar las acciones en grupos. El psicodrama permitió la creación de un ambiente acogedor y favorable a la confianza y al respecto al dolor vivido por las víctimas. Se optó por utilizarlo como fundamento a la atención en grupo debido a la comprensión de la riqueza de posibilidades que ese enfoque trae para el rescate de la dignidad de los seres humanos (Martins, Caldas, Cugnier, Goulart & Tolfo, 2012).

Hirigoyen (2011) argumenta que la psicoterapia debe ser reconfortante y permitir que la víctima salga del miedo y de la culpa y sienta que su sufrimiento es algo comprendido y banalizado. El refuerzo del psiquismo de la víctima, con la consolidación de sus partes psíquicas intactas, permite que ella alcance confianza suficiente para osar y recurrir aquello que es nefasto.

Los juegos psicodramáticos empleados en la atención permitieron trabajar los contenidos internos de la víctima, estimulando una transformación de su universo interior, a partir de la expresión de su espontaneidad y creatividad. Posibilitaron todavía la búsqueda por nuevas respuestas a las situaciones de acoso moral vividas, a partir del momento en que se sentían comprendidas en su sufrimiento y libertadas del sentimiento de culpa.

La importancia de los resultados de la atención psicológica a las víctimas de acoso es defendida por Hirigoyen (2011). Las víctimas que se libentan del dominio del otro, protegen su autonomía, huyen de la violencia verbal y rechazan todo lo que amenace su autoestima. La experiencia vivida con el acoso provoca una reestructuración de la personalidad y una relación distinta con el mundo alrededor. Lo que permanece es una cicatriz imborrable, aunque recuperable. La experiencia sufrida es muchas veces oportunidad para una reestructuración personal: la víctima sale menos ingenua y más fuerte; decidida que será respetada a partir de aquel momento; y encuentra fuerzas para el futuro (Hirigoyen, 2011).

Los aspectos señalados por la autora fueron percibidos en los relatos de los participantes del grupo (5 mujeres). Las aclaraciones acerca de lo que es el acoso moral, como también de las características del actual mundo laboral, colaboraron a la percepción de que el papel profesional es uno más entre el repertorio de papeles que desempeñan en la vida. El intercambio de experiencias, juntamente con lo abordado anteriormente, contribuyó a mejorar el autoconocimiento y la autoestima de las víctimas. Otro hecho relevante fue la búsqueda por alternativas por parte de cada una de ellas, buscando el cambio a la situación vivida, fortaleciéndose en el grupo para la tomada de decisiones más adecuadas a sus circunstancias. Además de ello, a lo largo de los encuentros, todas las participantes percibieron cambios positivos en cuanto a la visión del trabajo y su significado, atribuyendo nuevos sentidos al trabajo, y mejorías en las condiciones de salud. Se considera que los principales resultados alcanzados fueron: la promoción de estrategias de reflexión y enfrentamiento del sufrimiento; aclaraciones acerca del mundo laboral actual y acerca del acoso moral; y el apoyo recíproco entre los participantes.

## **Consideraciones finales**

Se concluye con las declaraciones de las participantes durante la atención en grupo y seis meses después de sus participaciones, que hubo el rescate de la salud física, emocional y mental, permitiendo que todas dejaran de ser víctimas reclusas y paralizadas en medio a la sociedad, pasando a ser protagonistas de su historia, escribiendo su guión y actuando activamente en la transformación de la trayectoria de su futura vida. Con ello, se percibió que la atención en grupo contribuyó a la salud mental y a la búsqueda de la dignidad humana que se refleja en el ambiente laboral, por intermedio de estrategias para el enfrentamiento del acoso moral.

Conviene reforzar que como parte del proyecto de extensión académica, además de la atención psicológica, otras asociaciones se están concretizando en este año de 2013. La ampliación del presente proyecto de extensión tiene el objetivo de posibilitar que más personas se vinculen y más acciones sean realizadas, tales como la capacitación para gerencias que puedan combatir y diseminar las informaciones acerca de lo que es el acoso moral y cuáles son sus consecuencias individuales, sociales y organizacionales. Además, será realizado el III Seminario Catarinense de Prevención al Acoso Moral en el Trabajo” en Florianópolis (en asociación con diversas instituciones de Santa Catarina y el Foro Estatal de Salud y Seguridad del Trabajador); oportunidad para la divulgación de los avances en las investigaciones y resultados de otras intervenciones que engloban la temática Acoso Moral en el Trabajo en el Estado de Santa Catarina.

## Referencias bibliográficas

- Barreto, M. M. S. (2006). *Violência, saúde e trabalho: uma jornada de humilhações*. São Paulo: EDUC.
- Ferreira, H. D. B. (2010). *Assédio moral nas relações de trabalho*. (2.ed). Campinas: Russel editores.
- Freitas, M. E. de, Heloani, J. R. & Barreto, M. (2008). *Assédio moral no Trabalho*. São Paulo: Cengage Learning.
- Garcia, I. S. & Tolfo, S. R. (2011). *Assédio moral no trabalho: culpa e vergonha pela humilhação social*. Curitiba: Juruá.
- Heloani, R. (2005). Assédio moral: a dignidade violada. *Aletheia*, 22, 101-108.
- Hirigoyen, M. F. (2011). *A violência perversa no cotidiana* (13a ed.) Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- \_\_\_\_\_ (2005). *Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral*. (2. ed.). Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Martins, F. S., Caldas, D. B., Cugnier, J. S., Goulart, L. & Tolfo, S. R. (2012). Restabelecendo o poder de agir: atendimento grupal para assediados moralmente no trabalho. *Revista Brasileira de Psicodrama*. (20)2, 97-113.





# DIFICULTADES EN LA FORMACIÓN DE UN GRUPO DE APOYO PSICOLÓGICO PARA LAS VÍCTIMAS DE ACOSO MORAL

MSC. JOANA SOARES CUGNIER<sup>1</sup> • DRA. FABIANE SILVEIRA MARTINS<sup>2</sup> •  
DRA. SUZANA DA ROSA TOLFO<sup>3</sup> • MSC. THIAGO SOARES NUNES<sup>4</sup>

## Resumen

El objetivo de este trabajo es discutir acerca de las dificultades en la inserción de víctimas de acoso laboral en un grupo de apoyo psicológico. La propuesta de apoyo en grupo está inserida en el proyecto de extensión titulado “Prevención y lucha contra el acoso laboral para promover la salud del trabajador” vinculado al Departamento de Psicología de la Universidad Federal de Santa Catarina (UFSC). El público objetivo fue constituido por servidores docentes y técnico-administrativos de la UFSC. Dicho grupo tiene como objetivo ofrecer un espacio para la acogida, la reflexión y la aclaración de situaciones vividas, así como contribuir al desarrollo de estrategias para la superación de la violencia. En el año de 2011, hubo éxito en la propuesta de apoyo en grupo, aunque con pocos participantes. Sin embargo, en el año de 2012, la propuesta no se concretizó debido a las dificultades en la formación del grupo. Se constató, que desde la implementación del proyecto en el 2011, el rechazo de algunos de los trabajadores en participar del grupo era debido a las expectativas de que la atención fuera individual y no colectiva. Otra de las dificultades a llevarse en consideración es el miedo a ser identificados por los compañeros de la universidad, lo que implicó en la renuncia de algunos. La vergüenza y

---

1. Doutoranda no Programa de Pós-graduação em Psicologia na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), psicóloga, mestre em Psicologia pela UFSC, formação em coordenação de grupos na abordagem psicodramática pela Sociedade de Psicodrama Atuale de Florianópolis (SC).

Toda correspondencia relacionada con este artículo debe ser enviada a Joana Soares Cugnier, calle Vereador Frederico Veras, n.º 456, Florianópolis, Santa Catarina - Brasil, 88040-200. Correo electrónico: [jocugnier@yahoo.com.br](mailto:jocugnier@yahoo.com.br)

2. Psicóloga, psicodramatista pela Locus/Partner de Florianópolis (SC), doutora em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), pós-doutoranda no Programa de Pós-graduação em Psicologia (PPGP) na UFSC. Correo electrónico: [fabianesmartins@gmail.com](mailto:fabianesmartins@gmail.com)

3. Psicóloga, professora associada do Curso de Graduação em Psicologia e dos Programas de Pós-graduação em Psicologia e em Administração na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC); coordenadora do projeto de extensão “Combate e prevenção ao assédio moral no trabalho para promoção da saúde do trabalhador” na UFSC. Correo electrónico: [rtolfo@yahoo.com.br](mailto:rtolfo@yahoo.com.br)

4. Doutorando em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina. Correo electrónico: [adm.thiagosn@gmail.com](mailto:adm.thiagosn@gmail.com)



la inseguridad de las víctimas en exponerse son justificativas frecuentes en la literatura y también se constataron en las entrevistas realizadas. De este modo, es comprensible que dichas dificultades existan. No obstante, el objetivo del grupo de apoyo es contribuir para la disminución de estas barreras, proporcionando a la víctima un ambiente donde pueda exponer su sufrimiento, reflexionar y comprender las situaciones vividas de forma que consiga desarrollar estrategias de enfrentamiento, aumentando así su capacidad de hacer frente a este tipo de violencia.

**Palabras clave:** Acoso moral · Apoyo psicológico · Prevención.

## THE DIFFICULTIES OF ASSEMBLING A SUPPORT GROUP FOR BULLYING VICTIMS

### Abstract

The present study aims to discuss about the difficulties of inserting victims of workplace bullying in a group of psychological care, whose proposal is part of an extension project entitled "Preventing and combating workplace bullying to promote workers' health", within the Department of Psychology at the Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Having as its target audience professors and servers from the university, the main goal of the support group is to provide its members an opportunity for the reception, reflection, and clarification of the experienced situations. Additionally, the group attempts to contribute to the development of strategies for overcoming such violence. Although the group was successfully implemented in 2011 with few participants, its accomplishment was not possible in 2012 due to difficulties in assembling the members. Furthermore, it was possible to perceive that some of the workers were reluctant to participate in the group since its implementation in 2011, due to the fact that they expected to be assisted individually, and not in a group. Another issue that should be considered was the members' fear of being identified by their co-workers, which resulted in the withdrawal of some. Nevertheless, the occurrence of such difficulties seems to be understandable, since the insecurity and the embarrassment of the victims, which could be identified in the conducted interviews, appear to be a recurrent justification according to the literature. Even so, the role of the support group is to reduce the mentioned resistance, and provide the victims with an opportunity to expose their suffering, to reflect upon it, and to achieve a better understanding about the experienced situations, so that they may develop coping strategies, thereby increasing their ability to deal with such violence.

**Key-words:** Bullying · Psychological Care · Prevention.



## DIFICULDADES NA FORMAÇÃO DE UM GRUPO DE ATENDIMENTO PSICOLÓGICO A VÍTIMAS DE ASSÉDIO MORAL

### Resumo

Este trabalho tem por objetivo discutir sobre as dificuldades de inserção de vítimas de assédio moral no trabalho em um grupo de atendimento psicológico. A proposta de atendimento grupal está inserida no projeto de extensão intitulado “Combate e prevenção ao assédio moral no trabalho para promoção da saúde do trabalhador” vinculado ao Departamento de Psicologia da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). O público alvo para o atendimento em grupo consistiu de servidores docentes e técnico-administrativos da UFSC. Tal grupo tem por objetivo possibilitar um espaço de acolhimento, reflexão e esclarecimento das situações vivenciadas, e também contribuir para a construção de estratégias de superação da violência. No ano de 2011 houve êxito na proposta de atendimento grupal, embora com poucos participantes. Já no ano de 2012 essa proposta não foi concretizada devido a dificuldades na formação do grupo. Constatou-se desde a implantação do projeto, no ano de 2011, a recusa de alguns dos trabalhadores em participar do grupo, devido a expectativas de alguns desses de que o atendimento fosse individualizado, e não coletivo. Outra dificuldade a ser considerada foi o medo de ser identificado por colegas da universidade, o que acarretou na desistência de alguns. A vergonha e a insegurança da vítima em se expor são justificativas frequentes presentes na literatura e que também foram identificadas nas entrevistas realizadas. Dessa maneira, é compreensível que tais dificuldades existam. No entanto, o papel do grupo de atendimento é auxiliar para a diminuição dessas resistências de modo a proporcionar à vítima um ambiente no qual ela possa expor seu sofrimento, refletir e compreender mais sobre as situações vivenciadas, de forma que consiga desenvolver estratégias de enfrentamento, aumentando assim sua capacidade de lidar com essa violência.

**Palavras-chave:** Assédio moral · Atendimento Psicológico · Prevenção.

### Introducción

El acoso moral en el trabajo es un fenómeno que merece cada vez más atención, debido a implicar en graves consecuencias individuales, sociales y organizacionales. Hirigoyen (2008) define el acoso moral como cualquier conducta abusiva que se manifiesta, sobretudo, por comportamientos, palabras, actos, gestos, o escritos que puedan traer daños a la personalidad, a la dignidad o a la integridad física o psíquica de una persona, además de poner en riesgo su empleo o degradar el ambiente de trabajo.

El acoso moral consiste en la continuada y constante degradación de la víctima, seguida de su consecuente debilitamiento, con el propósito de neutralizar la víctima en términos de poder. Esa violencia se trata de un

proceso disciplinador con el propósito de anular la voluntad de la persona que de alguna manera amenaza al agresor (Heloani, 2005). Las consecuencias del acoso moral afectan al trabajador acosado, la organización y la sociedad. La Exposición a la violencia genera un proceso de degradación progresiva de la salud física y mental del individuo, que puede empezar con tensión, ansiedad y evolucionar para cuadros depresivos, pudiendo culminar en suicidio (Martins, Caldas, Cugnier, Goulart & Tolfo, 2012).

Este trabajo tiene como objetivo discutir acerca de las dificultades de inserción de víctimas del acoso moral en un grupo de atención psicológico. La propuesta de apoyo en grupo está inserida en el proyecto de extensión titulado "Prevención y lucha contra el acoso laboral para promover la salud del trabajador" vinculado al Departamento de Psicología de la Universidad Federal de Santa Catarina (UFSC). El público objetivo para la atención fue constituido por servidores docentes y técnicos administrativos de la UFSC. Las dificultades encontradas son referentes a las experiencias vivenciadas en el año de 2011, cuando fue posible realizar el grupo de atención aunque con un número reducido de participantes, y en el año de 2012 cuando no se obtuvo éxito en la formación del grupo.

## **Intervención al acoso moral en el trabajo**

Antes de la profundización del objeto de análisis de este trabajo, la atención en grupo a las víctimas del acoso moral, es importante hacer hincapié acerca de algunas medidas de intervención al acoso. Según Fabro (2011), la intervención no debe solamente buscar soluciones individuales para reparar los daños, sino proponer medidas preventivas que puedan contribuir a mejorar el ambiente de trabajo y proporcionar una cultura organizacional más humana.

En relación al acoso, las intervenciones pueden ocurrir en diversos niveles: a) nivel organizacional o del empleador, en el cual se busca combatir las actitudes del acoso moral y comportamientos inadecuados, buscando desarrollar una cultura organizacional en la que no exista espacios para el acoso, además de introducir políticas y procedimientos de prevención; y planeamiento de intervenciones para cuando haya la ocurrencia del problema; b) nivel del trabajo, que tiene la función de prevenir y atacar el problema influenciando el ambiente por intermedio de las descripciones del trabajo, de la organización del trabajo, y del funcionamiento de la unidad del trabajo; c) nivel individual, que tiene por objetivo cambiar las características de la interacción del individuo con el trabajo, tales como sus percepciones, actitudes o comportamientos, y su habilidad de realizar el trabajo (Vartia & Leka, 2011).

En investigación realizada por Fabro (2011), la autora identificó en la literatura algunas acciones de prevención que pueden ser aplicadas en

las empresas, a saber: a) la creación de espacio de confianza dentro de la empresa (comités, medios de escucha) para que el trabajador pueda expresar sus quejas; b) establecer un tercero imparcial (mediador) dentro de la empresa; c) aplicar medidas disciplinarias y/o sanciones a los agresores y empleadores; d) identificar y evaluar una situación de acoso moral, buscando intervenir de forma contextualizada, de acuerdo con la fase en la cual la situación se encuentra; e) proteger judicialmente a la víctima; f) minimizar las consecuencias para las víctimas (ofrecer apoyo psicológico, definir estrategia terapéutica, prácticas alternativas, concientización en grupo); g) formar un equipo para tratar el acoso de manera coordinada y multidisciplinaria; h) disponer de consejeros internos independientes capaces de proveer información de la política y de los procedimientos; i) demostrar a la organización que el acoso moral es un fenómeno complejo y que todos tienen pérdidas: el individuo, la organización y la sociedad; j) cohibir comportamientos inadecuados que conduzcan al acoso; k) tener procedimientos específicos para casos en que las partes sean de distintos niveles jerárquicos; l) hacer visible las situaciones de acoso moral por parte de los trabajadores.

Entre las acciones destacadas, se hará hincapié al ítem acerca de la minimización de las consecuencias para la víctima, específicamente acerca del apoyo psicológico. Para ello, en la sección siguiente se presentarán elementos acerca de la atención psicológica en grupo a las víctimas de acoso moral en el trabajo, y de las dificultades para su formación.

## **Atención psicológica en grupo a acosados moralmente en el trabajo**

El proyecto de extensión intitulado “Lucha y prevención al acoso moral en el trabajo para promoción de la salud del trabajador”, aprobado en el programa de Extensión Universitario (ProExt/MEC/SESu), fue creado en 2011 y vinculado al Departamento de Psicología de la Universidad Federal de Santa Catarina, siendo financiado este año por el Ministerio de la Educación de Brasil (MEC). Las actividades más expresivas desarrolladas a lo largo de 2011 buscando alcanzar los objetivos propuestos en el proyecto fueron: elaboración de cartilla acerca del acoso moral en el trabajo en asociación con la Superintendencia Regional del Trabajo y Empleo en el Estado de Santa Catarina (SRTE/SC/MTE) y el Ministerio Público del Trabajo en el Estado de Santa Catarina (MPT/SC); realización del “II Seminario Catarinense de Prevención al Acoso Moral en el Trabajo” (en conjunto con diversas instituciones de Santa Catarina y el Foro Salud y Seguridad del trabajador en el Estado de Santa Catarina); y la atención en grupo para personas acosadas moralmente en el trabajo, teniendo como referencial teórico/práctico el psicodrama.

Anteriormente al inicio de la atención en grupo, fueron desarrollados dos entrevistas individuales con 7 personas, de las cuales 5 eran mujeres y 2 eran hombres; paralelamente, fueron planeadas las actividades en grupo que iniciaron con 5 participantes. La atención al grupo fue realizada quincenal de octubre a diciembre de 2011, con 6 encuentros de 2 horas de duración cada. El grupo de atención psicológico tubo como objetivo posibilitar un espacio de acogida, reflexión y aclaración de situaciones vivenciadas, así como contribuir a la construcción de estrategias de superación de la violencia.

En el año de 2012 el proyecto de extensión continuó sus actividades, aunque sin financiación. A partir de la comunicación enviada vía e-mail para la divulgación del inicio de la atención en grupo, 33 personas contestaron, 13 formalizaron la citación para la entrevista, y solamente 8 entrevistas individuales efectivamente se realizaron (3 mujeres y 5 hombres). Todavía, no fue posible formar un grupo de atención debido a los siguientes motivos: 3 personas por no caracterizar situación de acoso moral en el trabajo, los 5 restantes por falta de consenso en la agenda de horarios. En este caso, se indicaron sugerencias de profesionales para la atención individual y alternativas para la búsqueda de apoyo psicológico.

Se verificó desde el año de 2011 que existen dificultades para la búsqueda de la atención en grupo y esas pueden ser vinculadas a los siguientes aspectos: temor por la pérdida del empleo al explicar la ocurrencia del acoso; banalización de la violencia, por el desconocimiento de las víctimas de que son asediadas y consideran la actitud asediadora una variable más en el entorno laboral; la atención en grupo y no individualizada; desconfianza acerca de la confiabilidad y sigilo de otros integrantes del grupo; dificultad de conciliación de horario, pues la agenda disponible para el grupo sería durante la jornada laboral, o al final de ella. Otra de las dificultades a llevarse en consideración es el miedo a ser identificados por los compañeros de la universidad, lo que implicó en la renuncia de algunos. La vergüenza, el miedo y la inseguridad de la víctima en exponerse son justificativas frecuentes presentes en la literatura y que fueron identificadas en las entrevistas realizadas.

Todavía, se obtuvieron importantes resultados con la atención relacionada en 2011: promoción de estrategias para reflexionar y afrontar el sufrimiento vivido; aclaraciones acerca del acoso y el mundo del trabajo actual; y el apoyo recíproco entre los participantes, fortaleciendo la toma de decisiones (Martins et al., 2012). Se comprende que cuanto más el grupo se siente acogido, mayor será el incentivo para la complicidad, lo que favorece el seguimiento de la experiencia emocional de cada uno (Fleury, 1999).

Câmara, Maciel e Gonçalves (2012) describen la investigación realizada con base en el Proyecto de Prevención y Lucha al Acoso Moral de los Servidores Públicos de la Administración Directa del Estado de Ceará. Dicho proyec-

to presentó algunos objetivos similares al de este estudio y tubo acciones desarrolladas tales como: implantación de Comisiones Sectoriales de Lucha al Acoso Moral en el Trabajo (CS), elaboración del Manual de prevención y lucha al acoso moral en la administración pública y la sanción de una ley de lucha al acoso moral por la Asamblea Legislativa del Estado del Ceará.

Los autores realizaron una investigación para evaluar la efectividad del proceso de formación y capacitación de la primera CS por intermedio de entrevista con 5 participantes de la comisión. Como principales resultados en relación a los factores positivos de la implantación fueron destacados: la discusión acerca del concepto del acoso moral y el entrenamiento en los procedimientos de investigación (constatación de los datos, realización de las visitas a las unidades y elaboración de pareceres con posterior debate a respecto de su veracidad). Aquí se puede hacer una correlación del grupo de estudios que se creó en este proyecto con el objetivo de también tener un espacio para revisar la literatura acerca del acoso moral y el psicodrama para aclarar lo que se considera como una situación de acoso moral y así, en la fase de reconocimiento distinguir entre los posibles integrantes del grupo de atención, quienes son las víctimas o no del acoso moral.

Otro aspecto positivo en la investigación de Câmara et al. (2012) fue en relación al trabajo acerca de las relaciones interpersonales de la CS, aspecto que también fue tratado en la integración de las participantes que irían realizar el grupo de atención, pues también hubo un enfoque acerca del tema de la comunicación, aclaración de los objetivos y expectativas, y la definición de los roles. Estes aspectos fueron tratados para minimizar cualquier posibilidad de una baja asistencia o abandono de las personas interesadas en participar del grupo. No obstante, hubo poca demanda y un bajo número de participantes en el grupo de atención. Uno de los aspectos negativos presentados por los autores es el tema del escepticismo por parte del servidor público en el momento de la realización de su queja: él duda que sus derechos serán asegurados. Aquí también hubo similitud con este proyecto de la UFSC, debido a que en el primer año se percibió que hubo una comunicación inadecuada acerca de la forma de atención y los objetivos del trabajo en grupo, lo que proporcionó la comprensión equivocada de atención individualizada. En el año siguiente se buscó hacer la divulgación con informaciones más claras y precisas, lo que generó como consecuencia una demanda de personas interesadas en la atención en grupo, aunque al final la realización del grupo no se concretizó por otros motivos.

Un ejemplo de la participación en investigaciones relacionadas con el tema acoso moral fue el trabajo realizado por Nunes (2011) con servidores docentes y técnicos- administrativos de la universidad Federal de Santa Catarina en el segundo semestre de 2010. La investigación comprendió aproximadamente 4.860 trabajadores, sin embargo, solamente 279 (5,7%) contestaron al cuestionario online; y de 11 seleccionados e invitados a la

entrevista, sólo 7 comparecieron. Según el autor, aunque garantizaran el anonimato de los participantes y el sigilo de algunas informaciones para su preservación, hubo baja respuesta debido a tres situaciones: la vergüenza y la humillación en la exposición de la situación vivenciada; el miedo y la inseguridad del investigado a ser identificado; así como el miedo a posible represalia o punición.

A su vez, la investigación realizada por Garcia e Tolfo (2001) con trabajadores acosados que denunciaron la violencia sufrida en la Superintendencia Regional del Trabajo y Empleo en el Estado de Santa Catarina (SRTE/SC/MTE) en 2009, tenía como objetivo verificar las percepciones de esas víctimas acerca de los sentimientos de culpa y vergüenza relacionados a ocurrencias del acoso moral en el trabajo. La investigación de las autoras también reveló dificultades en conseguir participantes, de las 27 personas seleccionadas que se adecuaban a los criterios del estudio, 24 fueron contactados, 7 decidieron no participar, 8 formalizaron la citación para entrevista con posterior confirmación en la víspera, pero no comparecieron y, por fin, 9 efectivamente fueron entrevistados. Así, se percibe por los datos numéricos que es un público que no se siente comfortable en exponer la situación de violencia a la cual estaba sometidos, aspecto este que también fue percibido en el presente trabajo. No obstante, las autoras observaron que, por intermedio del rechazo, los hombres tienen más dificultades en hablar de la situación de humillación.

Además de las cuestiones abordadas en este trabajo, se presupone que la baja búsqueda al grupo de atención psicológico se dio principalmente por el hecho de que el principal público objetivo (servidores docentes y técnicos-administrativos de la UFSC) se sintió cohibido en participar por recelo de ser identificado y de exponer su problema delante de los colegas (que podrían ser conocidos de la víctima o de los acosadores que serían denunciados en aquella ocasión).

## Consideraciones finales

En el año de 2011, hubo éxito en la propuesta de apoyo en grupo, aunque con pocos participantes. Sin embargo, en el año de 2012, la propuesta no se concretizó debido a las dificultades en la formación del grupo. Se constató, que desde la implantación del proyecto en el 2011, el rechazo de algunos de los trabajadores en participar del grupo era debido a las expectativas de que la atención fuera individual y no colectiva; el miedo de ser identificado por colegas de la universidad; la vergüenza y la inseguridad en exponerse, entre otros aspectos observados en las entrevistas realizadas.

Todavía, el papel de divulgación y del grupo de atención es auxiliar en la disminución de esas resistencias de modo a proporcionar a la víctima un



ambiente en el que ella pueda exponer su sufrimiento, reflexionar y comprender más acerca de las situaciones vivenciadas, de manera que pueda desarrollar estrategias de enfrentamiento, aumentando así su capacidad de controlar este tipo de situaciones de violencia. Por fin, es importante resaltar que los resultados alcanzados con la atención en grupo realizada en 2011, sirven de gran incentivo para que sean transpuestas las barreras que dificultan la participación de las víctimas, pues se verificó reducción del sufrimiento, utilización más intensa de estrategias de enfrentamiento y retomada de proyectos anteriormente abandonados.

Desde el punto de vista organizacional se considera preocupante el hecho de que haya un gran temor por parte de los acosados de que sean identificados. Eso indica que la institución aun no está debidamente preparada para acoger situaciones de violencia que vienen ocurriendo.

## Referencias bibliográficas

- Câmara, R. A., Maciel, R. H., & Gonçalves, R. C. (2012). Prevenção e combate ao assédio moral entre servidores públicos do estado do Ceará. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 37(126), 243-255.
- Fabro, A. C. (2011). *Assédio moral no trabalho: identificando na literatura medidas de combate por parte de organizações*. Relatório PIBIC – Programa de iniciação científica. Florianópolis: UFSC.
- Flcury, H. J. (1999). A dinâmica dos grupos e suas leis. En W. C. Almeida (Ed.), *Grupos a proposta do Psicodrama*, 49-58. São Paulo: Ágora.
- Garcia, I. S., & Tolfo, S. R. (2011). *Assédio moral no trabalho: culpa e vergonha pela humilhação social*. Curitiba: Juruá.
- Heloani, J. R. (2005). Assédio moral: a dignidade violada. *Aletheia*, 22, 101-108.
- Hirigoyen, M.-F. (2008). *Assédio moral: a violência perversa no cotidiano*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Martins, F. S., Caldas, D. B., Cugnier, J. S., Goulart L., & Tolfo, S. R. (2012). Restabelecendo o poder de agir: atendimento grupal para assediados moralmente no trabalho. *Rev. bras. psicodrama*, São Paulo, 20(2), 97-113.
- Nunes, T. S. (2011). *ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO: o contexto dos servidores da Universidade Federal de Santa Catarina*. Dissertação (Disertación de Maestría) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Brasil.
- Vartia, M., & Leka, S. (2011). Interventions for the Prevention and Management of Bullying at Work. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf & C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and Harassment in the Workplace: Developments in Theory, Research, and Practice*, 359-379. London: Taylor & Francis.



# UNA REFLEXIÓN SOBRE LAS INVESTIGACIONES ACERCA DEL ACOSO MORAL EN EL TRABAJO EN EL ENTORNO DE LA ASOCIACIÓN NACIONAL DE POSTGRADO E INVESTIGACIÓN EN ADMINISTRACIÓN (ANPAD)

MSC. THIAGO SOARES NUNES<sup>1</sup> • DRA. SUZANA DA ROSA TOLFO<sup>2</sup>

## Resumen

Con la popularización del acoso moral en los últimos años, se incrementa el interés de los investigadores en la elaboración y publicación de investigaciones. Mientras tanto, aunque de esta popularización, muchas de las investigaciones se fijan apenas en la cuestión conceptual y de la ocurrencia del acoso moral, sin plantear investigaciones empíricas y/o estrategias de como cohibir tal violencia. En este sentido, este trabajo buscó realizar un mapeamiento de la producción científica en Brasil, teniendo como base los artículos publicados sobre acoso moral en el trabajo entre los períodos de 2001 a 2013 en eventos de la Asociación Nacional de Postgrado e Investigación en Administración (ANPAD), considerada la promotora de los eventos más representativos de la Administración en Brasil. Para ello se hizo una consulta al banco de datos de la ANPAD, identificando 35 trabajos acerca del acoso moral, y a partir de ello, el análisis fue realizado por intermedio de estadísticas descriptivas y análisis de su contenido. Los resultados apuntaron una predominancia de consultas en el sector Público, teniendo como principal locus de consulta el ambiente académico. No obstante, de los trabajos analizados, hubo poca utilización de autores internacionales que trabajan acerca del tema, lo que puede tener consecuencias en la cualidad del referencial teórico utilizado. Con relación al método, 71% utilizaron un enfoque Cualitativo, y tuvieron como principales estrategias para recolecta de datos, surveys, entrevistas e investigación documental; y para el análisis, utilizaron el análisis del contenido y estadística. Finalmente,

---

1. Doutorando em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina. Toda correspondencia relacionada con este artículo debe ser enviada a Thiago Soares Nunes, calle Cantianília Morais, nº. 120, Florianópolis, Santa Catarina - Brasil, 88070-530. Correo electrónico: [adm.thiagosn@gmail.com](mailto:adm.thiagosn@gmail.com)

2. Psicóloga, professora associada do Curso de Graduação em Psicologia e dos Programas de Pós-graduação em Psicologia e em Administração na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC); coordenadora do projeto de extensão "Combate e prevenção ao assédio moral no trabalho para promoção da saúde do trabalhador" na UFSC. Correo electrónico: [rtolfo@yahoo.com.br](mailto:rtolfo@yahoo.com.br)

aunque los trabajos no hayan contribuido sustancialmente para la ampliación del conocimiento del tema, proporcionaron la divulgación de la temática.

**Palabras clave:** Acoso moral · Producción científica · ANPAD.

## **A REFLECTION ON THE STUDIES ABOUT WORKPLACE BULLYING WITHIN THE BRAZILIAN ACADEMY OF MANAGEMENT (ANPAD)**

### **Abstract**

Due to the crescent popularization of workplace bullying in the latest years, scholars have grown interest in studying and publishing about the theme. However, despite this popularization, studies seem to have only focused on the concept and the occurrence of bullying, instead of addressing to empirical research and / or strategies to prevent such violence. Thus, this study sought to map the scientific production regarding this theme in Brazil. To do so, a survey was conducted within the Brazilian Academy of Management (ANPAD), which is known to be the main promoter of the most representative events in the area of Administration in Brazil. After searching its database, which contains studies from 2001 to 2013, 35 were identified as studies related to workplace bullying. From this point on, an analysis was performed using descriptive statistics and content analysis. The results then seem to point to a predominance of studies within the public service, having as their main locus of research the academic context. Nevertheless, few made use of international literature related to the theme, which may compromise the quality of the theoretical framework used. Regarding method, 71% of the studies used a Qualitative approach, making use of surveys, interviews, and documentary research as their main source of data collection. As for the analysis, most of them appear to use content and statistical analysis. Finally, despite the analyzed studies did not seem to contribute substantially to the expansion of knowledge of the subject, they appear to have helped to disclose the issue.

**Key-words:** Bullying · Scientific production · ANPAD.

## **UMA REFLEXÃO SOBRE AS PESQUISAS ACERCA DO ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO NO ÂMBITO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO (ANPAD)**

### **Resumo**

Com a popularização do assédio moral nos últimos anos, cresce o interesse dos pesquisadores na elaboração e publicitação de pesquisas. No entanto, apesar desta popularização, muitas das pesquisas focam apenas na questão conceitual e na ocorrência



do assédio moral, sem abordar pesquisas empíricas e/ou estratégias de como coibir tal violência. Neste sentido, este trabalho procurou realizar um mapeamento da produção científica no Brasil, tendo como base os artigos publicados sobre assédio moral no trabalho entre os períodos de 2001 a 2013 nos eventos da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (ANPAD), considerada a promotora dos eventos mais representativos da Administração no Brasil. Para tanto se realizou um levantamento no banco de dados da ANPAD, identificando 35 trabalhos sobre assédio moral, e a partir disso, a análise foi realizada por meio de estatísticas descritivas e análise de conteúdo. Os resultados apontaram uma predominância de pesquisas no setor Público, tendo como principal locus de pesquisa o ambiente acadêmico. Não obstante, dos trabalhos analisados, houve pouca utilização de autores internacionais que trabalham sobre o tema, o que pode acarretar na qualidade do referencial teórico utilizado. Em relação ao método, 71% utilizaram uma abordagem Qualitativa, tendo como principais estratégias para coleta de dados, surveys, entrevistas e pesquisa documental; e para análise, utilizam a análise de conteúdo e estatística. Por fim, apesar dos trabalhos analisados não terem contribuído substancialmente para a ampliação do conhecimento do tema, proporcionaram a divulgação da temática.

**Palavras-chave:** Assédio moral · Produção científica · ANPAD.

## Introducción

Los resultados de la modernización, tales como la inseguridad psicológica, la degradación de la cualidad de vida, la polución, el desperdicio exhaustivo de los limitados recursos del planeta, mal disfrazan el carácter engañoso de las sociedades contemporáneas (Ramos, 1989). El aumento de la productividad y rentabilidad de las organizaciones es una razón a que todo se pueda justificar (Nunes & Tolfo, 2013a). Las organizaciones no son neuróticas, ni paranoicas o perversas, sin embargo, su mecanismo de funcionamiento puede provocar a los empleados comportamientos neuróticos y perversos (Gaulejac, 2006). O sea, las formas de gestión de la organización pueden servir como factores propiciadores para violencias al trabajador, y convertirse en situaciones características de acoso moral (Nunes & Tolfo, 2013a).

El acoso moral en el trabajo es tan antiguo cuanto el propio trabajo, sin embargo es solamente en el final del siglo pasado cuando empezó a ser identificado como un fenómeno destructor del ambiente y de las relaciones en el ámbito laboral (Tolfo, 2011; Nunes & Tolfo, 2013b). El acoso moral puede ser caracterizado por repetidas y frecuentes conductas abusivas expresadas por intermedio de escritos, palabras y gestos que adjetivan agredir psíquica y físicamente el individuo (Hirigoyen, 2008), además de afectar su rendimiento en el trabajo y perjudicarlo en la vida privada (Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2003; 2005).

En los últimos años el tema ganó las portadas en los medios de comunicación en general y despertó el interés de investigadores y académicos en el desarrollo de proyectos de investigación y publicaciones en eventos y periódicos científicos. Así, se identifica una “carrera”, visto que el tema es reciente y nuevo, para publicaciones de trabajos en periódicos y principalmente en los eventos científicos - donde la publicación es más rápida. No obstante, se cuestiona lo que se haya producido acerca del tema en eventos de la Administración, ya que los gestores influyen o son influidos por la práctica del acoso moral en el ámbito organizacional (Nunes & Tolfo, 2012b).

En este sentido, el trabajo buscó realizar un mapeamiento de la producción científica en Brasil, teniendo como base los artículos publicados sobre acoso moral en el trabajo entre los períodos de 2001 a 2012 en eventos de la Asociación Nacional de Postgrado e Investigación en Administración (ANPAD), considerada la promotora de los eventos más representativos de la Administración en Brasil.

## **Acoso moral en el trabajo**

El desarrollo del conocimiento acerca del acoso moral en el trabajo tuvo como campo contributivo inicial la Psicología, cuyo principal autor fue el alemán Heinz Leymann, considerado el precursor de los estudios empíricos de este fenómeno. Sus investigaciones en los años de 1980 buscaron abordar el sufrimiento en el trabajo en varias organizaciones en Suecia, obteniendo resultados que le estimularon a ampliar a nivel nacional sus estudios - extendidos posteriormente a la región escandinava y a los países de origen alemana (Freitas, Heloani & Barreto, 2008). El enfoque de las investigaciones en los años de 1990 era contestar ¿quién hace qué, para quién?, ¿cuándo?, ¿dónde?, y ¿porqué?, además de los efectos/consecuencias de estas acciones para la organización y objetivos (Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2011). Debido a la complejidad y a la amplitud del tema, otras áreas contribuyeron a la producción del conocimiento, tales como derecho, medicina, sociología, empresariales, entre otras.

Las definiciones y conceptos acerca del acoso moral, tanto por autores brasileños, como de otros países, son en su minoría semejantes y complementarias (Nunes, 2011; Nunes & Tolfo, 2012b). Se define acoso moral como acciones y prácticas repetidas a lo largo de períodos, dirigidas a uno o más trabajadores de forma deliberada o inconsciente, que son indeseadas por la víctima, y causan humillación, daño y angustia, que pueden traer daños a la integridad psíquica o física del individuo, además de interferir en el rendimiento y en el ambiente de trabajo, incluso en la vida personal (Einarsen et al., 2003, 2005). Tal definición presenta características importantes para la caracterización del tema, tales como la frecuencia y duración

(repetidos y prolongados comportamientos), intencionalidad (deliberado o inconsciente), direccionalidad (a una o más personas).

La propia naturaleza de los comportamientos hostiles pueden ser diversas. Pueden ser resultados de abuso de poder por parte del agresor, que se aprovecha de la falta de poder de la víctima, como también por venganza, por la percepción de características (físicas o comportamentales) indeseadas del objetivo, entre otros factores (Mathisen, Einarsen & Mykletun, 2011). Las definiciones y descripciones acerca del acoso moral presentan una variedad de comportamientos hostiles, que incluyen agresiones físicas, comentarios injuriosos, remoción de actividades pertenecientes al puesto o inclusión de otras por abajo/encima del nivel de competencia, diseminación de falsas declaraciones, como también el apartamiento y la exclusión del objetivo (Einarsen et al., 2003; 2005; 2011; Freitas et al., 2008; Hirigoyen, 2006; 2008). Así, el acoso puede consistir de una variedad de situaciones hostiles, sean ellas situaciones físicas, verbales o comportamentales que actúan directamente en la personalidad del objetivo o en las actividades por él desarrolladas en el ambiente de trabajo (Freitas et al. 2008; Skogstad, Torsheim, Einarsen & Hauge, 2011).

Independientemente de las situaciones vividas o vivenciadas por los objetivos, las mismas pueden provocar efectos y consecuencias, sean en la salud física y/o psíquica del individuo e incluso en el ámbito organizacional (Hoel, Sparks & Cooper, 2001; Nunes & Tolfo, 2012a). No obstante, cabe a los gestores la construcción de medidas de prevención e intervención a las prácticas de acoso moral, de modo a cohibir e disminuir esas violencias.

## Método

El análisis de esta investigación se dio entre 2001 y 2013. En este período fueron identificados 35 artículos publicados en cinco eventos promocionados por la ANPAD: Encuentro de la ANPAD (EnANPAD), Políticas Públicas y Gestión Pública y Gobernación (EnAPG), Estudios Organizacionales (EnEO), Enseñanza e Investigación en Administración y Contabilidad (EnEPQ), Gestión de Personas y Relaciones Laborales (EnGPR). De estos eventos, solamente el EnANPAD es realizado anualmente, siendo los demás bienales. Para la recolecta de datos se utilizaron el banco de datos de la ANPAD con los siguientes términos de búsqueda: acoso moral, acoso moral en el trabajo, terror psicológico, psicoterror, bullying, mobbing y violencia moral. Están presentados en la Tabla 1 los resultados de la búsqueda de los artículos con respectivo evento, año de publicación y nombre del artículo. Se observa que solamente en el año 2011 fueron publicados 12 artículos acerca del tema, o sea, con la popularización del tema, crece también la carrera para la publicación de trabajos.

**Tabla 1:** Lista de artículos seleccionados por año y evento de publicación

Art	Año	Eventos	Título de los Artículos
A1	2003	EnANPAD	Assédio Moral nas Organizações da Bahia
A2	2004	EnANPAD	“Administrar é criar Conflitos”: o Assédio Moral degradando as Relações de Trabalho no Poder Judiciário
A3	2005	EnANPAD	Assédio Moral no Ambiente de Trabalho: uma Possibilidade de (Re)leitura das Relações de Poder
A4	2006	EnEO	Subjugação no ambiente de trabalho: uma análise sobre o fenômeno do assédio moral em uma organização militar
A5	2007	EnGPR	Assédio Moral no Trabalho: uma análise interdisciplinar
A6	2007	EnGPR	Assédio Moral na Percepção de Professores de Cursos de Administração: Um Estudo Exploratório
A7	2007	EnGPR	O Papel da Cultura Organizacional “Milícia de Bravos” na ocorrência do Assédio Moral - um Estudo na Polícia Militar da Bahia
A8	2007	EnANPAD	Assédio Moral e Gestão de Pessoas: Uma Análise do Assédio Moral nas Organizações e o Papel da Área de Gestão de Pessoas
A9	2007	EnANPAD	Comportamentos antiéticos nas organizações: relatos ligados a inveja, mentira, fofocas e assédio moral
A10	2007	EnEPQ	Assédio Moral nos Cursos de Administração: Entendendo suas Motivações
A11	2008	EnEO	Violência Moral e Pessoas com Deficiência: Constrangimentos e Humilhações no Ambiente de Trabalho
A12	2008	EnEO	Homofobia: Violência Moral e Constrangimentos no Ambiente de Trabalho
A13	2009	EnANPAD	Relações de Poder, Assédio Moral e Burnout: um estudo em uma escola particular
A14	2009	EnANPAD	Categorias de assédio moral no ambiente organizacional: uma proposta de análise
A15	2009	EnGPR	Influência da Cultura Brasileira no Discurso de Vítimas de Assédio Moral nas Organizações
A16	2009	EnGPR	Além do assédio moral nas organizações: formas de violência interpessoal sofridas por trabalhadores homossexuais masculinos
A17	2010	EnANPAD	Assédio Moral e a Violência Inata: Contribuições Freudianas nos Estudos Organizacionais
A18	2010	EnANPAD	Reflexões sobre o indivíduo desejante e o sofrimento no trabalho: o assédio moral, a violência simbólica e o movimento homossexual



Art	Año	Eventos	Título de los Artículos
A19	2010	EnAPG	Congruências e Peculiaridades da Produção Científica em Administração sobre Assédio Moral nas Organizações: Perspectivas para a Gestão Pública
A20	2011	EnANPAD	Título do trabalho: quem dá resposta ao assédio moral?
A21	2011	EnANPAD	A percepção dos servidores sobre as políticas e práticas de prevenção e combate ao assédio moral no trabalho em uma IES
A22	2011	EnANPAD	Assédio Moral na Relação Aluno-Professor: uma análise a partir do discurso coletivo de professores universitários
A23	2011	EnANPAD	Assédio Moral: Reflexões sobre seus Impactos nas Organizações, no Papel e na Responsabilidade dos Profissionais de Recursos Humanos
A24	2011	EnANPAD	Assédio moral organizacional: fatores organizacionais propiciadores e a dinâmica do assédio
A25	2011	EnANPAD	Tensão nas Relações de Trabalho: como o Assédio Moral afeta o cotidiano bancário
A26	2011	EnGPR	Entre o Tripalium e o Sofrimento: uma nova proposta para a mensuração da percepção de assédio moral
A27	2011	EnGPR	As consequências do assédio moral identificadas por servidores docentes e técnico-administrativos em uma Instituição de Ensino Superior
A28	2011	EnGPR	Assédio moral no trabalho: a ocorrência da violência identificada por servidores docentes e técnico-administrativos em uma IES
A29	2011	EnGPR	Entre o Tripalium e a Resiliência: um estudo sobre a correlação entre o assédio moral no trabalho e a resiliência
A30	2011	EnGPR	“Quero matar meu chefe”: Assédio Moral, Poder e Retaliação no Contexto Organizacional
A31	2011	EnGPR	Por que ocorre? Como lidar? Uma análise do assédio moral de alunos para com professores
A32	2012	EnANPAD	Comentar e/ou denunciar o assédio moral em uma instituição de ensino superior: as possíveis consequências
A33	2012	EnANPAD	Prevenção e desenvolvimento de uma política anti-assédio moral no trabalho
A34	2013	EnANPAD	Assédio Moral na Academia: Um estudo sobre as condições que favorecem sua ocorrência
A35	2013	EnGPR	Desvelando Consequências do Assédio Moral: a Voz do Assediado

Fuente: Datos de la investigación (2013)

En relación al análisis de los datos, fueron primeramente analizados de forma estadística, y posteriormente por intermedio del análisis de contenido, que buscó analizar como el método fue (o debería de ser) utilizado en las investigaciones. Para ello, las categorías de análisis fueron: a) Estado de las instituciones de enseñanza del primer autor; b) sector investigado; c) público-objetivo; d) referencias utilizadas; e) enfoque metodológico.

## Presentación y análisis de los datos

A partir de la recolecta de los datos por intermedio del sitio de la ANPAD, se identificaron 35 artículos relacionados a la temática acoso moral en el trabajo en cinco eventos de la ANPAD.

**Tabla 2:** Eventos, años y cantidad de publicaciones

EVENTO	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	TOTAL
EnANPAD	1	1	1		2		2	2	6	2	1	18
EnAPG								1				1
EnEO				1		2						3
EnEPQ					1							1
EnGPR					3		2		6		1	12
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>35</b>

Fuente: Datos de la investigación (2013)

Se puede verificar en la Tabla 2 que el evento con mayor publicación de artículos acerca del tema acoso moral es el EnANPAD, visto que además de este evento ocurrir anualmente, engloba todos los demás sectores. En los años de 2003 a 2006 la temática no se presentaba “popular” entre los investigadores, en el año de 2007 hubo un crecimiento de publicación, sin embargo, es solamente en el año de 2011 que se percibió una masificación de producción, comparándose a los años anteriores - fruto de la socialización del tema, principalmente por los medios de comunicación.

Con objetivo de identificar los Estados que más producen acerca de este tema, se hizo una búsqueda donde estaban/están localizados los primeros autores de los trabajos, de modo a identificar cuales son los estados más productivos.

**Tabla 3:** Estado del primer autor

Estado	Frecuencia	%	Artículos
Bahia	6	17	A1, A6, A7, A10, A22, A31
Ceará	3	9	A26, A29, A30
Distrito Federal	3	9	A8, A11, A12
Minas Gerais	10	29	A2, A3, A4, A13, A16, A17, A18, A19, A23, A35
Paraíba	1	3	A25
Paraná	1	3	A5
Rio de Janeiro	1	3	A15
Rio Grande do Sul	1	3	A9
Santa Catarina	6	17	A21, A24, A27, A28, A32, A33
São Paulo	3	9	A14, A20, A34
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	-

Fuente: Datos de la investigación (2013)

Hay una predominancia de publicación en el Estado de Minas Gerais con 29% (10 de las publicaciones acerca del acoso moral en los eventos analizados, seguido por Bahía y Santa Catarina, con 17% (6). No obstante, si consideramos los últimos tres años (2011 a 2013), Santa Catarina aparece con 6 publicaciones, seguida de Ceará con 3, Bahia, São Paulo e Minas Gerais con 2, y Paraíba con 1. Las publicaciones de Santa Catarina son exclusivas de dos investigadores vinculados a la Universidad Federal de Santa Catarina. Es importante recordar que los datos de la Tabla 3 tienen como base solamente el primer autor de los trabajos, pero hay también otros autores en algunos de estos trabajos - los cuales generalmente están inseridos en la misma institución del primer autor.

Muchos de los trabajos tuvieron como local de investigación la propia región donde los autores trabajan/estudian, con el objetivo de facilitar y permitir el desarrollo de la investigación. A partir de entonces, pocos autores identificaron los Estados donde realizaron el estudio y fueron bastante cautelosos al mencionar los propios sectores en los que realizaron la investigación - conforme visualizado a continuación en la Tabla 4.

**Tabla 4:** Sector de Investigación

Sector	Frecuencia	%	Artículos
Público	9	26	A2, A4, A7, A8, A21, A27, A28, A32, A35
Privado	6	17	A3, A6, A9, A10, A13, A34
Público y Privado	5	14	A1, A5, A15, A16, A20
No mencionado	7	20	A11, A12, A22, A25, A26, A29, A31
No se aplica	8	23	A14, A17, A18, A19, A23, A24, A30, A33
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	-

Fuente: Datos de la investigación (2013)

Los números presentados en el estudio realizado son muy próximos, no dejando en evidencia un sector u otro. No obstante, aunque la ocurrencia del acoso moral sea influenciada por las condiciones y circunstancias de la propia organización, hay sectores de trabajo que están más expuestos a esta violencia (Freitas et al., 2008; Hirigoyen, 2006; Nunes, 2011). Las formas de acoso moral son distintas de un sector privado a uno público. Hirigoyen (2006) expone que en el sector privado es más evidente, dura menos y termina en general con la salida de la víctima. Ya en el sector público el acoso puede perdurar durante años, pues a rigor, las personas son protegidas y no pueden ser dimitidas, pues tienen estabilidad profesional, a no ser debido a una falta muy grave.

Todavía, las características del sector de investigación pueden influenciar las estrategias y resultados de la propia investigación. Sin generalizar, podemos decir que muchas veces en los sectores públicos, según investigación de Nunes (2011), el acoso ocurre debido al abuso del poder; sin embargo, en organizaciones privadas, la ocurrencia puede ser promocionada debido a la envidia (Einarsen et al., 2003). No menos importante que el sector de investigación, es esencial indicar las unidades de análisis de los trabajos.

**Tabla 5:** Unidades de análisis de las investigaciones

Unidades de análisis	Frecuencia	%	Artículos
Discapacitados	1	3	A11
Colegios Privados (funcionarios y ex-funcionarios)	1	3	A13
Mujeres (gerentes)	1	3	A3

Unidades de análisis	Frecuencia	%	Artículos
Servidores Públicos y Sindicato de los Servidores del Poder Judicial	1	3	A2
Universidad (alumnos + docente)	1	3	A10
Universidad (alumnos)	1	3	A9
Universidad + Cervecería	1	3	A5
Homosexuales masculinos	2	6	A12, A16
Institución Financiera	2	6	A8, A25
Policía Militar	2	6	A4, A7
Telemarketers y trabajadores del comercio	2	6	A26, A29
Diversos Sectores	3	9	A1, A15, A20
Universidad (docente/s)	5	14	A6, A22, A31, A34, A35
Universidad (docentes y técnicos administrativos)	4	11	A21, A27, A28, A32
No se aplica (artículos teóricos)	8	23	A14, A17, A18, A19, A23, A24, A30, A33
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	

Fuente: Datos de la investigación (2013)

De los artículos analizados, solamente 8 de ellos no presentaron un público objetivo específico, pues constituyen artículos teóricos, a excepción de un trabajo que trata de una investigación bibliométrica - no presentando un público objetivo específico. Se observa que algunos sectores tienen mayor ocurrencia, como la investigación del acoso en instituciones de Enseñanza Superior. En el campo de enseñanza/educación, Hirigoyen (2006) afirma que el medio académico es uno de los más afectados por las prácticas del acoso moral.

En el presente estudio se ha objetivado, inclusive, identificar cuales autores más representativos fueron mencionados en los trabajos. Fueron seleccionados 7 autores - 3 brasileños (Barreto, Freitas, Heloani) y 4 internacionales (Hirigoyen, Leymann, Einarsen, Hoel), según puede verse en la Tabla 6.

**Tabla 6:** Autores mencionados en los artículos<sup>3</sup>

Art.	Año	Barreto	Freitas	Heloani	Hirigoyen	Leymann	Einarsen	Hoel	Total
A1	2003	3	1		2	1			7
A2	2004	2	1	1	2	1			7
A3	2005	2	1	1	2	1			7
A4	2006	2			2				4
A5	2007		1		1				2
A6	2007	1	1		2				4
A7	2007	1	1		2				4
A8	2007	1	2	1	2	2	2*	2*	12
A9	2007	1	1	1	1	1			5
A10	2007	1	1		2				4
A11	2008	1	1		1				3
A12	2008	1	1		1				3
A13	2009		2*		1				3
A14	2009	1	3*	1	2	1	1	1*	10
A15	2009	2		2	1				5
A16	2009	2	3*		2	1			8
A17	2010	1	3*		2				6
A18	2010	2	2*		2				6
A19	2010	2	2*		2	1			7
A20	2011	1	3*	1	1		2*		8
A21	2011	1	1*	1	2	2	5*	2*	14
A22	2011	1	1		2	1			5
A23	2011		2*	2	2				6
A24	2011		3*	1			3*	1*	8
A25	2011		2	1	1	1			5
A26	2011			1	1				2

3. Los tópicos demarcados con un “\*” denotan la asociación con otros autores, todavía, solamente fue considerado el primer autor. Por ejemplo, hay un libro de Freitas, Heloani y Barreto (2008), sin embargo solamente fue contabilizado la referencia a Freitas. Lo mismo pasa con autores como Einarsen y Hoel, una vez que los autores también presentan diversos trabajos en conjunto.

Art.	Año	Barreto	Freitas	Heloani	Hirigoyen	Leymann	Einarsen	Hoel	Total
A27	2011	1	2*	1	2	2	3*	2*	13
A28	2011	2	2*	2	2	2	4*	2*	16
A29	2011				1				1
A30	2011	1	2*	1	2		1		7
A31	2011				2	1			3
A32	2012	1	2*	1	2	2	5*	1*	14
A33	2012	1	2*		2	2	3*	2*	12
A34	2013	1	3*	1	2		1		8
A35	2013	2	1*		2	2			7
<b>TOTAL</b>		<b>38</b>	<b>53</b>	<b>20</b>	<b>58</b>	<b>24</b>	<b>30</b>	<b>13</b>	<b>236</b>

Fuente: Datos de la investigación (2013)

La relación de las referencias utilizadas presenta algunas consideraciones. La primera de ellas es la constatación de la utilización, en casi todos los artículos, de los libros de la investigadora francesa Marie-France Hirigoyen, con un total de 58 referencias. Tal hecho es justificable debido a la autora ser considerada la investigadora que popularizó el tema con la traducción de dos libros para diversos idiomas. Sin embargo, Leymann es el investigador que inició los estudios acerca del acoso moral, y fue poco mencionado por los autores, comparándose con las demás referencias (24 menciones). Entre los demás autores extranjeros, Einarsen fue mencionado 30 veces y Hoel 13 veces. Estos autores son seguidores de Leymann, y ya desarrollaron diversos trabajos y publicaciones en conjunto con investigadores de diversas localidades.

En relación a los autores brasileños, aproximadamente 50% de los trabajos analizados hacían referencia al libro de Freitas, Heloani y Barreto. En separado, Barreto es mencionado 38 veces, Freitas 36 veces, y Heloani 20 veces. En síntesis, es evidenciada la utilización de los textos de Hirigoyen y del libro de los autores brasileños. La referencia a autores fuera de ese núcleo, como Leymann, Einarsen y Hoel, es reducida, aunque los autores sean considerados importantes en el desarrollo del tema, por intermedio de publicación constante en sus investigaciones, como es el caso de los dos últimos. En ese sentido, es imprescindible que los investigadores brasileños busquen lo que se está trabajando a respecto del acoso moral en el ámbito internacional, para de ese modo perfeccionar cada vez más el conocimiento de acuerdo a las especificidades regionales.

La última categoría de análisis retrata los métodos y estrategias de recolecta y análisis de los datos utilizados identificado en la Tabla 7. Antes de adentrarse en las informaciones de esta categoría, es indispensable recordar que dependiendo del método utilizado, los resultados de la investigación pueden ser distintos (Zapf, Einarsen, Hoel & Vartia, 2003).

**Tabla 7:** Método y estrategia de investigación utilizada

Artículo	Enfoque	Colecta de datos	Análisis de los datos
A1	Cualitativo	Investigación Documental	Análisis de Contenido
A2	Cualitativo	Grupo Enfoque	Análisis de Discurso
A3	Cualitativo	Historias de Vida	Análisis de Discurso
A4	Cualitativo	Investigación Bibliográfica y Documental	No mencionado
A5	Cualitativo	Investigación Bibliográfica, Documental y Entrevistas	No mencionado
A6	Cualitativo	Survey	Análisis estadístico descriptivo
A7	Cualitativo	Investigación Documental y Entrevistas	No mencionado
A8	Cualitativo	Entrevistas	Análisis de Contenido
A9	Cualitativo	Survey y Entrevistas	Análisis de Contenido
A10	Cuantitativo	Survey	Análisis estadístico descriptivo
A11	Cualitativo	Entrevistas (Historias de Vida)	Análisis de Contenido
A12	Cualitativo	Entrevistas (Historias de Vida)	Análisis de Contenido
A13	Cualitativo	Investigación Documental y Entrevistas	Análisis Documental, Análisis de Contenido
A14	Cualitativo	Investigación Bibliográfica	No se aplica (artículo teórico)
A15	Cualitativo	Entrevistas	Análisis de Contenido
A16	Cualitativo	Entrevistas (Historias de Vida)	Análisis de Discurso
A17	Cualitativo	Investigación Bibliográfica	No se aplica (artículo teórico)
A18	Cualitativo	Investigación Bibliográfica	No se aplica (artículo teórico)
A19	Cualitativo	Meta-análisis	Análisis de Contenido
A20	Cualitativo-Cuantitativo	Survey	Análisis de Contenido



Artículo	Enfoque	Colecta de datos	Análisis de los datos
A21	Cualitativo-Cuantitativo	Survey y Entrevistas	Análisis estadístico descriptivo, Análisis de Discurso
A22	Cualitativo-Cuantitativo	Survey	Discurso del Sujeto Colectivo
A23	Cualitativo	Investigación Bibliográfica	No se aplica (artículo teórico)
A24	Cualitativo	Investigación Bibliográfica	No se aplica (artículo teórico)
A25	Cualitativo	Entrevistas	Análisis de Discurso
A26	Cuantitativo	Survey	Análisis estadística, Análisis Factorial Confirmatoria
A27	Cualitativo-Cuantitativo	Survey y Entrevistas	Análisis estadístico descriptivo, Análisis de Discurso
A28	Cualitativo-Cuantitativo	Survey y Entrevistas	Análisis estadístico descriptivo, Análisis de Discurso
A29	Cuantitativo	Survey	Análisis estadística, Análisis Factorial
A30	Cualitativo	Película	Estrategia de Fundamentación en las Proposiciones Teóricas, y Análisis Narrativa
A31	Cualitativo-Cuantitativo	Survey	Discurso del Sujeto Colectivo
A32	Cualitativo-Cuantitativo	Survey y Entrevistas	Análisis estadístico descriptivo, Análisis de Discurso
A33	Cualitativo	Investigación Bibliográfica	No se aplica (artículo teórico)
A34	Cualitativo	Investigación Documental y Entrevistas	Análisis de Contenido
A35	Cualitativo	Investigación Documental y Entrevista	Análisis de Contenido

Fuente: Datos de la investigación (2013)

Se observó que 71% (25 artículos) de los trabajos publicados en los eventos de la ANPAD acerca del acoso moral utilizan un enfoque Cualitativo, no obstante, solamente 9% (3 trabajos) utilizaron un enfoque Cuantitativo, y 20% (7) usaron tanto el enfoque Cualitativo como el Cuantitativo. Las estrategias de recolecta de datos fueron de las más variadas, todavía, con mayor frecuencia de utilización fueron las *surveys*, entrevistas y investigaciones documental. En cuanto al análisis de datos, la estrategia más utilizada fue el análisis de contenido y análisis estadístico. Sin embargo, hay trabajos que no mencionaron o no presentaron claramente cual estrategia fue utilizada durante la recolecta y análisis de los datos, lo que compromete la científicidad del trabajo, y el entendimiento del evaluador y lector.

En líneas generales, los trabajos analizados tuvieron como enfoque la identificación de la ocurrencia del acoso moral. Contribuyendo, de esa forma, a la popularización, y principalmente a la discusión acerca del tema en los *lócus* de investigación, que pueden corroborar a la reivindicación de acciones y medidas de lucha contra este tipo de violencia.

## Consideraciones finales

A pesar del acoso moral en el trabajo ser considerado un tema reciente, en los últimos años se ha destacado en los medios de comunicación y principalmente en el medio académico como un fenómeno promocionado por la constante degradación del ambiente y de las relaciones laborales del mundo capitalista (Nunes & Tolfo, 2012a; 2012b; 2013b). De esa forma, investigadores buscan cada vez más comprender como este fenómeno funciona, y acaban evidenciándose con la complejidad del tema. No obstante, la producción científica que engloba la temática crece cada año, lo que permite evaluar la construcción de este conocimiento para reducir su complejidad.

Los resultados apuntan un índice elevado de publicaciones en 2011, posiblemente en función de la exposición del tema en los medios sociales. De los trabajos analizados, hubo la predominación del sector Público, además del público previsto, en gran parte de las investigaciones, haber sido constituidas por docentes universitarios. En relación al análisis de las referencias bibliográficas, hubo poca utilización de autores internacionales representativos sobre el tema, con excepción de la francesa Hirigoyen, lo que puede acarrear en la calidad del referencial teórico actualizado, una vez que las investigaciones internacionales de modo general están más avanzadas que las brasileñas. Por fin, debido a un “productivismo académico”, por veces, las publicaciones de las investigaciones no alteran sustancialmente de un año para otro, lo que contribuye para la divulgación de la temática, aunque, no necesariamente para la ampliación del conocimiento de la misma.

## Referencias bibliográficas

- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, C. L. (2003). The concept of bullying at work: the European tradition. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf & C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International perspectives in research and practice*, 3-30. London: Taylor & Francis.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, C. L. (2005). Workplace Bullying: individual pathology or organizational culture? En V. Bowie, B. Fischer & C. L. Cooper (Eds.), *Workplace Violence: issues, trends, strategies*, 229-247. Devon: Willian Publishing.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, C. L. (2011). The concept of bullying and harassment at work: the European tradition. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf & C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and Harassment in the Workplace: Developments in Theory, Research, and Practice*, 3-39. London: Taylor & Francis.
- Freitas, M. E., Heloani, J. & Barreto, M. (2008). *Assédio Moral no Trabalho*. São Paulo: Cengage Learning.
- Gaulejac, V. (2006). Do Assédio Moral ao Assédio Social. En J. Seixas & M. S. Bresciani (Orgs.). *Assédio Moral: desafios políticos, considerações sociais, incertezas jurídicas*, 71-92. Minas Gerais: EDUFU - Ed. da Universidade Federal de Uberlândia.
- Hirigoyen, M. (2006). *Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Hirigoyen, M. (2008). *Assédio moral: a violência perversa no cotidiano*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Hoel, H., Sparks, K. & Cooper, C. (2001). *The cost of Violence/Stress at work and the benefits of a violence/stress-free working environment*. Geneva: International Labour Organization.
- Mathisen, G. E., Einarsen, S. & Mykletun, R. (2011). The Relationship Between Supervisor Personality, Supervisors' Perceived Stress and Workplace Bullying. *Journal of Business Ethics*, 99 (4), 637-651.
- Nunes, T. S. (2011). *ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO: o contexto dos servidores da Universidade Federal de Santa Catarina*. Dissertação (Disertación de Maestría) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Brasil.
- Nunes, T. S. & Tolfo, S. R. (2012a). Assédio Moral no Trabalho: consequências identificadas por servidores docentes e técnico-administrativos em uma Universidade Federal Brasileira. *Revista Gestão Universitária na América Latina - GUAL*, 5(3), 264-286.
- Nunes, T. S. & Tolfo, S. R. (2012b). Políticas y prácticas de prevención y combate al acoso moral en una universidad brasileña. *Salud de los Trabajadores*, 20(1), 61-73.
- Nunes, T. S. & Tolfo, S. R. (2013a). A dinâmica e os fatores organizacionais propiciadores à ocorrência do assédio moral no trabalho. *Revista de Gestão e Secretariado - GeSec*, São Paulo, 4(2), 90-113.

- Nunes, T. S. & Tolfo, S. R. (2013b). Assédio Moral em Universidade: as Possíveis Consequências em Comentar e/ou Denunciar a Violência. *Administração Pública e Gestão Social*, 5(4), 148-155.
- Ramos, A. G. (1989). *A nova ciência das organizações: uma reconceituação da riqueza das nações*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas.
- Skogstad, A., Torsheim, T., Einarsen, S. & Hauge, L. J. (2011). Testing the Work Environment Hypothesis of Bullying on a Group Level of Analysis: Psychosocial Factors as Precursors of Observed Workplace Bullying. *Applied Psychology*, 60(3), 475-495.
- Tolfo, S. R. (2011). O assédio moral como expressão da violência no trabalho. En M. Souza, F. Martins & J. N. G. Araújo (Eds.), *Dimensões da violência: conhecimento, subjetividade e sofrimento psíquico*, 187-206. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Zapf, D., Einarsen, S., Hoel, H. & Vartia, M. (2003). Empirical findings on bullying in the workplace. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf & C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International perspectives in research and practice*, 103-126. London: Taylor & Francis.



# PREVENCIÓN Y COMBATE AL ACOSO MORAL EN EL TRABAJO: DE LA INFORMACIÓN A LA ACCIÓN

MSC. THIAGO SOARES NUNES<sup>1</sup> • MSC. JOANA SOARES CUGNIER<sup>2</sup> •  
DRA. SUZANA DA ROSA TOLFO<sup>3</sup>

## Resumen

Las políticas organizacionales de prevención al acoso moral son prácticamente incipientes, raras y, muchas veces, se quedan en la prescripción legal, debido a la falta de conocimiento y/o desinterés en su aplicación. Delante de esta perspectiva, con objetivo de promocionar acciones preventivas y de combatir al acoso moral junto a instituciones, empresarios, trabajadores y miembros de la sociedad civil, de modo a promocionar la salud del trabajador, este trabajo es un relato de experiencia que presenta y describe las acciones de un proyecto de extensión desarrollado en el ámbito del Programa de Extensión Universitario (ProExt) entre 2011 y 2012. Las acciones más representativas fueron la realización del II Seminario Catarinense de Prevención al Acoso Moral en el Trabajo; la construcción de una cartilla informativa y de un sitio web acerca del acoso moral, con el objetivo de publicar informaciones acerca del fenómeno; y la atención en grupo a asediados moralmente. Por fin, se comprende que la divulgación de las acciones y los resultados alcanzados por el Proyecto son importantes tanto científicamente como socialmente, pues la información es un instrumento para prevenir y combatir la violencia, así como el conocimiento de esas medidas puede auxiliar en la aplicación de las mismas en otros contextos.

**Palabras clave:** Acoso moral · Prevención · Extensión.

---

1. Doutorando em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina. Toda correspondencia relacionada con este artículo debe ser enviada a Thiago Soares Nunes, calle Cantianília Moraes, nº. 120, Florianópolis, Santa Catarina - Brasil, 88070-530. Correo electrónico: [adm.thiagosn@gmail.com](mailto:adm.thiagosn@gmail.com)

2. Doutoranda no Programa de Pós-graduação em Psicologia na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), psicóloga, mestre em Psicologia pela UFSC, formação em coordenação de grupos na abordagem psicodramática pela Sociedade de Psicodrama Atuar de Florianópolis (SC). Correo electrónico: [jocugnier@yahoo.com.br](mailto:jocugnier@yahoo.com.br)

3. Psicóloga, professora associada do Curso de Graduação em Psicologia e dos Programas de Pós-graduação em Psicologia e em Administração na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC); coordenadora do projeto de extensão "Combate e prevenção ao assédio moral no trabalho para promoção da saúde do trabalhador" na UFSC. Correo electrónico: [rtolfo@yahoo.com.br](mailto:rtolfo@yahoo.com.br)

## PREVENTION AND COUNTERACTION AGAINST WORKPLACE BULLYING: FROM INFORMATION TO ACTION

### Abstract

Organizational policies for the prevention of bullying are rare, almost incipient, and most of them are limited to legal prescription due to lack of knowledge and/or disinterest in their implementation. Given this perspective, in order to promote initiatives to prevent and combat bullying along with institutions, entrepreneurs, workers, and members of civil society as a way to improve the health of the worker, this study is an experience report that aims at presenting and describing the actions of an extension project conducted at the University Extension program (PROEXT - Programa de Extensão Universitária) from 2011 to 2012. Among these actions, the most significant ones were: the II Seminário Catarinense de Prevenção ao Assédio Moral no Trabalho, the production of an informative booklet, the construction of a website about bullying in order to disseminate information about the issue, and the creation of a support group for harassed workers. Finally, it was possible to understand that the promulgation of these actions, and the results achieved by the project are important both scientifically and socially, since information may be a useful tool to prevent and combat such violence. Additionally, the knowledge of these measures can assist their implementation in other contexts.

**Key-words:** Bullying · Prevention · Extension Program.

## PREVENÇÃO E COMBATE AO ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO: DA INFORMAÇÃO À AÇÃO

### Resumo

As políticas organizacionais de prevenção ao assédio moral são quase incipientes e raras e, muitas vezes, ficam apenas na prescrição legal devido à falta de conhecimento e/ou desinteresse em sua aplicação. Diante desta perspectiva, com objetivo de promover ações preventivas e de combate ao assédio moral junto às instituições, empresários, trabalhadores e membros da sociedade civil, de modo a promover a saúde do trabalhador, este trabalho é um relato de experiência que visa apresentar e descrever as ações de um projeto de extensão desenvolvido no Programa de Extensão Universitário (ProExt) entre 2011 e 2012. As ações mais representativas foram a realização do II Seminário Catarinense de Prevenção ao Assédio Moral no Trabalho; a construção de uma cartilha informativa e de um site sobre assédio moral com o objetivo de divulgar informações sobre o fenômeno; e o atendimento em grupo a assediados moralmente. Por fim, compreende-se que a divulgação das ações e os resultados alcançados pelo Projeto são importantes tanto cientificamente quanto socialmente, pois a informação é um instrumento para prevenir e combater a violência, bem como o conhecimento dessas medidas pode auxiliar na aplicação das mesmas em outros contextos.

**Palavras-chave:** Assédio moral; · Prevenção · Extensão.



## Introducción

El Acoso moral en el trabajo se convirtió en objeto de investigación solamente en las últimas décadas del siglo XX, aunque su ocurrencia sea tan antigua como el propio trabajo (Nunes & Tolfo, 2013b). El acoso moral puede ser identificado en el ámbito laboral mediante la caracterización de prácticas abusivas y humillantes en las relaciones interpersonales, las cuales son identificadas por el aumento de la competitividad entre los trabajadores, por una cultura organizacional permisiva o incentivadora de prácticas hostiles en detrimento al alcance de las metas/objetivos organizacionales, por los estilos de liderazgo y formas de gestión (Nunes & Tolfo, 2012b).

Por lo tanto, el acoso moral puede ser identificado por la exposición del trabajador, de forma repetitiva, a situaciones vergonzosas y humillantes durante el ejercicio de su función, caracterizado por una acción, comportamiento y actitud violenta, deshumana y antiética en las relaciones de trabajo (Barreto, 2006). El acoso moral es considerado una violencia silenciosa y sutil, pues quién pasa por ello muchas veces no puede identificar la violencia, la intención y la perversión del agresor (Hirigoyen, 2005; 2008).

En una perspectiva para combatir la falta de comprensión sobre el tema, el Núcleo de Estudios del Trabajo y Constitución del Sujeto (NETCOS) de la Universidad Federal de Santa Catarina (UFSC) ha desenvuelto un proyecto de extensión, aprobado en el Programa de Extensión Universitaria (ProExt), con el objetivo de fomentar acciones preventivas y de combate al acoso moral junto a instituciones, empresarios, trabajadores y miembros de la sociedad civil, de modo a proporcionar la salud del trabajador.

Las principales y más representativas acciones llevada a cabo fueron el desarrollo de una cartilla acerca del acoso moral, la realización del II Seminario Catarinense de Prevención al Acoso Moral en el Trabajo, y la creación de un grupo de atención a las víctimas de esta violencia. Se comprende que las acciones desarrolladas son de gran importancia para la propagación del conocimiento acerca del tema, ya que permiten al público comprender lo que es y cuales son las principales características del acoso moral.

Este trabajo tiene como objetivo presentar las acciones del proyecto de extensión “Lucha y prevención al acoso moral en el trabajo para la promoción de la salud del trabajador” desarrolladas en el Programa de Extensión Universitaria (ProExt). La divulgación de las acciones y resultados alcanzados son importantes tanto científicamente como socialmente, pues el conocimiento es un arma para la prevención y lucha contra la violencia, así como conocer estas medidas puede auxiliar en su aplicación en otros ámbitos.

## Acoso moral en el trabajo

El trabajo se caracteriza por tener múltiples facetas, pues puede poseer aspectos positivos como el placer, la realización, el desafío, la satisfacción

en el ejercicio de las actividades; aspecto instrumental visto como una forma de garantizar solamente a la subsistencia; y negativo, cuando el trabajo es entendido como maldición, castigo, sumisión, estigma, coerción, esfuerzo y penalización (Ribas, 2003). La violencia en las organizaciones puede ser uno de los aspectos que vengan a auxiliar a que la persona tenga una concepción negativa acerca de la actividad a la cual ejerce. En algunos casos la violencia en las organizaciones es expresada de forma manifiesta y en otros es menos explícita, pero no menos perversa.

El acoso moral en el trabajo no corresponde apenas a una cuestión interpersonal, pero también es un problema a nivel organizacional, pues se manifiesta en el ambiente organizacional. Así, la organización se convierte responsable por su práctica o por la falta de esos comportamientos y acciones (Nunes & Tolfo, 2012b; 2013b). Silva y Tolfo (2011) y Nunes y Tolfo (2013a) explicitan que algunas situaciones dentro de las organizaciones contribuyen para que sean caracterizadas como acoso laboral, como por ejemplo el ambiente extremadamente competitivo, modelado por presiones orientadas para el cumplimiento de metas, aliado a disputas voraces para ocupación de posiciones vistas como atractivas en la estructura organizacional.

En esta perspectiva, la violencia perpetrada puede tener consecuencias devastadoras para el trabajador. Martins y Pinheiro (2006) presentan como consecuencias más específicas del acoso moral el estrés, la ansiedad, la depresión, el estrés postraumático y la desilusión. Pero, se sabe que el acoso moral en el trabajo tiene efectos no solamente para la vida del trabajo, pero también tiene consecuencias a otros niveles, como organizacional y social (Freitas, Heloani & Barreto, 2008; Nunes & Tolfo, 2012a).

Silva y Tolfo (2011) sugieren que la disminución de las ocurrencias del acoso moral en el ambiente de trabajo se puede hacer con la construcción de una cultura que no tolere la ocurrencia de este tipo de violencia. Así, se debe construir culturas corporativas que se manifiesten por medio de acciones de cualidad de vida que auxilien en la existencia de sentimientos de felicidad en el ambiente laboral. Corroborando con la idea, se evidencia que las organizaciones necesitan efectivamente desarrollar y aplicar acciones que objetiven la eliminación o reducción de los riesgos que engloban la incidencia de violencia en el ambiente laboral, promocionando de este modo un clima y un ambiente saludable a sus trabajadores (Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2005; 2011; Nunes & Tolfo, 2012b).

Fabro (2011) realizó una investigación con el objetivo de estudiar cuales son las principales propuestas sugeridas en la literatura como formas de combatir al acoso moral en el trabajo por parte de las organizaciones. Las informaciones colectadas fueron agrupadas en tres categorías: diagnóstico organizacional, prevención e intervención. Con relación al diagnóstico organizacional hubo una baja incidencia, el conocimiento del fenómeno en la literatura tiende a no considerar que el ambiente de la propia organización pueda propiciar e incluso estimular el acoso y que las mismas deben ser bien iden-



tificadas y evaluadas. Con relación a la prevención deben ser realizadas por medio de informaciones y entrenamientos a todos de la organización, en especial a la capacitación de dirigentes organizacionales, como también cambios en la cultura organizacional. Siendo que el acoso debe de formar parte en la aplicación política de prevención para eliminar o disminuir los riesgos que abarcan la violencia en el ambiente laboral. La autora relata que hay una preocupación en la literatura con relación a las acciones de intervención al acoso, se busca cohibir la violencia buscando minimizar sus consecuencias para los trabajadores, como también, evitar que su ocurrencia sea entendida por los trabajadores como algo natural en el ambiente laboral.

Una política de prevención y lucha contra el acoso moral debe ser amplia y asumir un carácter informativo, administrativo, jurídico y/o psicológico; debe concienciar que el acoso moral es devastador en la vida de las personas e informar es el mejor antídoto (Heloani, 2011; Heloani & Barreto, 2010; Freitas et al., 2008). De esa forma, serán presentadas algunas de las acciones que objetivan prevenir y combatir la ocurrencia del acoso moral en la secuencia del trabajo.

## **Método**

Este trabajo es un relato de los resultados de un proyecto de extensión intitulado “Lucha y prevención al acoso moral en el trabajo para promoción de la salud del trabajador” aprobado en el Programa de Extensión Universitario (ProExt) en 2010 y ejecutado entre 2011 y 2012. Por lo tanto, este artículo tiene como objetivo presentar y describir las acciones de prevención y de lucha al acoso moral en el trabajo que fueron desarrolladas en el ProExt. Las acciones en este trabajo fueron la realización del II Seminario Catarinense de Prevención al Acoso Moral en el Trabajo, la creación de una cartilla con informaciones acerca del acoso moral, la realización del grupo de atención a las víctimas acosadas, y la creación del sitio web informativo acerca del acoso moral. Cada acción presentó diferencias en la relación recolección y análisis de los datos, no obstante, relatamos aquí apenas las cuestiones relacionadas al seminario y grupo de atención, una vez que estas acciones tuvieron un instrumento de recolección de datos.

En el seminario se entregó a los participantes un cuestionario de evaluación sobre cuestiones relativas a las instalaciones, a la atención, a la estructura, a los objetivos; puntos positivos y negativos; críticas y sugerencias. Los participantes del seminario son oriundos de las más diversas instituciones y ciudades de Brasil. Fueron devueltos 30% de los cuestionarios, lo que corresponde a 149 participantes. Los datos fueron entablados y analizados estadísticamente. En cuanto al grupo de atención, después de aproximadamente cinco meses al término del grupo, fue enviado un email a los cinco participantes solicitando un feedback acerca de la experiencia que tuvieron en las actividades y de las consecuencias provenientes de su participación.

Se resalta que los instrumentos utilizados tanto en el seminario como en el grupo tuvieron como objetivo cuestionar al participante acerca de la eficiencia de esas acciones, para que puedan ser mejoradas.

## **Presentación y análisis de los datos**

Creado en 2003, el Programa de Extensión Universitario (ProExt) tiene como objetivo apoyar a las instituciones públicas de enseñanza superior en el desarrollo de programas o proyectos de extensión que puedan contribuir a la implementación de políticas públicas. El programa pretende fortalecer la extensión universitaria, estimular el desarrollo social, la actuación profesional modelada en la ciudadanía y en la función social de la educación superior, además de contribuir a la mejoría en la calidad de la educación a través del contacto directo de los estudiantes extensionistas con realidades concretas e intercambio de conocimientos populares y académicos.

En 2010, el Núcleo de Estudios del trabajo y Constitución del Sujeto (NETCOS), vinculado al Departamento de Psicología de la Universidad Federal de Santa Catarina (UFSC), obtuvo la aprobación de un proyecto encaminado al ProExt, intitulado “Lucha y prevención al acoso moral en el trabajo para la promoción de la salud del trabajador”. Para ello, fueron desarrolladas asociaciones y metas que con el objetivo de alcanzar las acciones establecidas en el proyecto, con sus actividades iniciadas en 2011.

Primeramente, antes de adentrarse en las acciones de lucha y prevención, es importante enfatizar que los colaboradores e investigadores del proyecto no eran exclusivamente vinculados a la UFSC, existen asociaciones con otras instituciones y otros investigadores, entre ellos se destacan: la Superintendencia Regional del Trabajo y Empleo de Santa Catarina (SRTE/SC/MTE). La asociación entre NETCOS/UFSC y SRTE tiene su origen en 2006, surgió a partir de la demanda de conocimiento acerca de los asediados y las ocurrencias de asedio moral denunciadas a la SRTE, de elaborar material informativo sobre la cuestión y de soporte psicológico a los trabajadores víctimas del asedio moral en el trabajo. Desde entonces, UFSC y SRTE vienen desarrollando trabajos en conjunto teniendo como tema principal el acoso moral en el trabajo, buscando de esta manera propugnar por la salud y seguridad de los trabajadores.

No obstante, tales instituciones participan del grupo de estudios y acciones en el Foro de Seguridad y Salud del Trabajador del Estado de Santa Catarina (FSST/SC) intitulado “Grupo de Estudios y Acciones de Prevención al Acoso Moral en el Trabajo” con la participación de las siguientes entidades: Ministerio Público del Trabajo (MPT/SC), Superintendencia Regional del Trabajo y Empleo de Santa Catarina (SRTE/SC/MTE), Universidad Federal de Santa Catarina (UFSC), Asociación Catarinense de Ingeniería en Seguridad del Trabajo (ACEST), Fundación Jorge Duprat Figueiredo de Seguridad y Medicina del Trabajo (FUNDACENTRO/SC), Federación de las

Industrias del Estado de Santa Catarina (FIESC), Servicio Social de la Industria (SESI/SC), Central Única de los Trabajadores (CUT/SC), Movimiento de las Mujeres Trabajadoras Urbanas de Santa Catarina.

El público destinatario fue gestores, sindicalistas, académicos, docentes, investigadores, trabajadores y la población en general. Se quiso agregar tanto empleados como empleadores, ya que ambos necesitan tener conocimiento del fenómeno. Se resalta que el enfoque de las acciones de prevención y lucha es en el público en general, sin embargo, determinadas actividades tuvieron un enfoque específico, como se verá posteriormente. Primeramente describiremos las actividades más representativas del proyecto, que consisten en la realización de un seminario estatal acerca del acoso, la elaboración de una cartilla informativa y la atención psicológica a los funcionarios docentes y técnico-administrativos de la UFSC, víctimas de esta violencia.

Para debatir con la sociedad civil la necesidad de la prevención y de la lucha en contra de estas formas de violencia, fue realizado el “II Seminario Catarinense de Prevención al Acoso Moral en el Trabajo”, a partir de la proposición del FSST/SC en conjunto con las instituciones que lo componen. El objetivo principal del seminario fue la divulgación del tema acoso moral en el trabajo, por intermedio de conferencias con investigadores de referencia en Brasil, de discusiones acerca de la problemática en mesas de debate y de presentaciones de relatos de investigación científica.

Para dar amplitud al contenido a presentar, visto que el acoso moral es considerado un fenómeno complejo y estudiado por las más diversas ciencias (Nunes & Tolfo, 2012a; 2012b), la organización del evento buscó comprender aspectos conceptuales del tema, consecuencias, aspectos jurídicos, prevención, entre otros. Primero se contextualizó el acoso moral y la salud del trabajador en Brasil, por parte de la profesora Dr<sup>a</sup>. Margarida Barreto, referencia del tema en Brasil y en América Latina. En seguida se desarrolló una mesa de debate sobre la actuación en cuanto al acoso moral en el trabajo, con representantes de los trabajadores y empleados. Las consecuencias y el sufrimiento psíquico del acoso moral, juntamente con propuestas de intervención fueron presentados por el profesor Álvaro Roberto Crespo Merlo. Acto seguido, se consumaron algunas conferencias acerca de la atención a las víctimas, de aspectos jurídicos y de estrategias de prevención.

El seminario tuvo 497 inscriptos, 85% de los participantes del Estado de Santa Catarina, y aunque fue estatal, reunió interesados de otras regiones de Brasil. El público participante fue diversificado, acudieron académicos, administradores, abogados, asistentes sociales, bancarios, enfermeros, médicos, profesores, psicólogos, técnicos en seguridad laboral, y otros.

De modo a promover la discusión científica, no solamente por las conferencias en los debates, en la 2<sup>a</sup> edición del seminario fue inaugurado el evento de los trabajos científicos - resúmenes expandidos y relatos de experiencias. Los trabajos encaminados contemplaron obligatoriamente el tema acoso moral como tema principal, relacionando a otros que engloban aspec-

tos jurídicos, discriminación, salud, consecuencias de la violencia, cultura organizacional, derechos humanos, gestión de personas. Fueron recibidos 61 trabajos y, de este total, 33 fueron seleccionados y presentados.

Para mejorar los próximos eventos (se desea repetir cada dos años), se aplicó un cuestionario de evaluación. Abordó categoría como instalaciones, atención/personal, estructura, objetivos, y obtuvo una evaluación positiva media por encima de los 8,5 puntos. Entre los puntos positivos señalados por los participantes, se destacan los temas abordados en las palestras y los propios oradores. En cambio, los negativos reflejan el poco tiempo para las exposiciones de los trabajos y para los debates en las conferencias, además de la distancia del local del evento con el centro de la ciudad.

El desarrollo del seminario fue un punto importante para la divulgación del tema en el Estado de Santa Catarina. Sin embargo, todavía es un pequeño paso. Otra acción desarrollada en el proyecto fue la elaboración de cartilla acerca del acoso moral en el trabajo. El contenido de esta cartilla fue elaborado por profesores, académicos e investigadores del tema, siendo revisado diversas veces con la intención de disponer al público la información de forma clara y didáctica. Además del contenido escrito y documentado, hay ilustraciones que ejemplifican la información que se quiere pasar, dejando la información más atractiva, como ejemplificado en la Figura 1.

**Figura 1:** Portada de la cartilla acerca del acoso moral en el trabajo



Fuente: Datos primários (2013)



El contenido de la cartilla incluye: la presentación y contextualización del acoso, lo que es y lo que no es acoso moral, maneras de reconocer la violencia, las principales consecuencias, como actuar y denunciar, legislación, sugerencias de películas, libros, trabajos y sitio web acerca del tema. Su publicación se dio de dos formas: online (disponible en el sitio del grupo); e impresa (35 mil copias), distribuidas en los más diversos locales.

Otra acción desarrollada fue la realización de la atención en grupo a personas acosadas moralmente en el trabajo. La atención en grupo utilizó como enfoque el Psicodrama y tuvo el objetivo de posibilitar, por medio de vivencias, que los asediados moralmente pudiesen tener un espacio para la reflexión y el entendimiento a sus experiencias, como también en la construcción de nuevas estrategias para la superación de la situación. El grupo fue compuesto por la profesora coordinadora del proyecto, una profesora psicodramatista, una alumna de posgrado en psicología, y dos estudiante de psicología en prácticas. Dicho grupo, anteriormente al inicio de los trabajos, profundizó sus estudios en la literatura acerca del acoso moral en el trabajo y en el psicodrama, de modo a subsidiar la relación teoría x práctica.

La divulgación de la atención en grupo fue llevada a cabo vía correo electrónico para servidores docentes y técnico-administrativos de la UFSC. Ellos fueron el principal público participante del grupo, sin embargo, una persona sin vínculo con la universidad buscó espontáneamente el apoyo del grupo y fue integrada en la actividad. Fueron realizadas dos entrevistas individuales con aquellos que retornaron el e-mail con el objetivo de aclarar posibles dudas acerca del acoso, como también sensibilizarlos e invitarlos a participar del grupo de apoyo. Fueron entrevistados un total de 7 trabajadores, de los cuales 5 son del sexo femenino y 2 del sexo masculino. Durante las entrevistas individuales, los entrevistados del sexo masculino no se interesaron en participar del grupo. De esta forma, la atención en grupo fue consumada con un total de 5 personas (solamente mujeres), siendo realizado una vez a la semana con duración de 2 horas cada, y comprendió a un total de 6 encuentros.

La utilización del psicodrama como enfoque principal en las actividades realizadas en el grupo se mostró de acuerdo a los objetivos del grupo para proporcionar soporte a las personas que pasan por situaciones de acoso moral. Pues el juego psicodramático tiene la característica de que los conflictos, las dificultades, las facilidades, las complementariedades, el encuentro y la comunicación sean vividos, conocidos y reconocidos en el campo lúdico (Dartner, 1995).

Por intermedio del uso del Psicodrama, las actividades en el grupo acogieron la fragilidad y la vulnerabilidad vividas por las asediadas (Martins, Caldas, Cugnier, Goulart & Tolfo, 2012). Como también proporcionó vivencias por intermedio de dramatizaciones de situaciones que auxiliaron a resignificar su historia, rescatando de esa manera la espontaneidad, la creatividad y la

salud de los vínculos sociales de las participantes del grupo, haciendo con que ellas se sintieran aceptas y percibidas, más allá de sus síntomas.

Pasados cinco meses de la finalización de la atención en grupo, los participantes fueron contactados vía e-mail con la solicitud de un feedback acerca de la experiencia que tuvieron en esa actividad y de qué manera ello los ayudó, como observado en los dos relatos destacados a continuación:

Estimados del Equipo, me encuentro bien, gracias al buen Dios. El grupo me ayudó a confirmar que el acoso moral es un fenómeno que le puede pasar a cualquiera y que no es solamente conmigo que ocurrió de forma injusta y gratuita, y que la culpa no está en quien es agredido, sino que infelizmente existen personas malas que tienen envidia de que los demás sean felices. Los acosadores siempre van a existir, y quizá se me encuentre a otro u otra nuevamente, sólo que de esa vez estaré preparada para afrontar a esta situación. Esto es todo. Que tengan un buen trabajo. Un Abrazo. (Relato 1)

El apoyo del grupo vivencias UFSC fue muy importante, pues me sentí fortalecida en un momento de mucha presión. Las presiones continúan, pero el trabajo del grupo vivencias UFSC me enseñó a controlarlas sin perder el equilibrio emocional. Me gustaría seguir participando del grupo. Agradezco a toda la atención dispensada y felicito a la Profesora Suzana y al equipo por la conducción de un importante proyecto en beneficio de la salud y la cualidad de vida en el trabajo. Cordialmente. (Relato 2)

Los principales resultados de la atención en grupo fueron la promoción de estrategias de reflexión y de enfrentamiento del sufrimiento, aclaraciones acerca del acoso moral y del contexto del trabajo en la actualidad y la configuración de un contexto de apoyo mutuo entre las participantes, la cual fue intermediada por las coordinadoras del grupo de apoyo.

A partir de las diversas acciones explanadas anteriormente y como una forma de sistematizar las informaciones y acciones, fue creado un sitio acerca del tema ([www.assediomoral.ufsc.br](http://www.assediomoral.ufsc.br)). La finalidad del sitio es promover las actividades que surgieron de la necesidad de construcción de conocimiento, de investigación, y de la divulgación de medidas preventivas a la manifestación del acoso moral en el trabajo, objetivando garantizar la salud de la población trabajadora, en conformidad a uno de los objetivos primordiales de actuación del FSST/SC. La página contempla informaciones presentes en la cartilla (algunas profundizadas), los proyectos de investigación y extensión desarrollados por el grupo, informaciones acerca del grupo de apoyo a los asediados, y también publicaciones (artículos científicos, capítulos de libros, disertaciones, tesis) de los miembros del grupo, entrevistas y videos, y sugerencias de lectura y medios de comunicación.

Por fin, se comprende que las acciones desarrolladas, principalmente el seminario, la cartilla y el sitio web, tienen como principal objetivo promocionar informaciones acerca del acoso moral en el trabajo. Tal justificativa parte de la premisa que la información - saber lo que es el acoso moral y



sus características - es un factor importante para prevenir y combatir esa violencia (Nunes & Tolfo, 2012b).

## Consideraciones finales

La relación entre las personas debe ser guiada por el respeto y la valorización independientemente de sus condiciones socio-políticas y económicas, aunque estos aspectos se hayan convertido en un desafío en la sociedad contemporánea. Pues el acoso moral está presente en un contexto donde se expresa la banalización de la injusticia social, la precariedad de las condiciones de trabajo, tareas fastidiosas y penosas, desempleo y desigualdades grandiosas entre otras situaciones (Martins et al., 2012).

Es de fundamental importancia la realización de políticas que prevengan y luchen en contra de ese fenómeno que trae consecuencias negativas en los diferentes niveles, desde el individual hasta el social, pasando por el organizacional (Nunes & Tolfo, 2012b). De esa forma, las acciones de prevención y lucha en contra del acoso moral en el trabajo, las cuales fueron desarrolladas en el proyecto de extensión “Lucha y prevención al acoso moral en el trabajo para promocionar la salud del trabajador”, tuvieron el objetivo de auxiliar a disminuir los efectos que ese tipo de violencia causa. La intención fue realizar amplias acciones que alcanzaran diferentes niveles.

Por fin, se comprende que la divulgación de las acciones y los resultados alcanzados por el Proyecto son importantes tanto científicamente como socialmente, pues la información es un instrumento para prevenir y combatir la violencia, bien como el conocimiento de estas medidas puede ayudar en la aplicación de las mismas en otros contextos.

## Referencias bibliográficas

- Barreto, M. (2006). *Violência, saúde e trabalho: uma jornada de humilhações*. São Paulo: EDUC.
- Dartner, Y. B. (1995). Jogando e aprendendo a viver. En J. Motta (Ed.), *O jogo no psicodrama*, 85-95. São Paulo: Ágora.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, C. L. (2005). Workplace Bullying: individual pathology or organizational culture? En V. Bowie, B. Fischer & C. L. Cooper (Eds.), *Workplace Violence: issues, trends, strategies*, 229-247. Devon: Willian Publishing.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, C. L. (2011). The concept of bullying and harassment at work: the European tradition. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf & C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and Harassment in the Workplace: Developments in Theory, Research, and Practice*, 3-39. London: Taylor & Francis.

- Fabro, A. C. (2011). *Assédio moral no trabalho: identificando na literatura medidas de combate por parte de organizações*. Relatório PIBIC – Programa de iniciação científica. Florianópolis: UFSC.
- Freitas, M. E., Heloani, J. & Barreto, M. (2008). *Assédio Moral no Trabalho*. São Paulo: Cengage Learning.
- Heloani, J. R. & Barreto, M. (2010). Aspectos do trabalho relacionados à saúde mental e violência psicológica. En D. M. R. Glina & L. E. Rocha (Eds.), *Saúde mental no trabalho: da teoria à prática*, 31-48. São Paulo: Roca.
- Heloani, J. R. (2011). A dança da garrafa: assédio moral nas organizações. *GV Executivo*, 10(1), 50-53.
- Hirigoyen, M-F. (2008). *Assédio moral: a violência perversa no cotidiano*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Hirigoyen, M-F. (2005). *Mal estar no trabalho: redefinindo o assédio moral*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Martins, F. S., Caldas, D. B., Cugnier, J. S., Goulart, L. & Tolfo, S. R. (2012). Restabelecendo o poder de agir: atendimento grupal para assediados moralmente no trabalho. *Revista Brasileira de Psicodrama*, (20)2, 97-113.
- Martins, J. C. O. & Pinheiro, A. A. G. P (2006). Sofrimento psíquico nas relações de trabalho. *Revista de Psicologia da Vetor Editora*, 7(1), 79-85.
- Nunes, T. S. & Tolfo, S. R. (2012a). Assédio moral no trabalho: consequências identificadas por servidores docentes e técnico-administrativos em uma universidade federal brasileira. *Revista Gestão Universitária na América Latina - GUAL*, 5(3), 264-286.
- Nunes, T. S. & Tolfo, S. R. (2012b). Políticas y prácticas de prevención y combate al acoso moral en una universidad brasileña. *Salud de los Trabajadores*, 20(1), 61-73.
- Nunes, T. S. & Tolfo, S. R. (2013a). A dinâmica e os fatores organizacionais propiciadores à ocorrência do assédio moral no trabalho. *Revista de Gestão e Secretariado - GeSec*, São Paulo, 4(2), 90-113.
- Nunes, T. S. & Tolfo, S. R. (2013b). Assédio Moral em Universidade: as Possíveis Consequências em Comentar e/ou Denunciar a Violência. *Administração Pública e Gestão Social*, 5(4), 148-155.
- Ribas, J. M. B. (2003). Trabajar en la modernidad industrial. En J. M. B. Ribas, M. J. E. Tomás, C. G. Durán & A. M. Artilés (Eds.), *Teoría de las relaciones laborales*, 19-148. Barcelona: UOC.
- Silva, N. & Tolfo, S. R. (2011). Felicidade, Bem-estar e Assédio Moral: paradoxos e tensões nas organizações da atualidade. En L. Leopold, D. Fagúndez & N. Sobreba (Eds.). *Investigaciones e intervenciones innovadoras en el campo de la psicología de las organizaciones y el trabajo: el estado del arte*, 2247-260. Montevideo: Psicolibros Universitario - Conitriun.





# EL MOBBING COMO OBSTÁCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL DISTINTIVO DE EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE (ESR) EN MÉXICO

ALMA LUCERO SOSA BLANCAS<sup>1</sup>

## Resumen

El Centro Mexicano para la Filantropía CEMEFI es una institución sin fines de lucro que busca que las empresas que se afilien a éste, tengan como característica primordial ostentar el distintivo de Empresa Socialmente Responsable ESR que se otorga año con año en México y cuyo valor de poseer este distintivo se centra en el cumplimiento de cuatro ejes rectores en la actuación de las empresas los cuales son: 1) Ética y gobernabilidad empresarial, 2) vinculación y compromiso con la comunidad y su desarrollo, 3) el cuidado y la preservación del medio ambiente y 4) calidad de vida en el trabajo. Es en el cuarto eje en donde se reflexiona que la existencia del fenómeno del mobbing en la empresa impedirá que se logre la calidad de vida en el trabajo, ya que viviendo la problemática del acoso laboral los llamados stakeholders contractuales y para algunos considerados entre ellos a los colaboradores de la empresa o conocidos también como los clientes internos de la organización sean los directamente afectados al vivir el acoso laboral, impidiendo incluso dar cumplimiento a los demás ejes de la Responsabilidad Social Empresarial como al eje de la ética empresarial y el eje del compromiso con el desarrollo de toda la comunidad. Del individuo que vive el mobbing, es ya conocido, que este problema se expande hasta convertirse de una problemática psicosocial. Con lo anterior se anota el mobbing como un obstáculo para lograr cumplir con los principios de respeto y dignidad de las personas y empleo digno que la RSE busca fomentar y se tendrán intentos fallidos de las empresas en México, por obtener o incluso mantener el distintivo de Empresa Socialmente Responsable ESR.

**Palabras claves:** Mobbing · Distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR) · Centro Mexicano para la Filantropía CEMEFI · Principios de la Responsabilidad Social Empresarial RSE · Calidad de vida laboral · Stakeholders contractuales.

---

1. Universidad Nacional Autónoma de México. Correo electrónico: [alsb@hotmail.com](mailto:alsb@hotmail.com)

## Abstract

The Mexican Center for Philanthropy (CEMEFI for its acronym in Spanish) is a nonprofit institution which seeks that companies who join it, have as a primary characteristic to flaunt the symbol of Corporate Social Responsibility (CSR), which is granted every year in Mexico and the value of owning this symbol focuses on fulfilling four guiding principles in the performance of companies which are: 1) Ethics and corporate governance, 2) attachment and commitment to community development, 3) the care and preservation of the environment and 4) quality of life at work. It is in the fourth principle where we reflect that the existence of the phenomenon of mobbing in the company avoids the achievement of the quality of life at work, since experiencing the problem of workplace bullying called contractual stakeholders and some considered among them employees of the company or also known as internal customers of the organization are directly affected by living bullying, avoiding even the fulfillment of other axes of Corporate Social Responsibility as the axis of the business ethics and commitment with the development of the whole community. From the person who is living mobbing, is already known that this problem is expanded to become a psychosocial problem. With the above, mobbing is noted as an obstacle to comply with the principles of respect, dignity and decent work that CSR seeks to promote and failed attempts of companies in Mexico will be taken, in order to obtain or even maintain the distinctive of being a Socially Responsible Company.

**Keywords:** Mobbing · Distinctive of Corporate Social Responsibility (CSR) · Mexican Center for Philanthropy (CEMEFI for its acronym in Spanish) · Principles of Corporate Social Responsibility · Quality of work life · Contractual stakeholders.

## Resumo

O Centro Mexicano para a Filantropia CEMEFI é uma instituição sem fins lucrativos que busca empresas que se juntam a ele, tendo como principal característica manter o compromisso da Empresa Socialmente Responsável ESR, a cada ano no México o valor de possuir esta marca concentra-se em cumprir quatro princípios orientadores no desempenho das empresas que são: 1) Ética e governança corporativa, 2) apego e compromisso com o desenvolvimento da comunidade, 3) o cuidado e a preservação do meio ambiente e 4) qualidade de vida no trabalho. É a quarta área onde refletimos que a existência do fenômeno do mobbing na empresa evita que a qualidade de vida no trabalho seja alcançada, uma vez que com o problema do mobbing no trabalho chamado stakeholders contratuais e alguns considerados entre eles funcionários da empresa ou também conhecido como clientes internos da organização são diretamente afetados pelo assédio laboral, impedindo até mesmo cumprir os outros eixos de Responsabilidade Social Corporativa como o eixo da ética de negócios e o eixo do compromisso com o desenvolvimento de toda a comunidade. Do indivíduo que sofre o assédio laboral, sabe-se que este problema é ampliado para se tornar uma problemática psicossocial. Com o anterior o mobbing é conhecido como um obstáculo para cumprir com os princípios de respeito, dignidade e trabalho decente que a RSE procura estimular, haverá tentativas que serão um fracasso por parte das empresas no México, por obter ou mesmo manter o distintivo de Empresa Socialmente Responsável ESR.

## Introducción

En el presente trabajo libre se aborda de manera general el proceso y las consideraciones para la obtención del Distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR) en México otorgado por el Centro Mexicano de la Filantropía, A.C.(CEMEFI) y la afectación que el fenómeno psicosocial del mobbing genera, en el cumplimiento de la dimensión social en el trabajo, elemento indispensable dentro del modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) del CEMEFI, enfocándome a los principios de la RSE ligados al ámbito laboral que se requieren mantener para fomentar la calidad de vida del empleado.

Los empleados o colaboradores son considerados dentro de la RSE como parte de un grupo de interés o también llamado stakeholders internos contractuales por lo que, a su vez, se reflexiona acerca de que al existir colaboradores viviendo y sufriendo el fenómeno del mobbing, no se logrará por ende la obtención del Distintivo de Empresa Socialmente Responsable, además de que las empresas estarán alejadas de seguir las directrices que las conduzcan a ser responsables sociales, al dejar de considerar esta problemática vivida por los empleados y como individuos afectados por el mobbing, se transgrede a los principios rectores de la RSE. Hoy día, incluso, se carece de una herramienta adecuada, justa y objetiva de levantamiento de información que sea útil para confirmar la realidad de la calidad de vida en el empleo, como parte de la evaluación que el propio CEMEFI realiza para otorgar el nombrado Distintivo de ESR en México. Ya que con ella no sólo se aseguraría de que la dimensión social de calidad en el trabajo se está logrando sino que en realidad las organizaciones que están interesadas por la obtención del Distintivo de ESR y que lo obtengan, serán aquellas que garantizan, ofrecer un trabajo digno y justo para sus empleados (stakeholders contractuales) libres de la existencia del mobbing.

## Desarrollo

En las últimas décadas se ha dado un especial impulso al tema de la Responsabilidad Social Empresarial y a la preocupación por lograr que las empresas contemplen beneficios a la sociedad más allá de verse beneficiadas en términos financieros reflejados en incrementos de utilidades o rendimientos monetarios, propios de la globalización y del aumento de las relaciones comerciales internacionales.

En México se otorga el distintivo de ESR de acuerdo al tamaño de la empresa, en función del sector al que pertenece y al número de trabajadores que colaboran en ella, a través del Centro Mexicano para la Filantropía, A.C. (CEMEFI). El Distinto ESR se define como un elemento gráfico que acredita a la empresa, ante sus públicos de relación, por asumir voluntaria y públicamente el compromiso de implantación de una gestión socialmente

responsable y de mejora continua, como parte de su cultura y estrategia de negocio (CEMEFI, 2012). Es una marca registrada y otorgada anualmente a través de las convocatorias publicadas por el CEMEFI, en las que encontramos entre otras, las siguientes consideraciones:

- a) Requisitos de participación a cubrir por las empresas: Grandes, micro, pequeñas y medianas independientes o las tres últimas participantes a través de las Cadenas de Valor formadas por proveedores PyMEs, invitados por una ESR grande a quien se le ha otorgado el distintivo el año anterior.
- b) Beneficios que obtienen las empresas que realizan y completan los procesos de inscripción administrativa.
- c) Criterios considerados para el otorgamiento del Distintivo ESR.
- d) Beneficios que recibe la empresa en caso del otorgamiento del Distintivo ESR.
- e) Compromisos que debe cumplir la empresa que ostente el distintivo, por un año.
- f) Fechas a considerar para las inscripciones e incluso para los Encuentros Latinoamericanos de Empresas Socialmente Responsables.

De acuerdo al modelo de la ESR considerado y publicado desde la perspectiva de la CEMEFI, en el documento titulado *El Concepto de la Responsabilidad Social Empresarial* (Cajiga, 2013), se reconocen cuatro ámbitos básicos y estratégicos que explican la presencia de la RSE en toda actividad de la empresa, los cuales son:

1. Ética y gobernabilidad empresarial.
2. Vinculación y compromiso con la comunidad y su desarrollo.
3. El cuidado y la preservación del medio ambiente.
4. Calidad de vida en la empresa (dimensión social del trabajo).

A partir de los cuatro ámbitos básicos mencionados, destacó principalmente el de la Calidad de Vida en la empresa, desde la dimensión social del trabajo del cual se menciona que implica la responsabilidad compartida y subsidiaria de inversionistas, directivos, colaboradores y proveedores para el cuidado y fomento de la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo integral y pleno de todos ellos (Cajiga, 2013: 5).

Cabe señalar que es en este ámbito en donde se impacta a los stakeholders o también llamados grupos de interés internos contractuales y para algunos considerados entre ellos a los colaboradores de la empresa o conocidos también como los clientes internos o los empleados de la organización, quienes pueden ser los directamente afectados al vivir el acoso laboral, impidiendo incluso dar cumplimiento a los demás ejes de la RSE

como es al ámbito de la ética empresarial y al ámbito del compromiso con el desarrollo de toda la comunidad.

En el mismo texto que fundamenta la existencia del Distintivo ESR en México, se aborda que los ámbitos de la RSE responden a principios empresariales universales, y es el conocimiento y la profundización continua de esos principios, lo que asegura su implementación exitosa (Cajiga, 2013: 6). Los principios que se mencionan son: 1) Respeto a la dignidad de la persona, 2) empleo digno, 3) solidaridad, 4) subsidiariedad, 5) contribución al bien común, 6) corresponsabilidad, 7) confianza, 8) ética en los negocios, 9) prevención de negocios ilícitos, 10) vinculación con la comunidad, 11) transparencia, 12) honestidad y legalidad, 14) justicia y equidad, 15) empresarialidad y desarrollo social.

Aun cuando observamos que todos los principios de la ESR guardan un estrecho vínculo al bienestar del ser humano en el trabajo, estando el individuo como trabajador fuera o dentro de la organización y que éstos principios son parte del ámbito social de Calidad de Vida en el trabajo en la RSE, de algunos de ellos menciono de manera sencilla pero directa su impacto con la dimensión de la calidad de vida en el empleo comentando la contraparte de su difícil logro, al presentarse el mobbing en las organizaciones cuando éste contribuye o genera que se den algunas actividades o circunstancias adversas al trabajo.

## **La afectación al logro de los principios de la ESR provocada por el mobbing**

### **Principio: Respeto a la dignidad de la persona**

Se desacredita a la víctima del mobbing en su reputación personal o laboral.

Se reduce la ocupación de la víctima mediante la desacreditación profesional.

Se afecta la salud física y psíquica de la víctima.

Se presentan inadecuadas formas de dirigirse a la víctima usando mofas, faltas de respeto, gritos constantes y/o burlas y estigmatizaciones, entre otras (Piñuel, 2001).

### **Principio: Empleo digno**

No se realiza entre los empleados una adecuada distribución de tareas especificando claramente en que consiste el trabajo de cada uno y cuáles son sus funciones y competencias, obligándola incluso a realizar tareas inapropiadas (Piñuel, 2001).

Se provoca baja de la motivación al no contar con áreas de apoyo psicológico o de salud física y mental.

Las remuneraciones y pagos de sueldos y salarios con injustos e incongruentes a la carga laboral a la que se somete al empleado e incluso comparándolas con las remuneraciones que reciben otros empleados.

No existen condiciones laborales que permitan la seguridad e higiene en el empleo, ni física ni mental.

**Principio: Contribución al bien común**

Cuando existen personas acosadoras que violentan la estabilidad de otras no se logra un clima laboral adecuado lo que conlleva a que existan situaciones de estrés e incluso depresión que se traducen en afectación no únicamente individual sino trasladada del ámbito personal al social impactando a la familia de la víctima y más que tener una contribución al bien común se genera un malestar común, incluso inconsciente o no identificado para muchos empleados.

**Principio: Corresponsabilidad**

Los dirigentes no saben conducir ni motivar a sus subordinados, no fomentan entre ellos el espíritu de colaboración y comunicación y en cambio en ocasiones sí fomentan los enfrentamientos y las rencillas (Piñuel, 2001).

Los llamados agentes del mobbing entre los que se encuentran incluso familiares de la víctima, contribuyen a que el mobbing se agudice ya que en varias ocasiones no creen en la víctima de estar viviéndolo en el trabajo.

Los compañeros al convertirse en testigos mudos del mobbing, sin tener valor para denunciar los abusos sufridos por la víctima del acoso laboral, se convierten también en corresponsables de la ocurrencia del mobbing además de que no apoyan en su solución o erradicación.

A pesar de que existen ya abordajes del tema en la Comisión Nacional de Derechos Humanos en México (CNDH) y propuestas e iniciativas ante las cámaras de diputados y senadores, el gobierno aún no cuenta con sólidos programas de apoyo específico a víctimas del mobbing, con ello, se infiere que aún existe desconocimiento del mismo o falta de capacidad por abordarlo y solucionarlo.

**Principio: Confianza**

Las personas que viven el mobbing y que no son apoyadas por ninguna autoridad en la organización en la que laboran, se merma su seguridad y confianza al no poder expresar con libertad la problemática sufrida, convirtiéndose con ello un elemento que fortalece a los acosadores ya que contribuye al aislamiento de la propia víctima sin que el sector directivo de la organización comprenda la problemática, además de que la seguridad y autoestima de la víctima se ve afectada poco a poco.

**Principio: Legalidad**

En la Ley Federal del Trabajo de los Estados Unidos Mexicanos, existen los apartados legales anotados en el art. 51 imputables al patrón como



actos de violencia, amenazas, injurias, hostigamiento y/o acoso sexual, malos tratamientos u otros análogos, en contra del trabajador y los artículos 473, 475 y del art. 478 al 480 que abordan riesgos laborales por accidentes y enfermedades de trabajo y que son artículos, en los que se basan algunos médicos y abogados laborales para dar apoyo en los diagnósticos clínicos y defensoría de víctimas pero aún no hay una legislación clara que permita la defensa de las personas que aun estando en una empresa con Distintivo de ESR sean víctimas en el mobbing, además de que algunos de los encargados de las áreas dedicadas a las funciones del factor humano desconocen incluso los conceptos y contextos en torno al mobbing.

#### **Principio: Ética en los negocios**

Existen organizaciones con incongruencias desde lo anotado en sus filosofías corporativas hasta la llamada ética de los negocios ya que no contienen ni prácticas ni toma de decisiones que fortalezcan la transparencia, la honesta rendición de cuentas, el respeto por los intereses de las partes involucradas (stakeholders), el respeto a la ley y el respeto a la normativa internacional del comportamiento para generar un comportamiento ético (Veloz, 2009: 3). Aun funcionando las empresas bajo el marco de principios propios del Desarrollo y la Cultura Organizacional, no siempre coinciden con los principio y valores de los empleados y no hay indicadores claros desde el CEMEFI que contemplen o evalúen esta vinculación.

#### **Principio: Justicia y equidad**

En la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia de los Estados Unidos Mexicanos, en el Art. 6 del Capítulo I: Disposiciones Generales, Título Primero, se hace una clasificación a los tipos de violencia que puede sufrir la mujer y en la que es defendida por esta ley, asimismo se menciona en el Capítulo II referente a la Violencia Laboral sufrida por el género femenino y la defensa ante la CNDH de las mismas, sin embargo no se hace una defensa abierta a cualquier género e incluso preferencia sexual, dejando a la deriva a varios grupos vulnerables que aun estando en empresas que cuentan con el Distintivo de ESR están expuestos a sufrir el mobbing.

#### **Principio: Desarrollo social**

Del individuo que vive el mobbing, es ya conocido, que este problema se expande hasta convertirse de una afectación psicosocial por ende repercute en el desarrollo social de toda la comunidad en donde está inmersa la organización, principio que es indispensable para la RSE.

Cabe señalar que como parte del procedimiento administrativo publicado en la Convocatoria del Distintivo ESR del CEMEFI, las empresas interesadas en participar por la obtención del mismo, deberán contestar un cuestionario autodiagnóstico en un Sistema Electrónico, el cual pretende ser una herramienta objetiva e imparcial, basada en las respuestas y evidencias documen-

tales presentadas por la empresa y que tiene como objeto recabar información respecto a la empresa participante, y se agrega que ésta información será verificada únicamente por un comité técnico y por monitores designados para el proceso y emisión de resultados (CEMEFI, 2012: 3).

El autodiagnóstico incluye información en donde la empresa deberá cumplir con los cuatro ámbitos de la RSE mencionados anteriormente y cuyos documentos de evidencia deberán ser:

- Políticas, códigos y reglamentos
- Manuales y procedimientos
- Evidencias de acción certificadas y no certificadas
- Reconocimientos de terceros
- Reportes públicos auditados y no auditados
- Compromisos de implementación (CEMEFI, 2012: 3)

Las prácticas laborales de acuerdo a la Norma ISO 26000 de la RSE, incluyen contratación y promoción de trabajadores, procedimientos internos y de resolución de conflictos, transparencia, capacitación, desarrollo de habilidades, salud, seguridad e higiene en el trabajo, seguridad social y todos sus componentes y cualquier política o práctica que afecte las condiciones de trabajo, en particular la jornada laboral y la remuneración, el reconocimiento de las organizaciones de los trabajadores como de empleadores, en negociaciones colectivas, diálogos sociales y consultas tripartitas. Las prácticas laborales responsables desde un punto de vista social son esenciales para obtener justicia económica y estabilidad social (Veloz, 2009:4).

Aun no existe una revisión física o real a las organizaciones por parte del CEMEFI que constate de manera fehaciente y precisa a través de indicadores claros el logro de los principios de la ESR y del ámbito de calidad de vida en el trabajo, y con ello se apoye en la evaluación de prácticas laborales justas, es decir aun cuando las políticas, los manuales y los procedimientos así como los reportes públicos de auditorías son solicitados y forman parte de los documentos evidencia para el otorgamiento del Distintivo ESR, no existe la visita por parte de evaluadores del CEMEFI que comprueben mediante algún mecanismo de levantamiento de información que incluya la observación directa y/o la aplicación de instrumentos específicos que apoyen a evaluar objetiva y claramente las prácticas laborales y por ende la dimensión social del trabajo y la calidad de vida en el empleo.

## Conclusiones

Para que una empresa mexicana de cualquier tamaño y sector productivo al que se dedique obtenga el Distintivo de ESR otorgado por el CEMEFI,



deberá dar cumplimiento a la dimensión social del trabajo que implica tener una calidad de vida en el empleo dirigido hacia de los stakeholders contractuales entendiéndose por ellos a empleadores y empleados de cualquier organización. En esta dimensión deberán considerarse el cuidado, logro y mantenimiento de los principios de justicia, equidad, legalidad, confianza, corresponsabilidad, contribución al bien común y respeto a la dignidad de la persona; principios dirigidos todos a la Calidad de Vida Laboral. Es el mobbing entonces, una severa problemática psicosocial que afecta la estabilidad de cualquier persona en su trabajo y obstaculiza el cumplimiento de los principios mencionados y por consecuencia no se contará con la posibilidad de tener un empleo digno, que la RSE busca fomentar.

Con el impacto destructivo del mobbing en cualquier individuo, se tendrán intentos fallidos de las empresas en México, por obtener o incluso mantener el distintivo de ESR en caso de que una organización que lo ostente tenga la experiencia de tener entre sus trabajadores alguno que lo esté viviendo.

Por otro lado, insisto en la idea de que el CEMEFI tiene un trabajo y un compromiso muy arduo al ser la institución sin fines de lucro encargada del otorgamiento del Distintivo de ESR en México, tarea de alta responsabilidad al deber contemplar entre sus mecanismos de evaluación aquellos que le permitan realizar una revisión muy justa y muy clara acerca de las prácticas laborales en las empresas, con lo que se impacta directamente a una de las dimensiones de la RSE que es la Calidad de Vida en el empleo ya que deberá contribuir al verdadero bienestar social que tanto se necesita hoy en día. El CEMEFI, además, deberá reestructurar indicadores muy claros para que aquellas empresas que deseen participar para obtener el Distintivo ERS, así como aquellas que ya lo ostentan, sean organizaciones justas y merecedoras del mismo y se conviertan un ejemplo para otras organizaciones y sea fácilmente medible ese grado de justicia para el propio CEMEFI.

No debemos olvidar que la detección y erradicación del mobbing, no es una tarea sencilla, por la complejidad que constituye la demostración del problema en sí mismo y por las circunstancias legales que en algunas sociedades no logra ser clara la sanción para quien lo provoca, éste fenómeno es un verdadero mal y enfermedad que aqueja a las organizaciones actuales y a las personas que lamentablemente lo viven, es por ello que a través de un modelo de ESR implementado por el CEMEFI a través de un procedimiento para distintivo, también puede ser considerado una forma muy viable en la que las empresas garanticen a sus empleados o futuros trabajadores, así como a la sociedad misma integrada por todos los grupos de interés intervinientes es una organización, que no sólo es una organización preocupada por cumplir con las dimensiones del medio ambiente, del desarrollo sustentable, de la obra benéfica o el beneficio de los inversionistas, sino preocupada por el logro del verdadero bien común de todos los individuos.

Si entendemos que una empresa socialmente responsable es aquella que asume el beneficio de la ciudadanía como parte de sus propósitos y que a través de principios sólidos busca minimizar los impactos negativos de sus actividades, basados en una abierta y constante comunicación con sus grupos de interés entre ellos los colaboradores o empleados, será esto entonces parte de su filosofía corporativa y razón de su existencia, más allá de la búsqueda de ganancias que se limiten a ingresos monetarios y a una falsa estabilidad en el trabajo de sus empleados. En las organizaciones se darán a la tarea, independientemente de que se busque un distintivo que la haga proyectar una imagen de responsable con la sociedad, los propios grupos internos por las cuales también existe, desde directivos, supervisores, operativos o accionistas, serán quienes la promuevan como una organización justa, equitativa y honesta y serán también los propios empleados, clientes, proveedores y público en general los que le den el verdadero distintivo de ESR sin que se tenga la necesidad de pasar por los criterios que propongan los modelos de RSE o el mismo CEMEFI.

## Referencias bibliográficas

- Bosqued, LI. (2005). *Mobbing. Cómo prevenir y superar el acoso psicológico*. Barcelona: Paidós, 207.
- Cajiga C. (2013). El concepto de la Empresa Socialmente Responsable, CEMEFI, 35. URL [http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto\\_esr.pdf](http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf)
- Centro Mexicano para la Filantropía A.C CEMEFI, (2012). Convocatoria del Distintivo ESR 2013. URL <http://www.cemefi.or/RSE/esta-abierta-la-convocatoria-del-distintivo-esr-2013.html>
- Diario Oficial de la Federación, (2009). Acuerdo 2do. Tamaño de la empresa en función del sector y número de trabajadores. México.  
URL [http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5096849&fecha=30/06/2009](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5096849&fecha=30/06/2009)
- Ley Federal del Trabajo. Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1° de abril de 1970. Texto vigente, último reforma publicada DOF 30-11-2012.
- Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de febrero de 2007. Texto vigente, última reforma publicada DOF 15-01-2013.
- De Membiela L. & B. Juan (2007). *Mobbing en la Administración*. Barcelona: Bosch, 174.
- Piñuel y Zabala Inaki (2001). *Mobbing, cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal Terrae.
- Veloz E. & Paz M. A. (2009). ISO 26000 de la Responsabilidad Social convertida en Norma. México.  
URL [www.redpuestes.org](http://www.redpuestes.org) y [www.cicemexico.org.mx](http://www.cicemexico.org.mx).

# EL SILENCIO COMO RESPUESTA AL FENÓMENO DE LA VIOLENCIA EN EL ÁMBITO UNIVERSITARIO. ESTUDIO DE CASOS

CATALINA SOTO COTA<sup>1</sup>

## Resumen

Este trabajo consiste en un estudio exploratorio de casos que tiene por objetivos indagar la relación entre políticas educativas neoliberales de educación superior, el fenómeno de la violencia, sus formas de expresión y las respuestas de los sectores universitarios. Los resultados giran en torno a que la implementación de políticas educativas de corte neoliberal han ocasionado que la violencia se instaure como un mecanismo soterrado que valida el abuso del poder en los espacios educativos en general y universitarios en particular, afectando las relaciones entre los sectores, las condiciones de estudio, de trabajo y de salud. Debido a que las víctimas son estigmatizadas, desoídas y relegadas, optan por el silencio y el aislamiento, lo que amplifica su vulnerabilidad, favorece la reproducción de la violencia y la impunidad, en ocasiones con irreversibles consecuencias. Los avances de investigación permiten reconocer que romper el silencio es insuficiente, además de compromiso solidario, vocación humanista y pacifista, se requiere preparación y capacidad resiliente. Existe coincidencia entre los estudiosos del tema, en la necesidad de asumirnos como universitarios, recuperar la experiencia lograda tras años de lucha, deshaciendo o rehaciendo la visión del conocimiento, de la autoridad y de nosotros mismos, con la convicción de preservar el ethos académico, su vinculación con la autonomía, los intereses públicos y la promoción del mejoramiento organizacional y sociocultural.

**Palabras clave:** Neoliberalismo · Educación · Violencia.

## Abstract

This thesis is an exploratory case study whose objectives are to investigate the relationship between neoliberal education policies in higher education, the phenomenon of violence, its forms of expression and responses of university sectors. The results revolve around the implementation of neoliberal education policies have led to violence is put in place as an underground mechanism to validate the abuse of power in educational spaces in general and college in particular affecting relations between sectors, conditions of study, work and health. Because the victims are stigmatized and relegated unheeded,

---

1. Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación, Universidad de Sonora. Toda correspondencia relacionada con este artículo debe ser enviada a Catalina Soto, Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación, Universidad de Sonora, Ave Reforma y Blvd. Luis Encinas, Hermosillo, Sonora, México, CP 83000 .Correo electrónico: [catalina.soto@me.com](mailto:catalina.soto@me.com)

opt for silence and isolation, which amplifies their vulnerability, favors the reproduction of violence and impunity, sometimes with irreversible consequences. Research Advances acknowledgment that break the silence is insufficient, plus joint commitment, humanist and pacifist vocation, preparation and resilient capacity is required. There is agreement among scholars, the need for ourselves as academics, recover the experience gained after years of struggle, undoing or redoing the view of knowledge, authority and ourselves with the conviction to preserve the academic ethos, linkages with autonomy, public interests and the promotion of socio-cultural and organizational improvement.

**Keywords:** Neoliberalism · Education · Violence.

### Resumo

Esta tese é um estudo de caso exploratório, cujos objetivos são investigar a relação entre as políticas de educação neoliberais no ensino superior, o fenômeno da violência, suas formas de expressão e as respostas dos setores universitários. Os resultados giram em torno da implementação de políticas de educação neoliberais levaram a violência é posta em prática como um mecanismo subterrâneo para validar o abuso de poder em espaços educativos em geral e, em especial, a faculdade que afeta as relações entre os setores, condições de estudo, trabalho e saúde. Porque as vítimas são estigmatizados e relegados despercebido, optar pelo silêncio e isolamento, que amplifica sua vulnerabilidade, favorece a reprodução da violência e da impunidade, por vezes com consequências irreversíveis. Research Advances reconhecimento de que quebrar o silêncio é insuficiente, além de compromisso conjunto, humanista e vocação pacifista, preparação e capacidade resistente é necessária. Há um consenso entre os estudiosos, a necessidade de nós mesmos como acadêmicos, recuperar a experiência adquirida após anos de luta, desfazer ou refazer o ponto de vista do conhecimento, autoridade e nós mesmos com a convicção de preservar o ethos acadêmico, ligações com autonomia, os interesses públicos ea promoção da melhoria sócio- cultural e organizacional.

**Palavras-chave:** Neoliberalismo · A educação · A violência.

### Introducción

Partimos del supuesto de que la implementación de políticas educativas neoliberales ha ocasionado que la violencia se instaure como un mecanismo soterrado que valida el abuso del poder en los espacios educativos en general y universitarios en particular, afectando las relaciones entre los sectores, las condiciones de estudio, de trabajo y de salud; debido a que las víctimas son estigmatizadas, desoídas y relegadas, optan por el silencio y el aislamiento, lo que amplifica su vulnerabilidad, favorece la reproducción de la violencia y la impunidad.

Para introducirnos al problema que nos ocupa, violencia es todo y cualquier acto de agresión –física, moral o institucional– dirigida contra la integridad de uno o de varios individuos o grupos (Abramovay y Rua, 2002), mientras que la violencia escolar es un proceso relacional y estructural que

se evidencia al interior de los establecimientos educacionales (Valdivieso y Contreras, 2006). Un concepto más amplio incorpora las nociones de maltrato y de uso de la fuerza o de la intimidación, así como los aspectos socioculturales y simbólicos del fenómeno (Abramovay, 2005).

Entre otros, Bourdieu (1997); Fernández (2008), Harvey (2005), Laval (2004), Mutsaku (2004) y Piñuel (2008), coinciden en ubicar a la violencia como elemento del orden configurador del modelo neoliberal. Según Harvey el Estado neoliberal, a la vez que abandona el sistema de provisión social y reduce su papel en la asistencia sanitaria, educativa y social, expone al empobrecimiento a mayores segmentos de población. Para Mutsaku la intervención del Estado se restringe hasta despojarlo de la responsabilidad de garantizar los bienes mínimos que se merece todo ciudadano. Fernández refiere que la proclama mundial bajo el slogan “el mejor Estado, es el menor Estado”, arroja a millones de seres humanos al desempleo, la ignorancia, insalubridad, miseria y hambruna, anulando la posibilidad de una vida digna al impedir el disfrute de sus derechos humanos, económicos, sociales y culturales. Bourdieu sostenía que como la energía, la violencia nunca desaparece, sólo se transforma y cambia de apariencia. Su impacto en la escuela, según Laval, se traduce en luchas: una económica en nombre de la competitividad y otra cultural.

El neoliberalismo, inserta sus políticas educativas bajo las teorías del capital humano y de las competencias para auspiciar su desarrollo y consolidación; su impacto se manifiesta a través de políticas orientadas a la privatización, la descentralización, la reducción del presupuesto público, la modificación curricular al servicio del mercado, bajo sistemas de evaluación de la función escolar y del desempeño docente (Ramírez y Lechuga, 2006).

La palabra silencio, del latín *silentium*, alude a la abstención de hablar por parte de las víctimas y a la omisión o pasividad de testigos y autoridades; inherente al derecho, silencio significa “Desestimación tácita de una petición o recurso por el mero vencimiento del plazo que la administración pública tiene para resolver” (Real Academia Española, 1984).

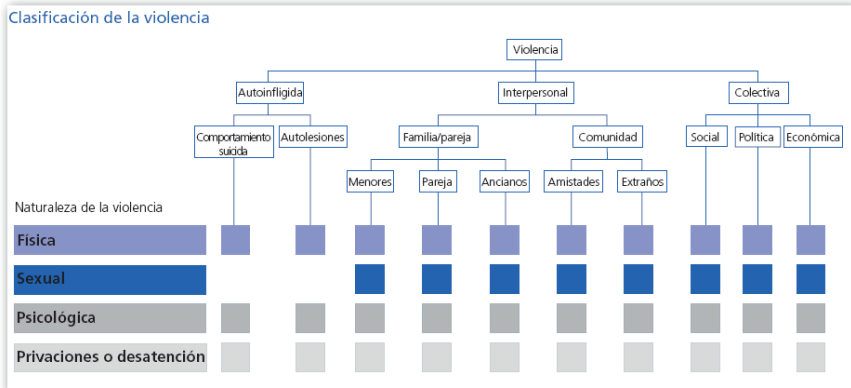
En esta primera fase del estudio, en torno al contexto de introducción subrepticia de políticas educativas neoliberales, se exploran fundamentalmente dos preguntas: ¿Cuáles son las formas de expresión de la violencia en ámbito universitario y cuáles las respuestas de sus sectores?

Para responder a estas interrogantes, el trabajo consiste en explorar la relación entre políticas educativas neoliberales de educación superior, el fenómeno de la violencia, sus formas de expresión y las respuestas de los sectores universitarios. El procedimiento de investigación corresponde al estudio de caso (Stake, 1995) enfoque teórico-metodológico afín a los enfoques narrativos autobiográficos (Arribas, 2008) y al diseño de diagnósticos de contextos laborales y escolares específicos, susceptibles de ser utilizados para trascender el silencio, soledad y vulnerabilidad, a través de la recuperación y documentación de testimonios.

## 1. Clasificación de la violencia

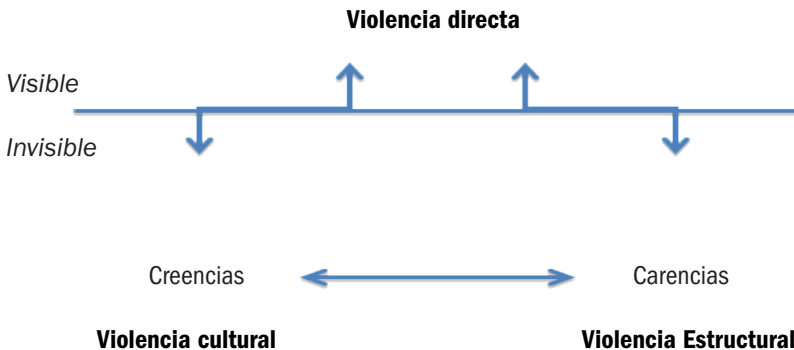
La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2002), considera a la violencia como un problema creciente de salud pública que puede manifestarse desde la auto-infligida, la interpersonal hasta la colectiva ejercida por estructuras económicas y sociales.

**Figura 1.** Tipología de la violencia de la OMS



Galtung (1998), además de distinguir la violencia visible (directa) de la invisible (cultural; fundamentada en creencias), y la estructural (sustentada en carencias), al ofrecer mayores elementos de clasificación, y develar los mecanismos de legitimación de la violencia directa y estructural por vía de la violencia cultural, permite contrarrestarla a través de la educación. Para mayor claridad de su teoría, Galtung diseña lo que denomina triángulo de la violencia:

**Figura 2.** Triángulo de la violencia (Galtung, 1998)



## 2. Contexto estatal de la violencia

En el contexto mexicano, durante el proceso de implementación de políticas educativas neoliberales, la capital de Sonora se ha convertido en un referente paradigmático de violencia e impunidad, desde el nivel de educación inicial vulnerando derechos humanos fundamentales. Entre las evidencias recientes, podemos mencionar: 1) 5 de junio de 2009. Incendio de la Guardería ABC, una de las estancias infantiles subrogadas por el Instituto Mexicano del Seguro Social, IMSS, ocasionando la muerte de 49 infantes, más de 70 con secuelas, dejando a sus familiares con sufrimiento físico y psicológico<sup>2</sup>; 2) 12 de junio del 2013. Víctima del Bullying, Joana del sexto año de primaria, por el hecho del ser del sur del país, fue estrangulada hasta el desmayo por uno de sus compañeros, mientras los demás lo incitaban y grababan la escena para su difusión a través de las redes sociales<sup>3</sup>; 3) En el 2008, un estudiante de secundaria se ahorcó en su domicilio, según sus catequistas, debido al Bullying de que era objeto en la escuela por sus preferencias sexuales<sup>4</sup>; 4) 23 de agosto de 2011. Miguel, un estudiante de preparatoria de 16 años, fue expulsado del plantel, por sus preferencias sexuales<sup>5</sup>.

## 3. Políticas educativas y violencia en el ámbito universitario

Respecto a las políticas de educación superior, identificamos la influencia de las derivadas de dos tratados de integración económica, el Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN o NAFTA, por sus siglas en

---

2. En mi calidad de representante y vocera del Movimiento Ciudadano por la Justicia 5 de junio, durante los tres primeros meses de su fundación, además de la exigencia de justicia plena, se demandaba la "Revisión de los modelos de todo el sistema educativo, desde el infantil hasta el del posgrado. Cancelación inmediata del decreto y los contratos de subrogación de todas las guarderías del IMSS en manos de particulares" (13-20 de junio de 2009).

3. Para valorar la magnitud del problema de bullying y su impacto, Cfr. Las siguientes referencias: video *Caso de Bullying a niña de Ocotlán, Jalisco. Suceso en Hermosillo Sonora*; Castro, S., T. (2013) cuyo artículo, *La educación en Sonora: un modelo monolítico para una sociedad diversa*, introduce apreciaciones sobre el sistema educativo estatal, enfatizando situaciones de ineficiencia; etnocentrismo, discriminación por racismo y misoginia ejemplificados con dos casos extremos de bullying. Refiere Además el predominio de la orientación material o infraestructural de la política educativa, representada por el oneroso proyecto de creación de una "Ciudad del conocimiento" y el modelo de competencias; el uso arbitrario e inadecuado de recursos públicos contrarios al clima y patrimonio cultural, en detrimento de la primacía del factor humano en la enseñanza y en el aprendizaje. Urge el diseño e implementación de un modelo educativo intercultural, el fomento de la verdadera competencia de convivencia y el perfil humano como requisito esencial en los puestos educativos. Por su parte Estupiñán (Julio 1 de 2013) le adjudica a Sonora ser la capital del bullying.

4. Testimonio de ex alumna de la Escuela Secundaria de adscripción de la víctima.

5. Reyes De los, I. (marzo 3 de 2012) analiza la situación de incertidumbre, corrupción y favoritismos del caso de bullying homofóbico, en el contexto del sector educativo sonorense.

inglés) entre Canadá, Estados Unidos y México, y el de integración económica de la Unión Europea que da origen al Proceso de Bolonia; al Proyecto Tuning América Latina; en México al Centro Nacional Tuning, constituido por la Secretaría de Educación Pública, SEP, y al Consorcio de Universidades Mexicanas (CUMex).

Para comprender el devenir de las política de educación superior de economía de mercado, derivadas de ambos procesos, recurrimos a fuentes analíticas especializadas, entre quienes se encuentran Christian Laval (2005) y Pierre Bourdieu (1997) con sus trabajos “La Escuela no es una empresa y “El ataque neoliberal a la Enseñanza Pública”, respectivamente.

Para Laval, la idea de entender la educación como un mercado es relativamente reciente, nace en el siglo XVIII, con Adam Smith, y no resurge hasta hace 20 ó 30 años, coincidiendo con la ola neoliberal que recubre el mundo. Laval sostiene que es al modelo al que dirigen las políticas educativas y los poderes económicos, como el Banco Mundial (BM) y la Organización de Cooperación para el Desarrollo Económico (OCDE). Alude además al hecho de que los propios economistas confiesan que la educación y el conocimiento son bienes cada vez más preciados, necesarios para la inserción laboral y en consecuencia de gran demanda social, y que, en tanto existe demanda, los intentan convertir en mercancía (Martí, 2005: 44).

Por su parte, Bourdieu constituye un aporte importante, tanto en torno al tema del neoliberalismo, al de educación, como al de la violencia simbólica y estructural; en torno a estos fenómenos, a través de la entrevista “Los motivos de la ira”, señalaba que el desempleo, la pobreza, la falta de vivienda son formas de violencia. La violencia económica aparece en otro lugar y con otros rostros (Párr. 27). Respecto al neoliberalismo sostenía que “se ha metido de tal manera en la mente de los individuos, que pensar de manera lógica y normal se ha vuelto hoy una paradoja” e insistía en que “vivimos una revolución conservadora que quiere restaurar el capitalismo original y salvaje con un nuevo atuendo” (Párr. 29).

Se infiere que al referirse al cambio de apariencia, nuevo rostro o atuendo se trata de la globalización. En el continente latinoamericano, para el 2001 el impacto de las políticas neoliberales en la educación universitaria era caracterizado en los siguientes términos por el Presidente del Instituto Latinoamericano de Educación para el Desarrollo (ILAEDES):

*“...la educación superior en América Latina se encuentra en una fase de transición, dirigida por los organismos financieros internacionales y orientada a transformarla en un instrumento de consolidación del modelo capitalista neoliberal de desarrollo impuesto por los países industrializados y las empresas transnacionales. Esa transición está cambiando progresivamente su carácter de bien público, otorgándole poco a poco los atributos de un servicio o una mercancía, cuyos costos deben ser asumidos por los “clientes” o “consumidores” y no por el Estado” (Yarzabal, 2001: 9).*





Es decir, la educación superior no sólo pasaba a convertirse en una mercancía, sino en un instrumento para apuntalar el neoliberalismo en América Latina. Para comprender cuándo y cómo transcurre el neoliberalismo en México, también conocido como proyecto “modernizador”, nos apoyamos en Gutiérrez (1991).

La nueva política económica nacida en 1982 y consolidada entre 1986 y 1989, se caracteriza por la reorientación de prioridades. Destaca dos líneas de acción particulares: el cambio estructural y la reordenación económica. El primero libera al Estado de la responsabilidad de ser el garante del crecimiento económico y el empleo, heredada del populismo y del esquema de sustitución de importaciones. La segunda implica una serie de cambios profundos, entre los que destacan: a) el saneamiento de las finanzas públicas (como contraparte del gasto público deficitario y del endeudamiento externo); b) el control estricto de la inflación (con el razonamiento de que el crecimiento económico, por su efecto sobre la demanda efectiva, debe tomarse como un objetivo de segundo orden); c) la apertura externa de la economía (en oposición al proteccionismo tradicional de la política de industrialización vía sustitución de importaciones), y d) una economía menos dependiente del petróleo (pp. 25-26).

El neoliberalismo es concebido por estos autores como una nueva política para dar lugar a cambios estructurales y a un nuevo Estado. De igual forma contribuyen a distinguir la relación entre los procesos de globalización, sus efectos sobre las políticas públicas en la educación superior y sobre el papel que desempeñan los organismos internacionales y los estados nación en su puesta en marcha, especialmente, el Fondo Monetario Internacional (FMI), el BM, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Comisión Económica para América Latina (CEPAL), la OCDE y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO).

Para el caso de México, asumiendo que la definición de política educativa “es la acción del Estado respecto a la educación”, Alarcón (2006) estima que para que esta política sea sistemática se deben atender cinco dominios diferentes propuestos por Pablo Latapí:

1. Administración del servicio público educativo, como sistema y como objeto de administración de los recursos humanos, materiales y tecnológicos para asegurar sus fines sustantivos: el aprendizaje de las personas, su formación humana, la promoción de la cultura y la construcción de la sociedad.
2. La educación como objeto de las responsabilidades del Estado. La distribución de la “función social educativa” entre los diversos niveles de gobierno y los criterios del financiamiento del rubro.
3. Relación con el empleo y la productividad. La educación como fuente de productividad y riqueza; su relación con los mercados laborales y los cambios tecnológicos.

4. Relación con la sociedad y la cultura. La educación como derecho humano, apoyo al desarrollo de la persona y a su expresión en el ámbito de la cultura y, a la vez, factor de equidad, cohesión y estabilidad de la sociedad.
5. Conocimiento e investigación científica. La educación como necesitada de una continua renovación, a través de la creatividad, de conocimientos y pensamiento teórico, de nuevos planteamientos por el avance de las ciencias y las tecnologías (Latapí, 200).

No obstante, las políticas de educación superior de corte neoliberal decretaban que:

“...Las instituciones de Educación Superior transitarían de la planeación directriz de largo plazo a la planeación estratégica; de los criterios cuantitativos de financiamiento a los de carácter cualitativo; de salarios homologados a estímulos diferenciales al desempeño (Sistema Nacional de Estímulos al Desempeño Académico); de total dependencia del subsidio público a la diversificación financiera; hacia una mayor apertura social de las instituciones y, por último, como resultado de estas políticas, hacia la acreditación y certificación social” (p. 22).

Después de casi veinte años, Estados Unidos ya no es el único protagonista y referencia central de la transformación de la universidad latinoamericana, actualmente este papel lo comparte con el proceso europeo de integración económica. Aunque hay rasgos que se mantienen como: decisiones discrecionales a cargo de pequeños grupos, la fuerte orientación comercial y pro empresarial y las tendencias hegemónicas, la transformación universitaria vía Europa es más rápida y profunda que la procedente de Estados Unidos, lo que no implica el cese de las políticas neoliberales a nivel latinoamericano a la sombra del TLCAN, o que no exista una fuerte tendencia de libre comercio desde Estados Unidos. En el plano político ya no se discute tanto el proyecto educativo del ALCA, sino el del Proceso de Bolonia (Aboites, 3).

Debido a la reservada adopción de políticas educativas afines a la economía de mercado, se ha requerido una exploración para identificar su hilo conductor y develar las articulaciones entre organismos internacionales, latinoamericanos y nacionales, donde la participación de la UNESCO es crucial a través de la conformación en 1993, de la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI, presidida por Jacques Delors (1996), en cuyo informe “La educación encierra un tesoro”, define a las políticas educativas como un proceso permanente de enriquecimiento de los conocimientos, capacidad técnica, estructuración privilegiada de la persona y de las relaciones entre individuos, grupos y naciones, promoviendo así lo que considera la utopía necesaria: aprender a ser, a conocer, a hacer y a vivir juntos.

La influencia de la unión europea a través de los proyectos y procesos de Bolonia y Tuning, es cardinal, pues se trata de una estrategia intercontinental nutrida de aportes de académicos europeos y latinoamericanos que buscan consenso en torno a la unicidad y universalidad, donde sólo cambien los actores y la impronta de cada realidad.

La declaración de Bolonia (1999), sentó las bases para la construcción de un espacio europeo de educación superior conforme a los principios de calidad, movilidad, diversidad y competitividad, que culminaría en el 2010. El vínculo con las universidades latinoamericanas se da entre la Universidad de Deusto y Universidad de Groningen (2007), a través de lo que se conoce como Informe final del proyecto Tuning: “Reflexiones y perspectivas de la Educación Superior en América Latina 2004-2007”, así como por Reuniones Generales, organizadas por la Universidad Nacional de La Plata (Argentina), la Universidad Federal de Minas Gerais (Brasil), la Universidad de Costa Rica (Costa Rica) y la Universidad Autónoma Metropolitana (México).

Mientras que Tuning hace referencia a la metodología, Tuning América Latina indica el proyecto. En esta orientación, en México la SEP constituyó el Centro Nacional Tuning y, en un primer momento, escogió una universidad federal y cinco universidades públicas estatales, marco en que sus titulares conformaron un espacio común para promover la movilidad estudiantil e intercambio entre redes académicas, que se conoce como Consorcio de Universidades Mexicanas (Cumex).

#### **4. Formas de expresión de la violencia en el ámbito universitario**

Como punto de partida, una inmediatez a las reacciones del quinto informe de gobierno del ex presidente de México Felipe Calderón (2010-2011) a través de Jorge Medina (2011), connota desaciertos en la universidad:

1. Los peores efectos de la política federal de seguridad, desde secuestros, extorsiones, robos y asaltos, hasta el asesinato de estudiantes y maestros en sus campus o fuera de ellos.
2. Desvanecimiento de la autonomía por el contexto político nacional y las condiciones de los estados donde hay universidades públicas autónomas; el surgimiento de liderazgos despóticos y la despolitización de las comunidades; los cambios de prioridades en los sindicatos universitarios y la represión de los gobiernos locales.
3. La herencia de la primera generación de políticos neoliberales en el gobierno: la ceguera, la manipulación y la arrogancia.

Por su parte Acosta (2009) señala que el sentido y alcance de la autonomía de las universidades públicas ha sufrido una transformación silen-

cosa, de baja conflictividad y al margen de sus órganos colegiados, siendo el dinero, el reconocimiento y el prestigio los que gobiernan los cambios en los comportamientos institucionales en la lucha feroz por capital administrativo, académico y político, en detrimento del capital social universitario, sin que haya una relación directa entre reformas, desempeño institucional y calidad académica.

Como lo expresa Medina Viedas, la universidad no está exenta del fenómeno de la violencia. Sólo para ejemplificar, el 19 de marzo de 2010, dos estudiantes de posgrado del Instituto Tecnológico de Monterrey murieron tras quedar en el fuego cruzado entre militares y presuntos miembros de una banda criminal; de 2009 a 2012, como se describe en el siguiente cuadro, seis destacados maestros de universidades públicas y privadas, fueron asesinados.

VIOLENCIA FÍSICA (HOMICIDIOS DE DOCENTES)			
Fecha	Nombre	Especialidad	Institución
Marzo, 2009	Kande Mutsaku Kamilamba.	Desarrollo y liberación en África y A.L.	UNAM-ITESM-ISAP
Abril, 2011	Mtro. Álvaro Rendón Moreno	Literatura	UAS
Septiembre, 2011	Dra Yadira Dávila	Biotechnología	ITESM-UNAM
Noviembre, 2011	Ernesto Méndez Salinas	Biotechnología	UNAM
Febrero, 2012	Francisco Javier Uribe Patiño	Psicología Social	UAMI
Mayo, 2012	José Luis, Blanco Rosas	Antropología Social	UI-UV

En Términos de frecuencia, en México la producción más significativa sobre violencia en espacios universitarios es el acoso.

Entre las publicaciones afines al tema del mobbing en educación superior, se encuentran: *Cuando el trabajo nos castiga. Debates sobre el mobbing en México* (Peña et al., 2007), con mayor correlación en su parte dos, sobre estudios de caso, en particular el capítulo quince: *Un acercamiento al estudio de las condiciones de trabajo académico: ¿Mobbing en espacios universitarios?* (Méndez, et al.: 279-289); *Testimonios de mobbing. El acoso laboral en México* (Peña, et al., 2009), donde se documentan eventos de mobbing en espacios educativos, de investigación y mediáticos, la mayoría acaecidos en centros universitarios.

Las publicaciones mexicanas más recientes son *Develar al mobbing: asegurar la dignidad en las organizaciones I y II* (2013), resultado del I Con-

greso Iberoamericano sobre Acoso Laboral e Institucional realizado del 6 al 8 de julio de 2011 en la Escuela Nacional de Antropología e Historia en la ciudad de México, ambos libros coordinados por Florencia Peña. El primer tomo dedica dos apartados al ámbito universitario; abre con el de *Asedio grupal en las universidades*, integrado por cinco trabajos, y cierra con el apartado *¿Mobbing?* compuesto por tres artículos, dos de los cuales, además de referirse a la violencia en las universidades, versan sobre el silencio: *Silencio... Algunos casos de violencia verbal contra mujeres en una universidad pública en Puebla, México*, de Gómez y Tirado (2013), cuyo objetivo es “indagar cuáles son los silencios con los que se encubre la violencia en el aula universitaria y qué nos dice tal silencio sobre las dinámicas de las relaciones de género en ellas” (p. 198). *Acoso sexual: Tabú y silencio en la universidad* es el título del otro trabajo, donde se sostiene que el problema del acoso sexual “se reproduce mediante el silencio de las víctimas, porque éste garantiza la impunidad de los agresores” (Guzmán, Vargas y Sosa, 212).

## 5. Respuestas de los universitarios a las formas de expresión de la violencia

*“Es el silencio siempre, o casi siempre, el que condimenta la violencia...Y del silencio brota la soledad de las víctimas...Silencio y soledad van parejas”.* (Eva Ventin Lorenzo)

*“...el silencio es una manera de ceder al dolor... combatirlo implica recuperar la palabra... cuando la voz se oye el dolor amaina...”.* (Eduardo Ibarra Colado)

Para una visión más amplia, entre las expresiones de violencia asociadas a las políticas educativas neoliberales mexicanas destacan: eliminación bachilleratos; modificación unilateral de marcos jurídicos y de estructura académico-administrativa; cambio de modelos educativos y curriculares; alteración de las prácticas académico-laborales; incremento de la competencia desleal; afectación de las formas de comunicación y de convivencia; deterioro sindical; depreciación de las instancias y procesos de defensa de las víctimas; transgresión de los principios de progresividad, irrenunciabilidad, indivisibilidad e interdependencia de los derechos humanos; revictimización de los promotores de una vida universitaria libre de violencia; autoaislamiento y mutismo; incremento de las enfermedades profesionales y muertes prematuras.

A manera de corolario en torno a la visión del Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud (2003) recuperamos el siguiente párrafo:

*“...es imposible calcular el costo humano en aflicción y dolor. En realidad, ambos son casi invisibles en gran parte. Aunque la tecnología satelital permite en la actualidad que ciertos tipos de violencia –terrorismo, guerras, motines y disturbios callejeros– aparezcan a los ojos del público televidente todos los días, es mucha más la violencia que ocurre fuera de la vista en los hogares, los lugares de trabajo e incluso en las instituciones médicas y sociales encargadas de atender a las personas. Muchas de las víctimas son demasiado jóvenes, o están muy débiles o enfermas para protegerse. Algunas se ven obligadas, por las convenciones o las presiones sociales, a guardar silencio sobre las experiencias vividas” (p. 3).*

Interesa reivindicar el énfasis en la violencia invisible, ya que además de avalar nuestra tesis, ratifica que las instituciones garantes (familia, trabajo, salud, educación, seguridad) no están exentas de violencia, sino se encuentran entre las más expuestas, fortaleciendo lo que Piñuel (2008) designa paradigma del ocultamiento.

## **Conclusiones**

El problema de la violencia es añejo, diverso y complejo; aunque hay una gran producción en los niveles educativos previos, el ámbito universitario de fuertes y reservados agravantes requiere atención.

Existe correlación cronológica, empírica y teórica entre la intrusión de organismos internacionales, la injerencia de políticas educativas intervencionistas y la violencia universitaria.

Si como afirmara Ibarra, “la universidad somos nosotros” (1998b, citado por Porter, 2003), y si “el corpus de conocimiento empírico que se logró luego de años de conflicto y lucha, hoy se enfrenta a una lucha en el sentido contrario que busca deshacer o rehacer la visión del conocimiento, de la autoridad y de nosotros mismos” (p. 187), entonces hay alternativa. Pero, romper el silencio es insuficiente; además de compromiso, vocación humanista y pacifista, se requiere capacidad resiliente.

Adherimos a Garner (2009) en la necesidad de preservar el ethos académico vinculante con la autonomía y los intereses públicos promoviendo el mejoramiento organizacional, educativo, cognitivo y social.



## Referencias bibliográficas

- Acosta S., A. (2009). *Príncipes, burócratas y gerentes. El gobierno de las universidades públicas en México*. México, D.F.: ANUIES.
- Fernández, J. (2008). *Derecho Administrativo y Administración Pública*. México: Porrúa.
- Gartner Isaza, L. (2009). *La Universidad en clave de responsabilidad social*. Universidad Colombia. Recuperado de <http://especiales.universia.net.co/universidades/proyectos-estrategicos/universidad-en-clave-de-responsabilidad-social.html>
- Laval, C. (2004). *La escuela no es una empresa. El ataque neoliberal a la enseñanza pública*. Barcelona: Paidós.
- Méndez, E., Delgadillo, M. y Vargas, A. (2007). Un acercamiento al estudio de las condiciones de trabajo académico: ¿*Mobbing* en espacios universitarios? En F. Peña, P. Ravelo y S. Sánchez. (Coordinadores). *Cuando el trabajo nos castiga. Debates sobre mobbing en México*, 279-289. México: Ediciones y Gráficos Eón y UAM-Azcapotzalco. Barcelona: Servicio Europeo de Información sobre Mobbing.
- Peña, F. y Sánchez, S. (2009). *Mobbing* en contextos educativos. En F. Peña, y S. Sánchez. (Coordinadores). *Testimonios de Mobbing. El acoso laboral en México*, 35-159. México: Ediciones y Gráficos Eón y UAM-Azcapotzalco. Barcelona: Servicio Europeo de Información sobre Mobbing.
- Piñuel, I. (2008). *Mobbing, estado de la cuestión. Todo lo que quiso saber y nadie le explicó sobre el acoso psicológico en el trabajo*. Gestión 2000. Barcelona: Gestión 2000.
- Porter, L. (2003). Narrativas y creatividad: hacia nuevas representaciones de la universidad. En L. Porter. *La Universidad de Papel. Ensayos sobre la educación superior en México*, 185-198. México: UNAM.
- Porter, L. (2003). Recordar para conocer. En L. Porter. *La Universidad de Papel. Ensayos sobre la educación superior en México*, 205-211. México: UNAM.
- Soto, C. (1994). *La negociación y el currículum. El caso de las Licenciaturas de Ciencias de la Comunicación y Psicología en la Universidad de Sonora*. (Tesis de maestría en Ciencias de la Educación). Universidad de Sonora.
- Soto, C. (2013). *Registro de denuncias*. Comisión de Derechos Humanos y Universitarios.

## Referencias electrónicas

- Abramovay, M. (2005). *Violencia en las escuelas: Un gran desafío*. *Revista Iberoamericana de Educación*. (38). Recuperado de <http://convivenciaescolar.net/RACE/procesados/13%20Violencia%20en%20las%20escuelas%20Un%20gran%20desaf%C3%ADO.pdf>
- Abramovay, M., & Rua, M. das G. (2002). *Violences in the Schools*, Brasília, UNESCO, Coordinación DST/AIDS del Ministerio de Salud, Secretaría de Estado de los Derechos Humanos del Ministerio de Justicia, CNPq, Instituto Ayrton Senna, UNAIDS, Banco Mundial, USAID, Fundación Ford, CONSED, UNDIME. Recuperado de: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001257/125791porb.pdf>

- Alarcón P, L.M. (2006). México: Políticas Públicas en Educación Superior en P. Fernández. (Coordinador). *Educación superior y globalización. Reflexiones y perspectivas*. Recuperado de <http://www.filosofia.buap.mx/educacionsuperiorPDFsencilla.pdf>
- Arribas C., H.F. (2008). El pensamiento y la biografía del profesorado de Actividad Física en el Medio Natural: un estudio multicaso en la formación universitaria orientado a la comprensión de modelos formativos. (Tesis doctoral). Universidad de Valladolid. Recuperada de [uvadoc.uva.es/bitstream/10324/56/1/TESIS10-090320.pdf](http://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/56/1/TESIS10-090320.pdf)
- Bourdieu, P (1997) Los motivos de la ira. *Fractal* (4) (2), Enero-Marzo, Volumen II. Recuperado de <http://www.fractal.com.mx/F4bourdieu.html>
- Castro, S.T. (18 de junio de 2013). La educación en Sonora: un modelo monolítico para una sociedad diversa. Recuperado de <http://sonoradiversidad.blogspot.mx/2013/06/la->
- Ceferino, N. (22 de junio de 2013). Caso de Bullying a niña de Ocotlan, Jalisco. Suceso en Hermosillo Sonora.[video]. Recuperado de <http://www.youtube.com/watch?v=3Yy7WGC8Dyo>
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. 3o, fracción VII, 5 Recuperado de <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1.pdf>
- Delors, J. (1996). La educación o la utopía necesaria. En J. Delors. *La Educación encierra un tesoro*. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI. México: Correo de la UNESCO. Recuperado de [http://www.educa.madrid.org/cms\\_tools/files/6beccef-888c-4dd6-b8c1-d0f617656af3/La\\_educacion.pdf](http://www.educa.madrid.org/cms_tools/files/6beccef-888c-4dd6-b8c1-d0f617656af3/La_educacion.pdf)
- Estupiñan M., V. (1 de julio de 2013). Sonora la capital del bullying. *Dossier Político*. Recuperado de <http://www.dossierpolitico.com/impreso/dossier01072013.pdf>
- Galtung, J. (2004). *Violencia, guerra y su impacto. Sobre los efectos visibles e invisibles de la violencia*. polylog. Foro para filosofía intercultural 5. Disponible: <http://them.polylog.org/5/fgj-es.htm>
- Ibarra, E. (2013). Los zarzales y las flores. [Carta póstuma]. *Semanario LAISUM*, (3) (6). Recuperado de <http://laisumedu.org/showNota.php?idNota=231196&cate=&idSubCat=&subcates=&sscc=&m=mail1&p=mail1>
- Krug, E.G., Dahlberg, L.L., Mercy, J.A., Zwi, A.B. & Lozano, R. (Ed.) (2003) *La violencia, un problema mundial de salud pública*. En Informe mundial sobre la violencia y la salud. Organización Panamericana de la Salud, Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud. Recuperado de <http://www.niniosur.com/pdf/Contenido.pdf>
- Medina Viedas, J. (25 de agosto de 2011). El mito de Sísifo y las universidades mexicanas. *Milenio Diario, Campus Milenio*. Recuperado de [http://www.especialistas.com.mx/saiweb/viewer.aspx?file=SA6CN4vCWF\\_EHE12iNRaokTisut/NuNh8N@iHKHN8r5j7AYLnpDKLITzzxcvwk3EN&opcion=0&encrip=1](http://www.especialistas.com.mx/saiweb/viewer.aspx?file=SA6CN4vCWF_EHE12iNRaokTisut/NuNh8N@iHKHN8r5j7AYLnpDKLITzzxcvwk3EN&opcion=0&encrip=1)
- Olivares, A. E. (5 de febrero de 2013). La guerra de Calderón contra el narco, causa del alza en la violencia y homicidios. *Periódico La Jornada*. Recuperado de <http://www.jornada.unam.mx/2013/02/05/politica/016n1pol>





- Real Academia Española. (1984). Diccionario de la Lengua Española. (20 ed.). Madrid, España: Espasa Calpe.
- Ramírez, L. V. y Lechuga, L. (2006) Políticas educativas neoliberales y posturas teóricas socio pedagógicas rurales. Aportaciones al debate actual en América Latina. VII Congreso Latinoamericano de Sociología Rural. Quito, Ecuador. Para el GT -16 Educación para el desarrollo en América Latina. Recuperado de: <http://www.intersindical.org/stepv/peirp/cb/competencias%20y%20neoliberalismo.pdf>
- Ramirez, L.V. y Medina M., G. (2007) Educación basada en competencias y el proyecto Tuning en Europa y Latinoamérica. Recuperado de <http://www.observatorio.org/colaboraciones/2007/TuningEuropayAL-LiberoVictorionoRamirez%2011oct07.pdf>
- Reyes De los, I. (3 de marzo de 2012) ¿A quien confiamos nuestros hijos?... Corrupción y favoritismos en el sector educativo. Dossier Político. Recuperado de <http://www.dossierpolitico.com/index.php>
- Rubio, J.A. (6 de abril de 2008). Gratos recuerdos de la ex secundaria de la Universidad de Sonora. Recuperado de [www.contactox.net/.../515-gratos-recuerdos-de-la-ex-secundaria-de-...](http://www.contactox.net/.../515-gratos-recuerdos-de-la-ex-secundaria-de-...)
- Soto, C. (24 de agosto de 2011). Testimoniales de novatadas. [denuncia escrita y video Novato rehusándose a ser rapado]. Recuperados de <http://www.staus.uson.mx/notas/2011-08-24-N1/2011-08-24-N1.html>; 2010); <http://www.youtube.com/watch?v=Ecu3sRiJICQ>
- Stake, R. E. (1995). Investigación con estudio de casos. [http://books.google.com.mx/books/about/Investigación\\_con\\_estudio\\_de\\_casos.html?id=gndJOeSkGckC](http://books.google.com.mx/books/about/Investigación_con_estudio_de_casos.html?id=gndJOeSkGckC)
- Universidad de Deusto y Universidad de Groningen. (2007). Reflexiones y perspectivas de la Educación Superior en América Latina. Informe Final – Proyecto Tuning – América Latina 2004-2007.
- Valdivieso T., P & Contreras, F.A. (s/f). La violencia en el ámbito escolar: una dolorosa realidad. Recuperado de [http://www.uisek.cl/prevencionViolencia/Violencia\\_escolar\\_en\\_chile.htm#\\_ftnref1](http://www.uisek.cl/prevencionViolencia/Violencia_escolar_en_chile.htm#_ftnref1)
- Velázquez, M. (Director científico). (2012). La salud mental de las y los trabajadores. *Observatorio vasco de acoso moral*. Recuperado de [http://notebuk.com/web/Salud\\_mental.pdf](http://notebuk.com/web/Salud_mental.pdf)
- Ventín L., E. (2012). La Soledad del mobbing. *Contra el mobbing acoso laboral*. Recuperado de <http://evaventin.com/la-soledad-del-mobbing/>



# CONDICIONES SICOSOMÁTICAS O SICOEMOCIONALES QUE PADECEN LAS PERSONAS SOMETIDAS A VIOLENCIA, MOBBING O ACOSO SICOLÓGICO BULLYING, PERSECUCIÓN, ACOSO Y ABUSO EN SU VIDA PERSONAL O LABORAL

DRA. WANDA E. SOTO VÁZQUEZ<sup>1</sup> • DRA. SANDRA CORREA<sup>2</sup>

## Resumen

En nuestros días los trastornos psicossomáticos toman una gran relevancia, ya que la problemática de la enfermedad física es bastante diferente de lo que era hace unos años. De hecho, antes era muy poco común considerar que ciertas enfermedades, tales como cáncer, diabetes y enfermedades coronarias, pudieran estar influidas por factores psicológicos. No obstante, recientes investigaciones apuntan a que los factores psicológicos pueden desempeñar un papel esencial en la historia natural de este tipo de enfermedades. De modo que factores como la presencia de estresores ambientales, las estrategias de afrontamiento, las conductas relacionadas con la salud, las características personales y los modos de reacción al estrés han demostrado ser de especial relevancia en este sentido. Los trastornos psicossomáticos están muy influidos por los factores sociales y culturales en los que se mueven las personas. De hecho, el tipo y la frecuencia de presentación de los síntomas somáticos varían en los diferentes contextos en la misma medida en que lo hacen los factores socioculturales, lo que da idea de la gran variabilidad y formas en que pueden presentarse dichos trastornos. Los trastornos psicossomáticos se incluyen en el DSM - IV bajo el epígrafe de Trastornos somato orfos, si bien es cierto que existen diferencias entre ambas conceptualizaciones, ya que en los trastornos somatoformes las dolencias físicas del sujeto no son atribuibles a ninguna enfermedad física y vienen determinadas únicamente por factores psicológicos. Este taller cubrirá tanto la vertiente personal con el Área de individuo, pareja, familia y amistades en el desarrollo del apoyo o no apoyo para el crecimiento de ciertas condiciones o enfermedades psicossomáticas. Asimismo el Área Laboral cubriendo tanto el ambiente, el clima organizacional, relaciones interpersonales y el Mobbing junto a la Violencia Sicológica y Maltrato en el trabajo. Finalmente se dará o presentara un Modelo Holístico con bases de Sanación Sico espiritual en la incorporación de medidas de apoyo a los que padecen estas condiciones en su diario vivir.

**Palabras clave:** Trastornos psicossomáticos.

---

1. Investigadora Educativa, profesora, escritora y Directora Escolar San Juan. Puerto Rico.

2. Investigadora especializada en acoso mediático. Abogada. Quito, Ecuador



## Abstract

In the last days psychosomatic disorders take a great relevance, since the problems of physical illness is quite different from what it was a few years ago. In fact, before it was very uncommon to consider that certain diseases, such as cancer, diabetes and heart disease, could be influenced by psychological factors. However, recent research suggests that psychological factors can play an essential role in the natural history of such diseases. So that factors such as the presence of environmental stressors, coping strategies, health-related behaviors, personal characteristics and modes of reaction to stress have proved to be of particular relevance in this regard. Factors influencing the psychosomatic disorder. Psychosomatic disorders tend to occur in the presence of any of the following conditions in the individual: negative coping styles. The influence of psychological factors in a certain medical condition can manifest itself in the following way: constituting a factor of additional risk to the health of the individual. Aggravating the symptoms of a medical condition general through physiological responses associated with stress. Psychosomatic disorders are strongly influenced by social and cultural factors in which people move. In fact, the type and frequency of submission of somatic symptoms vary in different contexts in the same measure in the socio-cultural factors do, idea what gives great variability, and ways in which these disorders can occur. Psychosomatic disorders are included in the DSM - IV under the heading of somatic disorders, while it is true that there are differences between both conceptualizations, since in the somatoform disorders physical ailments of the subject are not attributable to any physical illness and determined are only by psychological factors. This workshop will cover both the personal aspect with the Area of individual, couple, family and friends in the development of the support or not support for the growth of certain conditions or psychosomatic illnesses. Also the employment Area covering both the environment, organizational climate, interpersonal relationships and Mobbing together with psychological violence and abuse at work. It will finally give or present a holistic model on the basis of healing spiritual and psychological issues in the incorporation of support measures to those who suffer from these conditions in their daily living.

**Keywords:** Psychosomatic disorders.

## DOS TERMOS SICOSOMATICAS OU SICOEMOCIONALES COM PESSOAS DE MOBBING OU ASSÉDIO PSICÓLOGO, BULYING, VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E TRABALHANDO COM ABUSO ABUSO ABUSO E SEU IMPACTO NO TRABALHO E VIDA PESSOAL.

### Resumo

Distúrbios psicossomáticos hoje em dia leva uma grande relevância, uma vez que os problemas da doença física é completamente diferente do que era há alguns anos. Na verdade, antes de que era muito raro para considerar que certas doenças, como câncer, diabetes e doenças cardíacas, poderia ser influenciado por fatores psicológicos. No entanto, pesquisas

recentes sugerem que fatores psicológicos podem desempenhar um papel essencial na história natural dessas doenças. Para que fatores como a presença de estressores ambientais, estratégias de enfrentamento, comportamentos relacionados com a saúde, características pessoais e modos de reação ao estresse provaram para ser de particular relevância a este respeito. Fatores que influenciam o transtorno psicossomático. Distúrbios psicossomáticos tendem a ocorrer na presença de qualquer uma das seguintes condições no indivíduo: negativo estilos de enfrentamento. Comportamentos des adaptativa relacionam à saúde, tais como o consumo de substâncias, sedentarismo ou má alimentação. Respostas fisiológicas associadas com o stress. A influência de fatores psicológicos em uma determinada doença pode manifestar-se da seguinte forma: que constituem um fator de risco adicional para a saúde do indivíduo. Agravar os sintomas de uma condição médica geral através de respostas fisiológicas associadas com o stress. Distúrbios psicossomáticos são fortemente influenciados por fatores sociais e culturais em que as pessoas mudam. Na verdade, o tipo e a frequência de apresentação dos sintomas somáticos variam em diferentes contextos na mesma medida na fatores sócio-culturais do, idéia que dá grande variabilidade e formas em que estes distúrbios podem ocorrer. Distúrbios psicossomáticos são incluídos no DSM - IV, sob o título de transtornos somato traduzir, enquanto é verdade que existem diferenças entre os dois conceitos, desde que o somatoformes transtornos doenças físicas do sujeito não são atribuíveis a qualquer doença física em determinado são somente por fatores psicológicos. Este workshop irá abranger tanto o aspecto pessoal com a área de indivíduo, casal, família e amigos no desenvolvimento do suporte ou não suporte para o crescimento de determinadas condições ou doenças psicossomáticas. Também o emprego de zona que abrange tanto o meio ambiente, clima organizacional, relações interpessoais e Mobbing juntamente com a violência psicológica e abuso no trabalho. Finalmente irá dar ou apresentar um modelo holístico, com base na cura espiritual Sico na incorporação das medidas de apoio aqueles que sofrem com estas condições em sua vida diária.

**Palavras-chave:** Distúrbios psicossomáticos.

## Introducción

Las condiciones sicosomáticas o sicoemocionales comienzan con el *malestar*, que es el sufrimiento que no puede ser descifrado y expresado en palabras y que aparece como sufrimiento anímico o síntoma somático sin causa orgánica. (Silvia Tubert) los procesos en cuestión, denominados síndromes del malestar, se unifican a través de su significado, lo que permite abordarlos por su causalidad, factores asociados, dejando provisionalmente a un lado las necesidades diagnósticas.

- Importancia de las alteraciones psíquicas y psicossomáticas
- Los trastornos mentales son las “enfermedades del desarrollo” que afectan casi a la mitad de la población mundial. De ellos, los “trastornos de ansiedad, depresivos, alteraciones psicológicas y quejas somáticas” tienen el mayor peso entre los trastornos mentales

- De todas las visitas de atención primaria, entre el 30 y el 60% son debidas a una larga lista de síntomas somáticos y psíquicos para los que no se encuentra causa médica.
- Y de ellas entre un 70 y 80% de los casos son mujeres.

## Importancia de las alteraciones psíquicas y psicosomáticas

Patología o dolencias agudas: dolores óseos y de articulaciones; cefaleas; dificultades para dormir; depresión y problemas nerviosos; cansancio sin causa aparente. Patología o dolencias crónicas; procesos reumáticos; cefaleas; varices; problemas psíquicos

### Síntomas somáticos y psíquicos sin causa orgánica

Rigidez matutina; dolores musculares; dolor lumbar, dolor cervical; dolor por todas partes; entumecimiento; dolor facial; defalea; dolor abdominal; dolor pélvico; síntomas menstruales; dificultad para mantener el sueño; despertar temprano; dormir demasiado poco; angustia al caer dormido, pesadillas.

### Modelo Tridimensional del Ser Humano



**Figura 1.** Diagrama del Libro *Cronicas Diacronicas Mobbing o acoso sicologico* (Dra. Wanda E. Soto)

Este Modelo presenta una clara interpretación de los tres aspectos principales que forman el ser humano. En primer lugar la MENTE, donde se almacenan todos los pensamientos, ideas y teorías cognoscitivistas. En segundo lugar está el Cuerpo, que es un claro reflejo de todo lo pensado

y convertido en acciones, conducta y comportamientos. Asimismo en el cuerpo se observan todas las enfermedades Sicosomáticas, y sus efectos en el organismo. Por otro lado, y en tercer lugar está el Ser Interno. Aquí es donde se trabaja, arduamente, con el balance holístico de forma espiritual con todos aquellos factores, internos que se dejan ver en las emociones, o en las expresiones, que no pueden ser medidas, ni en los pensamientos, ni en el comportamiento. A través del Ser Interno el ser humano alcanza la plenitud de la Autorrealización.

¿Cual (es) son las enfermedades sicosomáticas o de condición mental asociadas con el Mobbing? El resultado dentro de tantas condiciones físicas y mentales fue “El Síndrome de Tensión Post Traumática”. Según Salomón, & Gerrity & Muff (1992) los individuos, que directa o indirectamente han experimentado este tipo de situaciones muestran un perfil psicopatológico común etiquetado en la actualidad bajo el rotulo: TRASTORNO POR TENSION POST TRAUMÁTICO. De acuerdo con Meichenbaum (1994) es frecuente encontrar en este tipo de pacientes otros trastornos asociados, como trastornos de depresión, pánico o ansiedad generalizada.

La agresión del medio social y trabajo, la insatisfacción y el cansancio pueden producir una acumulación de “fatiga” que se deposita en los músculos lisos o estriados y otros sistemas. Ellos son los receptores de la energía excedente creada en los conflictos y temores. Luego de un tiempo de estar sometido a las agresiones personales, ambientales, físicas o psicológicas, comenzarán a producir tensiones musculares, en las zonas de expresión: cara, cuello y hombro. También en las áreas viscerales. A partir de ese momento aparecerá una disminución de la irrigación de la mucosa gastrointestinal de acuerdo al estado de los órganos, espasmos bronquiales, trastornos esfinterianos. Alteraciones de la mucosa colónica en su parte distal. De mantenerse el estómago y duodeno tendrán úlceras y el intestino grueso colitis ulcerosa. Otro tanto puede pasar con las arterias coronarias receptoras del stress y los factores de riesgo cardiovascular provocando angina de pecho, infarto de miocardio y muerte.

A veces acudimos al médico aquejados de alguna enfermedad o dolencia, y tras hacernos un chequeo éste no encuentra nada en nuestro organismo que justifique lo que nos ocurre. Esto a veces causa cierto desconcierto, ya que es más cómodo encontrar una causa física y aplicar un tratamiento, que entender y aceptar que es nuestra mente la que puede estar originando o manteniendo la alteración. Esto quiere decir que muchos trastornos y enfermedades están relacionados con interpretaciones irracionales sobre la realidad y con la forma que tenemos de enfrentarnos a ella.

Recientes investigaciones están demostrando que los factores psicológicos pueden desempeñar un papel importante tanto en la aparición como mantenimiento de algunas enfermedades. Por lo que se podemos decir que existe un determinado grupo de trastornos orgánicos que están rela-

cionados con factores psicológicos. A este tipo de enfermedades se les denomina enfermedades psicosomáticas.

- Depresión
- Trastornos gastrointestinales (colón irritable, ulcera, gastritis, etc)
- Afecciones cardíacas (hipertensión, infartos, hipotensión)
- Afecciones de la piel (psoriasis)
- Ataques de Pánico, trastornos de ansiedad.
- Insomnio
- Cáncer

¿Cuáles son los factores que ayudan a la aparición de las enfermedades psicosomáticas? Cuando estás en una situación estresante en forma continua y no terminas de resolverla adecuadamente por lo que estás en estado de tensión permanente.

- Cuando no expresas adecuadamente alguna de estas emociones vitales: Tristeza - Rabia - Afecto - Miedo - Alegría.
- Cuando no cultivas hábitos saludables: Alimentación sana - actividad física.
- Cuando no compartís, ni te relacionas profundamente con las personas.
- Cuando no sabes como relajarte ni descargar adecuadamente tus tensiones diarias.
- Cuando crees que “eres una víctima de tus dificultades” y crees que poco puedes hacer para resolverlas.

Según Belaval (2000) no existe un camino mágico para manejar las emociones y, ciertamente, hay que pasar por el dolor para después poder sanarlo. Goleman D. (1998) en su libro *Inteligencia Emocional* presentó este concepto de la siguiente manera:

“La inteligencia emocional ayuda a la autodisciplina y la formación del carácter. A través de la inteligencia emocional puede aumentarse el desarrollo personal, y el cambio de la conciencia”

- a) Ser capaz de motivarse a sí mismo
- b) Perseverar a pesar de las decepciones
- c) Controlar los impulsos y demorar la gratificación frente a las emociones
- d) Mostrar empatía hacia los demás
- e) Mantener esperanzas





De acuerdo con Paul Ekman (1999) existen 4 emociones básicas:

1. Ira o cólera
2. Tristeza o dolor
3. Miedo o temor
4. Felicidad o alegría

Los estudios demuestran que cada emoción se refleja en nuestro cuerpo, y en nuestros rasgos morfológicos o antropomórficos. Nos adentramos en la conducta humana, acciones y actitudes. En el aspecto morfológico o antropomórfico se percibe la expresión de nuestras emociones.

Según Beltrán (1998) logremos describir la emoción sin juicio cuando no percibamos los resultados de nuestras reacciones físicas en nuestro cuerpo. He aquí algunos ejemplos ilustrativos:

1. **La Ira:** Provoca un aumento del flujo de sangre a las manos facilitando la violencia. Aumenta el ritmo cardiaco y la secreción de adrenalina.
2. **El Miedo:** La sangre fluye en mayor volumen hacia las piernas. Se percibe claramente la palidez facial, mientras el cerebro desencadena un torrente de hormonas: todo el organismo se encuentra en estado de alerta.
3. **La Tristeza:** El cuerpo se vuelve más lento, y se produce una merma del estado de ánimo, bajos niveles de energía, depresión, vista empañada e incluso llanto.
4. **La Alegría:** Aumento de actividad en el sistema nervioso, Mayor flujo de sangre al cerebro. Aumento de los niveles de energía, mejora del ánimo y pensamientos positivos

*Ser Interno*, se entiende, que aquí se da el entendimiento entre la mente y el cuerpo. De estar bien trabajado con valores positivos, podría ocurrir el balance de alma, cuerpo y espíritu así se podría lograr la Autorrealización.

Si se logra el equilibrio entre la mente, el cuerpo y el ser interno se alcanza la manifestación de la PAZ. Según Belaval (2000) se logra la sabiduría y el gozo que se escapa de la vida desenfocada.

Según Hostos (1839-1903) Existe una tesis de la MORAL que deja espacio para la evaluación de asuntos éticos y se presenta una moral transcultural o universal, es decir HUMANA.

Preguntas de Relevancia por su alta correlación o relación con las personas, que sufren, padecen, o han tenido vivencias en su vida personal como laboral con el Mobbing o Acoso Sicológico:

### **¿Qué consecuencias acarrea a las víctimas?**

Puede llegar a destruir su vida profesional y social; en casos graves puede llegar al suicidio.

### **¿Qué le cuesta al empresario?**

El empresario tiene que asumir una serie de gastos (deterioro del clima de trabajo, bajas laborales, pérdida de productividad –el Mobbing lleva su tiempo–, falta de motivación de los empleados...).

### **¿Qué pierde la sociedad?**

La sociedad es la que soporta realmente las nefastas consecuencias del Mobbing y no se trata sólo de pérdidas económicas. El Mobbing es un ejercicio de intolerancia, de intransigencia, de discriminación, de envidia... Si algunos individuos no pueden detener por sí mismos, estos procesos destructivos, la sociedad deberá intervenir y establecer una legislación, como ya se ha hecho en algunos países europeos.

### **¿Se puede hacer algo contra el Mobbing?**

Se puede y se debe. Las empresas tienen que responsabilizarse, hay que reglamentar específicamente el Mobbing.

Cuando el proceso de Mobbing es incipiente, es posible la mediación. Cuando las consecuencias sobre la salud son graves, el Mobbing podría ser reconocido como accidente laboral. Y en muchos casos más graves como un Delito, con la debida evidencia de hacer un crimen emocional con la intención y alevosía de matar la psiquis de una persona, y someterla a las más terribles acciones de discriminación, difamación, y la peor destitución de toda posible cualidad de provecho tanto para la víctima, que lo padece en carne propia, como para cualquier persona, que este encuentra de estos actos bajos, mezquinos y miserables.

### **¿Como se explican las crisis emocionales?**

La vida de numerosas personas ha sufrido cambios importantes e indeseados debido a la crisis. Mucha gente no ha tenido más remedio que asumir una nueva vida. De hecho, en los últimos años, las enfermedades psicosomáticas han aumentado entre un 30% y un 40%, según estima Manuel Álvarez, médico internista y presidente de la Sociedad Andaluza de Medicina Psicosomática. Sufren y se sienten incomprensidos.

En busca de la causa de su mal, se les hace tantas pruebas y tratamientos que se calcula que al sistema sanitario le cuestan nueve veces más que cualquier otro paciente, cuando en realidad la medicina psicosomática debería ser muy barata. “Cuesta tiempo, consiste en escuchar al enfermo”, afirma Álvarez. “Una cosa es la demanda expresada, y otra la situación que vive y que puede ser el origen de la dolencia. De ahí que las visitas al paciente no puedan ser de 10 minutos, como ocurre ahora”, puntualiza. “Son personas que tienen que adaptarse a una nueva situación: a las que se ha despedido del trabajo, o que trabajan bajo presión para no ser el siguiente en las reducciones de plantilla, o que tienen que dar más horas para suplir la falta de otros”, explica el especialista.

A ello hay que sumar el malestar acumulado por la precariedad laboral. Las personas que pierden su trabajo pueden manifestar somatizaciones. Pero tener la espada de Damocles sobre la cabeza también. Algunos estudios indican que quienes se preocupan demasiado por la posibilidad de perder su puesto de trabajo tienen un peor estado de salud y más síntomas de depresión que los que están en paro.

En muchas ocasiones la enfermedad física es el resultado de un desequilibrio emocional que persiste a través del tiempo. Las enfermedades psicosomáticas son producidas por somatizaciones del individuo, es decir, cuando la relación mente-cuerpo se ve alterada debido a emociones displacenteras, sentimientos negativos, modificaciones del ciclo vital o situaciones de alto impacto emocional, las cuales producen estrés, que puede representarse en forma de síntomas o enfermedades físicas.

La Medicina Psicosomática, toma en cuenta las emociones, las considera y las analiza desde un enfoque terapéutico, él cual engloba la totalidad de los procesos integrados entre los sistemas somático, psíquico, social y cultural. Procesos que inicialmente emergen desde lo orgánico y que pueden repercutir en la esfera psicológica y física, como, por ejemplo traumatismos, diabetes, enfermedades gástricas, alergias, enfermedades endocrinas, cáncer, etc.

¿Qué tan lejos pueden llegar las emociones?, ¿Las enfermedades psicosomáticas son un problema mental?, ¿Qué soluciones existen?, ¿Qué tanto perjudica no hablar de los problemas o qué tan malo es no expresar los sentimientos? Estas y más preguntas son las que se formulan las personas, que sienten y padecen condiciones de dolor, o trastornos físicos, que según los doctores no tienen relación con el diagnóstico de laboratorios, placas o medicina general.

Según el Víctor Manuel García, egresado de la Universidad Nacional Autónoma de México, y Bárcenas Rodríguez Vásquez, doctor homeópata egresado del Instituto Politécnico Nacional, con una maestría en psicoanálisis, estudiosos de las enfermedades psicosomáticas indicaron: existen diferencias individuales en el modo de enfermar, tanto a nivel psíquico como

a nivel físico. En algunas personas cuya salud física ha sido muy buena durante toda su vida, el trastorno emocional puede persistir durante mucho tiempo sin llegar a manifestarse de forma clara a nivel físico, de manera que tendrá mayor facilidad para contraer enfermedades comunes, como la gripe, menor vitalidad, síntomas leves como dolores de cabeza, problemas digestivos u otros, cansancio crónico, etc., todo ocasionado por la falta de defensas, las cuales bajan de nivel debido al estado anímico. En cambio, otras personas, manifiestan sus alteraciones emocionales a nivel físico muy rápidamente, de forma que es posible que ni siquiera sean conscientes de lo que están sintiendo.

Freud decía que de las tres causas de sufrimiento humano: los desastres de la naturaleza, el propio cuerpo o las relaciones con los otros seres humanos, esta última era la causa más frecuente e importante de los trastornos emocionales. La falta de amor, algunas situaciones negativas, el estrés y la tensión de las grandes ciudades han generado, en los últimos años, una serie de enfermedades que en un principio no tenían explicación y que hoy llamamos: “Enfermedades Psicosomáticas”.

Según la revista *Conciencia sin frontera*, en muchas ocasiones la enfermedad física es el resultado de un desequilibrio emocional que persiste a través del tiempo. La palabra psicosomática significa: “factores psicológicos con influencia sobre las enfermedades”. A veces acudimos al médico quejándonos de alguna enfermedad o dolencia, y tras hacernos un chequeo los resultados son negativos, no habiendo una justificación al malestar de la enfermedad que creemos tener. Esto causa cierto desconcierto, ya que es más cómodo encontrar una causa física y aplicar un tratamiento, que entender y aceptar que es nuestra mente la que puede estar originando o manteniendo la alteración.

Recientes investigaciones demuestran que los factores psicológicos pueden desempeñar un papel importante tanto en la aparición como en el mantenimiento de algunas enfermedades.

De acuerdo con el libro *la mente dividida*, normalmente suele aparecer un síntoma que persiste durante meses sin evolucionar en ningún sentido, ocasionando una molestia crónica que vamos soportando como podemos. Todos estamos sometidos a acontecimientos estresantes a lo largo de nuestra vida. Una persona puede sentir, por ejemplo, ansiedad ante uno de estos acontecimientos. La ansiedad conlleva una serie de síntomas físicos, como palpitaciones y liberación de las llamadas hormonas del estrés. Cuando la ansiedad se produce muy a menudo no es extraño que pueda acabar produciendo enfermedades físicas o alteración del funcionamiento de determinados órganos. Es decir, nuestros estados emocionales influyen en nuestro cuerpo. Otro ejemplo, se ha visto que en las personas deprimidas también suele darse un debilitamiento del sistema inmunológico. La psicóloga y maestra de la Universidad Iberoamericana Sara Alboukrek comentó en

una de sus clases que las emociones no surgen de la nada, sino que están relacionadas con nuestro modo de interpretar lo que nos sucede. Esta reacción puede dar lugar a síntomas como dolores de estómago o de cabeza, tensión muscular, enfermedades infecciosas o enfermedades respiratorias, tal y como han demostrado algunos estudios en los que se ha visto cómo pueden aparecer estos síntomas tras un acontecimiento estresante. “Nuestra forma de ver el mundo también influye en los síntomas crónicos. Las personas con sentimientos y pensamientos crónicos de desesperanza, desamparo y depresión que, además, tienen poca capacidad para enfrentarse a los acontecimientos estresantes o resolver los problemas de sus vidas (la llamada capacidad de afrontamiento), tienen más probabilidades de tener enfermedades psicósomáticas” (Dra. Sara Alboukrek).

La doctora recomienda la lectura del libro *Como comprender las enfermedades psicósomáticas*, de Gilbert Tordjman, el cual detalla a la perfección y con claridad que son estas, en qué consisten, cómo se desarrollan y hasta tratamientos junto con ejemplos. También recomienda el libro *El amor que nos cura*, de Boris Cyrulnik, donde una historia real habla sobre como la mente puede ayudar a la curación del propio cuerpo y todo a base de los sentimientos.

No existe mucha información sobre el tema, debería de haber una forma de saber que si no hay una explicación física a un problema de salud probablemente este tenga relación con las emociones. La mente es muy poderosa y de este modo el no decir lo que sentimos, el guardar rencores o sentimientos negativos puede desencadenar enfermedades psicósomáticas.

El doctor Víctor Rodríguez, jubilado del hospital Siglo XXI, dice que la medicina moderna tiende a centrarse casi exclusivamente en el tratamiento de los síntomas físicos, pero hoy en día el estudio de las enfermedades psicósomáticas ha permitido que la medicina le dé un enfoque psicológico a las enfermedades. Por lo que el día de hoy toda las especialidades de medicina se relacionan con la psicología.

A pesar de los avances y del descubrimiento de enfermedades psicósomáticas, no hay suficiente información sobre éstas a nivel comunicación en hospitales sobre estas, además de que muchos doctores no las consideran como factores importantes de la detonación de enfermedades.

El Víctor Rodríguez menciona que “desde el punto de vista científico actual, los factores psicosociales juegan un enorme papel en muchas enfermedades; naturalmente a diferentes dimensiones. Un cuadro clínico definido, como por ejemplo la neurodermatitis, conlleva factores genéticos, de alimentación, sistema inmunológico y estrés, los cuales según cada caso y en diferente medida ayudan a la creación e intensidad de los síntomas.”

De acuerdo al libro “Como comprender las enfermedades psicósomáticas”, los síntomas físicos que se manifiestan de forma crónica o que aparecen y desaparecen de manera periódica sin que ningún tratamiento médico

logre mejorarlos, o que al ser tratados farmacológicamente acaban siendo siempre sustituidos por otros que aparecen después, nos están indicando que existe algún problema o conflicto no resuelto de tipo emocional. Si indagamos un poco, es muy posible que descubramos estados emocionales que pueden estar contribuyendo a la enfermedad física, bien produciendo síntomas directamente o bien debilitando nuestras defensas de modo que seamos más fácilmente atacados por agentes infecciosos y que nos cueste demasiado trabajo librarnos de ellos. Para ello pueden utilizarse varios tipos de tratamiento (que pueden aplicarse juntos, si así se desea): tanto en el libro “Como comprender las enfermedades psicosomáticas”, como en Internet hay información sobre los posibles métodos para este tipo de enfermedades.

### **Tratamiento psicológico**

Como primera opción se recomienda un tratamiento personal que ayude a las personas a conectarse con su verdadera naturaleza, conocer sus verdaderos deseos y necesidades en la vida y tratar de alcanzarlos. Es necesario que el paciente se exprese y sea escuchado, también se necesita apoyarlo, dándole consejos sin invadir su toma de decisiones. De este modo, habrá bienestar y equilibrio psicológico mejorando su salud en general.

La Dra. Sara Alboukrek dice: “Cada paciente es único e incomparable. Con usted trabajaremos un concepto individual para su tratamiento, analizando influencias psicosociales, que hayan podido llevarlo a esa enfermedad. Es por eso que las clásicas enfermedades psicosomáticas no son contagiosas, ya que los aspectos psicosociales influyen a las personas de diferente manera. Así que a menudo se trata el estrés como causa o intensificador de enfermedades, pero lo que una persona percibe como estrés para otra persona no lo es”.

### **Hallazgos para Condiciones Sicoemocionales o Sicosomáticas como el Mobbing o Acoso Sicológico y su realidad en foros Legales y tribunales de ciertos países de Latinoamérica y de Europa**

El “mobbing” o acoso laboral es un problema de salud pública que debe legislarse en México, pues lo ha padecido al menos 40 por ciento de los trabajadores y, a nivel internacional, 70 por ciento, afirmó Jesús Felipe Uribe, investigador de la Facultad de Psicología de la UNAM.

En entrevista, consideró que para algunos especialistas el tema se observa como un fenómeno social, pero para otros es un problema de salud pública por todas las consecuencias que tiene a nivel mental, de salud y sobre todo de relaciones sociales.



En el caso mexicano, manifestó, ha habido ciertos problemas de identificación de este fenómeno por razones culturales, ya que existe cierto grupo de empleados que aun cuando son violentados no lo perciben como tal.

Como ejemplo mencionó el hostigamiento sexual a meseras, quienes son violentadas por medio del acoso pero no lo ven, no lo identifican y por tanto no proceden en contra del presunto responsable.

**México, DF.** El mobbing o acoso laboral es un problema de salud pública que debe legislarse en México, pues lo ha padecido al menos 40 por ciento de los trabajadores y, a nivel internacional, 70 por ciento, afirmó Jesús Felipe Uribe, investigador de la Facultad de Psicología de la UNAM. En entrevista, consideró que para algunos especialistas el tema se observa como un fenómeno social, pero para otros es un problema de salud pública por todas las consecuencias que tiene a nivel mental, de salud y sobre todo de relaciones sociales. Entre los síntomas para detectar que una persona padece este problema está la presencia de dolores de cabeza, depresión, afectaciones gastrointestinales y la aparición de colitis, todo ello por el impacto de estas relaciones conflictivas con sus jefes, subordinados o compañeros de trabajo.

De convertirse en ley el PC 3898, **Puerto Rico** se convertiría en la primera jurisdicción estadounidense que prohíbe de manera estatutaria el llamado acoso laboral o violencia psicológica en el empleo.

“Buscamos que el trabajador se sienta seguro, a gusto, que sienta que la ley lo protege para tener un ambiente de trabajo sano que le permita desarrollarse”, comentó el representante Ángel Peña Ramírez, presidente de la Comisión del Trabajo y Relaciones Laborales.

La comisión cameral rindió ayer un informe que favorece la aprobación de la medida presentada por el representante José Enrique Meléndez, y se espera que sea considerada próximamente por el pleno de ese cuerpo legislativo. A pesar de que comparten la intención legislativa detrás del proyecto, hay quienes han mostrado reservas en torno a la pieza por entender que podría resultar onerosa para los patronos.

Ese es el caso de la abogada Alicia Figueroa Llinás, del bufete Fiddler González & Rodríguez, quien sostuvo que una ley que proscriba el acoso moral debe definir claramente cómo se manifiesta eso en la práctica para evitar que se presenten casos por hostilidades que no necesariamente constituyen hostigamiento laboral.

“Una conducta poco profesional no constituye hostigamiento. Tiene que ser lo suficientemente sistemática y perversa para que se eleve a nivel de hostigamiento”, subrayó.

La especialista en asuntos laborales destacó que se han presentado casos de acoso moral en los tribunales fundamentados en violaciones a los derechos constitucionales que protegen la dignidad, la intimidad, la honra y reputación de los ciudadanos.

De igual forma, Michelle Benítez, expresidenta de la Sociedad para la Gerencia de los Recursos Humanos (SHRM, en inglés), opinó que ya existen los remedios para resolver estos conflictos.

“Ya existe un mecanismo a nivel legislativo, constitucional, para manejarlo... Más existen unas herramientas a nivel de administración que uno puede fortalecer... crear más conciencia”, dijo Benítez, quien aclaró que la organización que dirigió no había adoptado una posición respecto al proyecto de ley.

El acoso laboral empezó a cobrar mayor protagonismo en **Argentina**. Se caracteriza por tener una duración prolongada en el tiempo por provocar en el afectado un desgaste psicofísico importante y, a veces, irreparable. Dentro de él se encuentra la figura del hostigador, que es quien lleva adelante el conjunto de actos que –si bien al principio son aislados– se van coordinando hasta lograr la exclusión de la empresa de la víctima. Con este panorama, desde hace un lustro la Justicia ha ido haciendo lugar a los reclamos de empleados que sufrieron diversos tipos de acoso, obligando a las compañías a abonar indemnizaciones por daño moral. El manejo de estas situaciones genera incertidumbre en las firmas, ya que el mobbing no está legislado en la Argentina.

En este contexto, se dio a conocer un caso por el cual los jueces avalaron el despido en que se colocó una trabajadora que era maltratada por su jefe directo y ordenaron que se le pague un resarcimiento adicional. Insultos y despido indirecto. La empleada se consideró despedida como consecuencia del acoso que le propinaba su superior. Luego de tomar esa decisión, la dependiente se presentó ante la Justicia para reclamar las indemnizaciones correspondientes al despido sin causa y un resarcimiento adicional por daño moral. El juez de primera instancia hizo lugar al reclamo, por lo que la sentencia fue apelada por la empresa. En la Cámara de Apelaciones del Trabajo, la sentencia fue dividida. La mayoría sostuvo que “más allá de la conceptualización que pueda efectuarse acerca del mobbing, lo determinante en el caso consiste en que está demostrado que la empleada recibía constantes malos tratos por parte de sus superiores”. Según los camaristas, los testigos indicaron que la mujer sufría insultos casi a diario, ya que sus jefes se referían a ella con términos despectivos.

### **Explican Cuándo Procede el Secuestro de la Historia Clínica Como Medida de Prueba Anticipada, Argentina**

Al hacer lugar a la medida de prueba anticipada destinada a que se libere el mandamiento de secuestro de la historia clínica del trabajador, la Cámara Nacional de Apelaciones del Trabajo remarcó que el artículo 14 de la Ley 26.529 establece que la titularidad de la historia clínica es del paciente y a su simple requerimiento debe suministrársele copia de la misma, autenticada por autoridad competente de la institución asistencial.





En la causa “R. R. G. A. y otro c/ MC Care Company S.R.L. s/ diligencia preliminar” Argentina, la actora apeló la resolución del juez de grado que había rechazado la medida de prueba anticipada destinada a que se libre mandamiento de secuestro de historia clínica, informes psicológicos y/o terapéuticos del trabajador y su esposa.

En el escrito de inicio, la recurrente transcribió el intercambio de correos electrónicos y cartas documentos con la empresa Mc Care Company S.R.L., alegando que ésta era la que prestaba apoyo médico para los empleados de su empleadora, y a la que consultó frente a los problemas de salud que sostiene le generó el alegado acoso laboral.

Los jueces de la Sala VII señalaron que del mencionado intercambio se desprende que una de las socias gerentes de “Mc Care Company S.R.L.”, explicó al contestar el requerimiento del actor, que “se trata de un servicio que contrata la empresa para acercar un beneficio a sus empleados a fin de dar orientación y contención emocional y/o técnica. Tiene como límite contractual el suministro de cualquier información que pudiera perjudicar a la organización cliente. Por consecuencia es la empresa y más precisamente el servicio médico, el único que puede solicitar un informe en caso de que lo considere necesario”.

Ante el recurso planteado, los camaristas explicaron en primer lugar que “la Ley 26.529 sobre “Derechos del paciente en su relación con los profesionales e instituciones de la Salud” dispone que la titularidad de la historia clínica es del paciente y a su simple requerimiento debe suministrársele copia de la misma, autenticada por autoridad competente de la institución asistencial (art. 14)”. En cuanto a si se encontraban demostrados liminalmente los presupuestos necesarios de toda medida cautelar, los camaristas explicaron que “la verosimilitud del derecho se estima acreditada pues del intercambio se desprende el reconocimiento de la vinculación entre el actor, su empleadora y la empresa Mc Care Company SRL”.

En relación a la existencia del peligro en la demora, los magistrados sostuvieron que “queda demostrada con los términos de la contestación de la empresa Mc Care S.R.L. en tanto consignó que “tiene como límite contractual el suministro de cualquier información que pudiera perjudicar a la organización cliente” (el destacado nos pertenece)”.

“Sobre la base del derecho que reconoce el art. 14 de la Ley 26.529 anteriormente transcripto y que se consideran configurados liminalmente los presupuestos de toda medida cautelar”, la mencionada Sala resolvió en la sentencia del 23 de abril de 2012, revocar lo decidido en primera instancia y hacer lugar al secuestro solicitado.

## España: Valencia

### El 20% de las bajas por depresión se atribuye al acoso laboral

Nota: Cuidado con la exigencia de plazos para tener por probado el acoso ... no nos olvidemos de la intensidad y los daños que pueden causar en poco tiempo. El 20% de las bajas por depresión se relaciona con episodios de acoso laboral, según los datos que maneja el sindicato CSIF. Desde el sindicato señalan que los casos “frecuentes de hostigamiento claro de superiores a subordinados o personal en la misma escala”, sin embargo, también se producen situaciones “menos nítidas, como la falta de formación a la persona que ocupa un puesto laboral o que no reciba explicación sobre sus funciones”. El departamento de Salud Laboral de CSIF insistió en la “complicación” de contar “con cifras claras sobre casos de acoso o mobbing”. En el caso de la Comunidad Valenciana, destacó que apenas se dispone de datos y asegura que la Inspección de Trabajo “hace una función mediadora ante posibles denuncias y evita, así, que lleguen a la vía judicial”. Asimismo, destaca que en la Administración pública “el problema pasa más desapercibido y se soluciona con cambio de departamento. Y que, en cualquier caso, para demostrar que sucede ese episodio hace falta disponer de pruebas y señala como ejemplo que en la Comunidad Valenciana no se ha apartado a nadie por acosar, pues ello comportaría un expediente disciplinario y, hasta la fecha, no se ha producido ninguno”. Por contra, CSIF señala que en la empresa privada la situación resulta “diferente”. “Se produce muchas veces el acoso para que el afectado abandone voluntariamente y evitar así una demanda por despido improcedente”. Asimismo apunta a que, según diferentes estudios, los casos “habrían aumentado”, pero también los juzgados “han rechazado numerosas denuncias de supuestos acosos que, en realidad, eran faltas muy leves”. Para considerar que se produce ese acoso ha de prolongarse en el tiempo durante un periodo mínimo de seis meses”, señalan desde el sindicato y alertan que, “la actual ausencia de denuncias contrastará, en breve, con un incremento”, ya que “la inminente reforma legal lo tipificará y será sancionado, por lo que el denunciante tendrá muchas más opciones de ganar un caso”. Las bajas por acoso se incluyen dentro del epígrafe de depresión reactiva, que abarca “cualquier hecho externo que la pueda provocar, desde una separación matrimonial hasta problemas familiares o el citado acoso laboral.

## Londres, Inglaterra

El estrés laboral existe. Y de eso pueden dar prueba casi todas las personas que estén leyendo esta nota. La falta de incentivos, un salario bajo, la rutina, el destrato, la presión excesiva, la sensación de clima injusto. Cada una de estas situaciones deja huellas (y muy marcadas) sobre el estado tanto anímico como físico de una persona. Pero, ahora, una investigación científica ha probado (como ya lo viene mostrando la experiencia cotidiana) que, inclusive, la sensación persistente de recibir un trato injusto en el trabajo o en el hogar puede aumentar el riesgo de que un hombre o una mujer padezcan un ataque cardíaco.

Los autores del estudio son británicos y trabajan en el Colegio Universitario de Londres y publicaron sus hallazgos en la revista especializada *Journal of Epidemiology and Community Health*. Lo que hicieron fue analizar las respuestas de varios miles de servidores del sector público del gobierno británico en Londres. En una escala de 1 a 6 (donde 1 equivale a “totalmente en desacuerdo” y 6 a “totalmente de acuerdo”), se pidió a los trabajadores que puntuaran su respuesta a la afirmación “con frecuencia tengo la sensación de que me tratan de manera injusta”.

Después, los trabajadores consultados fueron observados durante 11 años, período durante el cual 64 de las 966 personas de la categoría que menos maltratado se sentía padecieron un ataque al corazón o angina de pecho. A medida que la sensación de maltrato crecía, también se pudo comprobar que aumentaba la proporción de personas que había experimentado dichos problemas físicos: 98 de las 1.368 que se sentían moderadamente maltratadas y 51 de las 567 de las que, definitivamente, sufrían la sola necesidad de ir a su trabajo. Las personas que tuvieron las sensaciones más fuertes de ser tratadas de manera injusta tenían 55% más probabilidades de sufrir una enfermedad cardíaca grave, que las que se sentían medianamente vapuleadas, y el doble de probabilidades que las que casi no percibían un destrato visible. Algo más que hallaron los investigadores británicos es que las mujeres y las personas con ingresos y estatus socioeconómicos más bajos eran mucho más propensas a sentir que se las trata de manera injusta. Finalmente, los sentimientos de trato injusto también se relacionan con peor salud, tanto física como mental. 24th January 2008.

## Conclusiones Generales y Recomendaciones

1. Cuando el alma está en sordina, el cuerpo grita. El miedo, la angustia y el estrés de la vida moderna generan jaquecas, dispepsias, trastornos respiratorios, insomnio y fatigas. La medicina psicosomática se propone

reintegrar el síntoma del paciente al contexto de su ambiente, sus condiciones socio-culturales, sus conflictos conyugales, su relación con padres o hijos y sus preocupaciones profesionales, explica Gilbert Tordjman en su libro *Cómo Comprender las Enfermedades Psicósomáticas*; y qué relaciones existen entre los trastornos psíquico-afectivos y la obesidad, la anorexia mental, las úlceras, la colitis, los problemas cutáneos o el asma y cómo pueden tratarse estos síntomas. Con prácticas sencillas es posible contribuir a la recuperación del equilibrio de las sensaciones y de la armonía con el mundo. Gilbert Tordjman es ginecólogo y sexólogo en el Hospital Saint Antoine de París, director del Institute of Clinic Hypnosis, editor de la revista *Cahiers de sexologie*, miembro fundador y presidente (1981-1985) de la World Association for Sexology y secretario general de la Société française de sexologie clinique.

2. El último libro de Boris Cyrulnik, *El amor que nos cura*, se lee como una historia de amor. Explica cómo se puede volver a la vida con amor por quienes están marcados con profundas heridas a causa de antiguas experiencias traumáticas, a la vez que nos introduce en los secretos de la teoría de la resiliencia: es decir, la capacidad auto terapéutica de las personas frente al sufrimiento psíquico o moral. Presenta, niños soldados de la guerra, supervivientes de deportaciones, guerras o genocidios, víctimas de accidentes, personas que conviven con la discapacidad, pero también el marginado social o simplemente aquellos que han padecido graves malos tratos y humillaciones, encuentran la posibilidad de redefinir el sentido del dolor por sus propios medios afectivos gracias al vínculo que supone el encuentro y el inicio con el amor. Un libro que aproximara la teoría de la resiliencia a las teorías sobre el amor: una experiencia que nos une con el mundo y con la vida, con los demás y con nosotros mismos.

3. En el trabajo *Mobbing o Acoso Laboral y su Impacto en la Salud* de la Dra. Florencia Pena Saín Martín y el Sergio Sánchez Díaz de la escuela de Antropología de México, se reconoce al mobbing como una forma de violencia propia de los espacios laborales en las sociedades complejas. A partir de las cuatro vertientes que se proponen para el estudio del mobbing desde la antropología y la antropología física, aquí se enfatizan su impacto en la salud. En efecto, el mobbing tiene el potencial de infringir un daño emocional extremo que conduce a cuadros psíquicos y físicos severos e incapacitantes, que incluyen la muerte. En las personas que han sido víctimas de mobbing se han detectado enfermedades relacionadas con el estrés; desorden general de angustia e, incluso, el síndrome de estrés post traumático, propio de quienes han sido víctimas de episodios de terror y tortura. Además, el mobbing deteriora todo el entramado de las relaciones sociales de solidaridad y cooperación en las organizaciones donde es prevalente, ocasionando desmotivación, estados crónicos de descontento e insatisfacción generalizada. Esto ocasiona un ambiente

de falta de compromiso de sus integrantes con la organización, afectando negativamente la productividad y elevando los costos de operación. El texto termina proponiendo que hay que construir al mobbing como “flagelo” para poder llevar a cabo las políticas públicas necesarias para desterrarlo de las organizaciones.

Leynman (1997) llegó a tipificar el fenómeno a través de pacientes que acudían a su consultorio moralmente destrozados, con cuadros depresivos profundos que incluían daños físicos e ideas recurrentes de suicidio e, incluso, con síntomas de estrés post traumático equiparables a quienes se han visto sometidos a experiencias de guerra, secuestros, terror y tortura, que incluyen (Organización Médica Colegial de España, s/f): rememoración de lo sucedido, evitación de cuanto recuerde lo vivido, miedo extremo a vivir situaciones parecidas, tristeza y angustia vital palpitaciones y sensación de falta de aire, insomnio y pesadillas, llanto fácil y sobresaltos, irritabilidad y agresividad, reacciones violentas ante situaciones cotidianas, indiferencia a las personas queridas. Dado el nivel de visibilidad del mobbing en Europa, Canadá y los Estados Unidos, existen ya diversos instrumentos para evaluar la sintomatología psicosomática que produce. Uno de ellos ha sido trabajado por Merino (2005). Ella presenta y aquí retomamos el “Test de Salud Total” de Langner (TST). Elige ítems que le permiten diferenciar estrés en personas sanas, es decir, sin patología clínica manifiesta. Amiel en Francia toma estos ítems para adecuarlos significaciones culturales distintas, en la adaptación francesa el orden de los ítems y algunas de sus frases fueron modificados. El test ha sido utilizado también en Bélgica por Vander Putten y en Francia por Bessuges, Mor, Thiry. En México, falta valorar el daño causado a las víctimas de mobbing. Con esta prueba podría hacerse una primera exploración.

El cuestionario es corto y de rápida aplicación, está formado por una lista de síntomas con los que se obtiene información sobre la auto percepción de pensamientos, sentimientos y comportamientos, con capacidad de detectar problemas de salud mental, no necesariamente psiquiátricos.

4. El mobbing no tiene las mismas consecuencias ni provoca las mismas reacciones en todos los afectados, ya que hay marcadas diferencias interindividuales en las habilidades, capacidades y recursos para afrontar esta situación. Sin embargo, el mobbing tiene una serie de consecuencias marcadamente negativas, cuando no auténticamente devastadoras para la víctima. El mobbing no sólo tiene consecuencias negativas para el acosado, sino también para la sociedad en general y para la organización concreta. En lo que respecta a la sociedad en su conjunto, los costes ocasionados por las bajas laborales debidas al mobbing son muy notables. Por otra parte, cabe señalar que los empleados especialmente escarncidos muestran una tendencia a la jubilación anticipada. Otra consecuencia negativa que conlleva el mobbing a nivel social es el aumento del consumo

de recursos sanitarios por parte de la población afectada, al tiempo que aumenta en la población general la percepción de que el trabajo tiene implicaciones negativas.

Con relación a las consecuencias del mobbing sobre la organización o empresa en la que tiene lugar, una de las más significativas es la disminución en la calidad del trabajo, motivada por faltas justificadas o injustificadas del trabajador, a lo que se une una menor productividad, una atención al cliente deficitaria, y en definitiva, un perjuicio para los intereses de la empresa. A esta situación habría que unir el empeoramiento en el clima social de la empresa y una mayor siniestralidad.

Seguidamente, y dada su mayor relevancia, se estudian con más detalle las consecuencias del mobbing sobre la víctima. Las consecuencias psicológicas y físicas del acoso psicológico en el trabajo sobre la víctima son auténticamente devastadoras. En el plano estrictamente profesional, el mobbing mina la empleabilidad del acosado, quien no puede desempeñar correctamente su trabajo, pedir un traslado, o sencillamente, buscar otra ocupación laboral, con lo que su situación profesional se hace insostenible. Una pregunta importante es por qué la víctima no abandona la empresa a tiempo. La respuesta es bastante penosa, pues la mayoría de los acosados superan la cuarentena, lo que disminuye significativamente las posibilidades de encontrar un nuevo trabajo. Muchos de los afectados corren un elevado riesgo de anquilosarse profesionalmente, lo que empeora aún más el penoso panorama descrito. A nivel psíquico, la persona afectada puede manifestar patología ansiosa o depresiva. La primera es una de las más características, con presencia de miedo acentuado y continuo, al que suele unirse un sentimiento de amenaza. Otros trastornos emocionales que también pueden aparecer incluyen sentimientos de fracaso, impotencia, frustración, baja autoestima o apatía. Muchas de estas alteraciones se incluyen en el denominado síndrome de estrés por coacción continuada; este síndrome es parecido al síndrome de estrés postraumático, si bien difiere de éste en el hecho de que la víctima suele vivenciar repetidos ataques, amenazas, ridiculizaciones y denostaciones, con la sensación de estar siempre en el punto de mira del acosador, sin que haya una posible vía de escape, exceptuando el abandono del trabajo. En el contexto de este síndrome, el acosado suele experimentar una depresión reactiva motivada por amenazas, tales como pérdida de trabajo, ruina a nivel profesional, pérdidas diversas (salud, sustento físico, matrimonio y familia). Por otra parte, también es frecuente que el acosado experimente cuadros de somatización, a los que habría que unir diversas manifestaciones físicas. Destacan el entumecimiento o insensibilidad en las extremidades (dedos, pies) o en los labios, la fatiga continua o el insomnio. Otros trastornos que también pueden aparecer y que consecuencia del acoso psicológico incluyen dolores epigástricos y abdominales, alteraciones del tránsito intestinal

(estreñimiento, diarrea), náuseas, vómitos, dolores torácicos y musculares, disnea, temblores, etc. Por último, la conducta social del acosado también se ve afectada con reacciones de susceptibilidad, aislamiento, hipersensibilidad, irritabilidad, evitación, agresividad, inadaptación, etc. Estas secuelas dificultan enormemente la convivencia y la relación con la víctima.

*Opinión y análisis Dra. Wanda E. Soto Vázquez, San Juan, Puerto Rico*

El artículo “Las Condiciones sicosomáticas o sicoemocionales que padecen las personas sometidas a Mobbing, Acoso psicológico, Bullying, Acoso Escolar, Violencia doméstica, laboral con abusos, atropellos y humillaciones y su efecto en su vida personal y laboral” nació de una vivencia real y empírica de millones de personas, que diariamente están enfermas y su médico le dice: Tus análisis, placas y estudios de laboratorios están bien. Tienes “STRESS”. Si deseas te envié a un Terapeuta cognitivo, o sea Siquiatra o Psicólogo @ para que te evalúe y puedas estar mejor. Es posible, eso te hace sentir estupendamente bien. Pero, no duermes, tienes insomnio, no comes bien, todo te cae mal y corres al baño diariamente, te mareas o tienes vértigos, náuseas, te sientes fatal, y en depresión, padeces de dolor de cabeza crónico a diario, jaquecas, migrañas y mucha irritación en tu carácter, no eres tolerante, paciente y menos dulce y cariñosa con la gente. Eres explosiva, y tal vez, insoportable contigo misma. La mejor de todas, te duele todo el cuerpo, desde el pelo de la cabeza hasta los pies. Dicen ahora, que eso es Fibromialgia, una enfermedad de nacimiento desconocido, pero es nerviosa, o neurológica o sicosomática. Podría ser, todas las anteriores y ser verdad.

No existe en el campo de la Medicina, según lo explicado por expertos en este artículo, que ya es una investigación narrativa histórica una razón, lógica o con sentido que te pueda dar una serenidad y paz emocional, donde Tú te sientas satisfecho @ con la respuesta. En mis largos años, más de 15 estudiando el Stress laboral, el Mobbing o acoso laboral, el Bullying y la violencia, solo sé que no sé nada, después de leer, estudiar y preparar tantas investigaciones y tantos estudios de estos temas leídos y analizados por expertos es difícil, aunque es mi deseo clarificar y dar una sola respuesta a este tema tan profundo. Somos mente, cuerpo y espíritu. Si el cuerpo se enferma, es porque la mente con nuestros pensamientos, creencias, ideas, y valores está enfermo. Por consiguiente, nuestra alma que está en nuestro espíritu contagia ese SER interno y también se afecta. Hay una cura: Sanar la Mente. Lo difícil es hacerlo en Soledad absoluta. Por eso, necesitamos ayuda de Siquiatras, Psicólogos y terapeutas o seres que estudien la espiritualidad. O sea Sacerdotes, Ministros, Guías de Metafísicas, o personas, muy, pero muy elevadas en niveles espirituales. Cada quien buscara lo que crea, sienta, desee y sea más comparable con sus estilos de Vida. Aquí lo importante, es salir del acoso, burla, humillaciones

y tanto DOLOR. Y eso, te lo causa el Mobbing o Acoso Sicológico. Si es un Mobbing cotidiano o de pareja, padres, hermanos, hijos, familiares y amistades, es bien difícil entender. ¿Por qué? Se espera que ellos te amen. Te respeten, te valoren, te quieran bien. ¿Qué tal si no es así? Hay veces que del amor nace el odio, y por consiguiente, entre estas personas, que esperas no haya envidias, celos, pleitos, iras, chismes, intrigas, malhumor diario, insensibilidad, sadismo, etc., es donde más existe este desastroso cuadro de Violencia diario. Nadie lo puede resistir.

Y te enfermas. ¡¡Claro!! Obvio. De relaciones familiares tóxicas nacen grandes enfermedades y traumas diarios. Lo leemos todos los días en las noticias. Y cada día más y más. Reconocer, Aceptar, Internalizar que no vamos a cambiar al otro es un principio. Si no te gusta lo que ves hay que decidir cambiar uno mismo. Hay que decir ¡Basta! Esto no es lo que yo merezco. Ni ellos, ni yo. Entonces hay que desaprender como dice Louis Hay. Cambiar el disco duro de nuestra mente y dejar de ser reaccionario para ser actuar en convicción de que siendo asertivo y dando respuestas cortas y precisas logramos mas, con menos discusión, pelea y coraje. Tomar Acción de desaprender de lo negativo de nuestros padres es un buen principio. Y eso se logra cuando te sientes enfermo o mal contigo mismo. El Cuerpo da señales claras porque nadie siendo feliz se enferma y siente mal. En el aspecto laboral, empleo es muy difícil que todos sean amigos, y que predomine el respeto y el dialogo. Encontraras en el escenario hostil, cargado de violencia la competencia desleal, la política, la intriga, el celo profesional, el discrimen y la peor de todas la envidia, con hipocresía y traición. Creer el trabajo es un Santuario de amor y paz es ser ilusorio, fantástico y poco maduro emocional o laboral. Sonar con ese Paraíso ideal en el trabajo, donde reine el amor, dulzura y mucha comprensión en tiempos de crisis económica, de competencias tecnológicas y de ascensos arbitrarios por padrinos, amistad y preferencias e intereses personalistas, como cuando se va a comprar a un Centro Comercial es Vivir en el Mundo de las Ideas de Platón. En el Siglo XXI ya no es así. No lo es y ese es el Caldo del Mobbing o Acoso Laboral. Las Medidas o Guías para Defenderse y prevenir el Mobbing existen ya. Hay que conocerlas, entenderlas y aprenderlas. Detectar ¿en qué Fase estas de acoso? ¿Qué hacer en cada fase? ¿Qué políticas públicas tiene la empresa antimobbing? ¿Cuales leyes laborales te protegen del o de los ofensores? Todo esto te ayuda a ser más juicioso, precavido y sobre todo a no enfermarte. Buscar iguales y tener testigos de las acciones de crueldad y maldad, que genera el Mobbing es vital y esencial para poder enfrentarte a estas personas. Finalmente, entender, que existen los recursos y los derechos humanos, civiles y constitucionales, que son las armas para combatir a los asesinos de reputación, de moral y de carácter en cualquiera, que sea víctima de un ofensor de Mobbing!





La Sanación del Alma herida y muerta puede ocurrir con voluntad, coraje, entereza y mucha inteligencia ESPIRITUAL. Existen miles de libros de Superación Personal, Cursos, talleres, buenos amigos y seres queridos, también. Existen Centros de Ayuda para enfrentar el Mal y Existe un ser Supremo, lo llames Dios, Creador, Naturaleza, etc. que está disponible para oírnos, darnos Ánimo y valor interno. El Mobbing destroza la Autoestima, la autoconfianza, el auto mérito, y no nos quiere ver Autorrealizados y Volar Alto. Hay que hacer todo lo opuesto a lo que desea un acosador y eso es No rendirte Nunca. No creer, lo que dicen de ti jamás. No dejar de ser tú mismo. Y No dejarte Vencer.

Nada Vale más que Tú Mismo. Las enfermedades Sicosomáticas están en la Mente. De Nosotros, depende no dejarlas crecer y hacerse Fuertes y Grandes. El médico ya lo aseguro y dijo: NO TIENES NADA: Vamos a crearle.

## Referencias bibliográficas

- Alonzo, Arturo, María Chía, Florencia Peña y Sergio Sánchez (2005). "Análisis de coyuntura de la Escuela Nacional de Antropología e Historia como dependencia del Instituto Nacional de Antropología e Historia". IV Congreso Nacional de Investigadores del INAH, Cd. de México.
- The Workplace Bullying and Trauma Institute* <http://www.bullyinginstitute.org>, 9 de mayo del 2005.
- Bustos, Paulina, Mauricio Miranda y Rodrigo Peralta (2005). Clima Organizacional, <http://www.GestioPolis.com>, 5 de mayo del 2005.
- Chiozza, Luis (1980). *Trama y figura del enfermar y del psicoanalizar: cuerpo, afecto y lenguaje: presencia, transferencia e historia*. Buenos Aires: Paidós.
- González de Rivera y Revuelta, José Luis (1997). "Consecuencias del síndrome de mediocridad operante activa". *Psiquis*, 18 (6): 229-231 Acción contra el Acoso Laboral. *Mobbing*. La plaga del siglo xxi (consultado el 12 de agosto de 2008). Disponible en <http://www.el-refugioesjo.net/hostigamiento/acal.ppt>
- Amigo S., Beleña M. A., Díaz A, Roldán C, Toldos M. P. (2006). Mobbing, género y salud (consultado el 12 de agosto de 2008). Disponible en [http://www.mtas.es/mujer/mujeres/estud\\_inves/Mobbing\\_genero\\_salud.pdf](http://www.mtas.es/mujer/mujeres/estud_inves/Mobbing_genero_salud.pdf)
- Fidalgo M. (2002) Acoso psicológico en el trabajo: *mobbing*. Escuela de Administración Pública de Cataluña (consultado el 12 de agosto de 2008). Disponible en <http://www.eapc.es/documents/Mobbing.pdf>
- Góngora J. J., Lahera M. Rivas M. L. (2002). Acoso en el trabajo. *Mobbing* (consultado el 12 de agosto de 2008). Disponible en <http://www.cfnavarra.es/INSL/doc/AcosoPsicologico.pdf>
- González V. M. de Cabo M.A. Martín C. Franco M. A. (2004). El *mobbing*. Aspectos conceptuales y cuestiones prácticas para el médico de familia sobre las conductas de acoso psicológico en el trabajo. SEMERGEN. (consultado el 12 de

agosto de 2008). Disponible en <http://www.semergen.es/semergen2/microsites/manuales/mobbing/mobbing.pdf>

Leymann H. (1996). Contenido y desarrollo del acoso grupal (*mobbing*) en el trabajo. *European Journal of Work and Organizational Psychology*; 5: 165-184. Disponible en <http://www.acosomoral.org>

Leymann H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence Vid.* 2:119-26. PMID: 2278952.

Piñuel y Zabala I. (2001). Universidad de Alcalá: Barómetro Cisneros. Disponible en <http://www.acosomoral.org>



# CLÍNICA DEL TESTIMONIO: UN CASO DE ACOSO EN EL MUNDO DEL TRABAJO ACADÉMICO-UBA

PROF. DRA. DULCE SUAYA<sup>1</sup> • HERNÁN F. SCOROFITZ<sup>2</sup>

## Resumen

Planteamos el diálogo sobre Asedio en el Mundo del Trabajo Académico, contextualizando nuestras reflexiones en la Clínica del Testimonio. La Ley

26.508 sancionada en el año 2009 habilitó la prórroga de los Profesores Regulares de la UBA, hasta la edad de 70 años. A mediados del año 2012, casi 800 profesores de la UBA vieron vulnerados sus derechos por la negativa de las autoridades institucionales, a autorizar a seguir sus actividades académicas, amenazando con la cesantía automática. Se precipitó un movimiento que aunó a los afectados de la comunidad universitaria. Los gremios comprometidos fueron: Federación Universitaria de Buenos Aires, Centros de Estudiantes, Asociación Gremial Docente UBA, núcleos de apoyo y movimientos solidarios frente a la violencia ejercida por las Autoridades Académicas. El “caso testigo” presentado sobre una docente que ha sufrido un cuadro de estrés, desencadenando un Accidente Cerebro Vascular (ACV), tiene como objetivo plantear la problemática en la presente publicación, a fin de dar a conocer y divulgar esta singular modalidad de Acoso y encontrar la respuesta ético-política a esta forma de asedio. Demostraremos que la violencia implementada en el escenario académico reproduce las mismas estrategias que se implementan en otros campos del mundo del trabajo: vulnerar la dignidad, humillar, violentar los ideales, forzar la sumisión al poder, instituir el temor al derrumbe, a la pérdida, manipular la creencia de “salvarse si pacta”, individualizando la problemática, naturalizando la situación, psicopatologizando al sujeto que se niega a aceptar las presiones sin resistencia.

**Palabras Claves:** Asedio Político Académico · Estrés · Vulneración Psíquica.

## Abstract

We propose a dialogue on harassment in the field of Academic Work, contextualizing our reflections in Clinic of Testimonials. Law 26.508 enacted in 2009 enabled the exten-

---

1. Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires. Correo electrónico: [dulcesuaya@gmail.com](mailto:dulcesuaya@gmail.com)  
Toda correspondencia relacionada con este artículo debe ser enviada a Prof. Dra. Dulce Suaya, Av. Corrientes 3606 1ro. “A” (1194), Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Correo electrónico: [dulcesuaya@gmail.com](mailto:dulcesuaya@gmail.com)

2. Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires.

sion work for Regular Teachers UBA, until the age of 70. In mid- 2012, nearly 800 teachers UBA had their rights violated by the denial by institutional authorities, to authorize them to continue their academic activities, threatening them with automatic dismissal. A movement that brought together the affected university teachers emerged. The unions involved were: Federación Universitaria of Buenos Aires, Student Centers, Asociación Gremial Docente, UBA, support groups and solidarity movements against violence by the Academic Authorities. The test case study of a teacher who has suffered stress crisis, that, in turn, triggered a Stroke (Cerebral Vascular Accident, CVA) aims at raising awareness in this publication in order to publicize and disseminate this unique form of harassment and find the ethical and political response to this issue. We demonstrate that violence implemented in the academic field exhibited the same strategies that are implemented in other fields of work: to undermine dignity, humiliate, attack ideals, force submission to power, institute the fear of collapse, of loss, manipulate the belief of “being safe only if in agreement “, isolating the problem, naturalizing the situation psicopathologizing the subject who refuses to accept the pressures without resistance.

**Keywords:** Academic Political Harassment · Stress · Psychic Damage.

## Resumo

Propomos abrir o diálogo sobre assédio no mundo do trabalho acadêmico contextualizando nossas reflexões na Clínica do Testemunho. A lei 26.508 sancionada no ano 2009 habilitou a prorroga dos Professores Regulares da UBA, até a idade de 70 anos. Aproximadamente na metade do ano 2012, quase oitocentos (800) professores da UBA se encontraram com seus direitos vulnerados pela negativa das autoridades institucionais, a autorizar a prosseguir suas atividades acadêmicas, ameaçando-os com a separação do cargo de maneira automática. Precipitou-se em consequência um movimento que uniu aos afetados da comunidade universitária. Os grêmios comprometidos foram Federación Universitaria de Buenos Aires, Centros de Estudiantes, Asociación Gremial Docente UBA, núcleos de apoio y movimientos solidários frente à violência exercida pelas Autoridades Acadêmicas. O caso testemunho apresentado é sobre uma Professora quem sofreu um quadro de estresse, que desencadeou o Acidente Cérebro Vascular (ACV). O caso tem como objetivo posar a problemática, com o fim de dar a conhecer y divulgar essa singular modalidade de acoso, e encontrar a resposta ético-política a essa forma de assédio. Mostraremos que a violência instrumentada no cenário acadêmico, reproduz a mesma estratégia que encontramos em outros campos do mundo do trabalho: vulnerar a dignidade, humilhar, violentar os ideais, forçar o submissão ao poder, instituir o temor á perder, manipular a crença no “salve- se quem pôde “, individualizando a problemática, naturalizando a situação, patologizando o sujeito que se nega a aceitar as pressões sem resistência.

**Palavras chaves:** Assédio Político Acadêmico · Estresse · Vulneração Psíquica.

## Introducción

(...) cuando es suficientemente fuerte para utilizar el pasado en beneficio de la vida y transformar los acontecimientos llega el hombre a ser hombre (Nietzsche, F., *Sobre la utilidad y los prejuicios de la historia para la vida*).

Proponemos aportar con el caso que presentamos llenar la laguna de la memoria para que el testimonio se convierta en fuente de la narrativa histórica. Dos son los ejes que vertebran las reflexiones que acá exponemos:

En primera instancia, situamos el Caso G en el campo del Acoso dada las estrategias implementadas que se orientan a violentar la dignidad y el respeto de la persona afectada.

Apelaremos al recurso de la memoria colectiva para hacer hablar lo que no se debe olvidar.

Los profesores de más 65 años de la Universidad de Buenos Aires (UBA), desde el año 2012, vienen sufriendo lo que el movimiento de resistencia ha dado en nombrar como “*jubilación forzada*”.

Los académicos son trabajadores, y como tales, se encuentran amparados por la Ley Nacional 26.508, la cual dictamina el derecho a opción para que el trabajador que así lo desee, extienda su edad jubilatoria hasta los 70 años.

Cabe aclarar que la Profesora a la que haremos referencia tiene, en la actualidad 68 años.

## Estrategias de Acoso implementadas por las máximas Autoridades Universitarias

Mediante el Boletín Oficial, el Rector envía a los Decanos de todas las Unidades Académicas la resolución dictada por el Consejo Superior (CS)<sup>3</sup> en la que se dictamina la cesantía en sus funciones a todo el cuerpo docente que cuente con los 65 años cumplidos. Asimismo, el Rector también solicita a los Decanos el envío de la nómina de profesores y docentes de la UBA que se encuentren en tal situación, con el objetivo de dictaminar la baja.

En ese marco, el Rectorado recibió la nómina esperada y facilitada por las autoridades de cada Facultad, respuesta que enmarcamos en el concepto de *obediencia servil*. Podemos exponer dos versiones que implícitamente pretenden justificar la medida:

---

3. Consejo Superior de la Universidad de Buenos Aires Resolución n°2067 disponible en [http://www.uba.ar/archivos\\_uba/2011-03-16\\_res%202067.pdf](http://www.uba.ar/archivos_uba/2011-03-16_res%202067.pdf)

1. Hacer lugar al flujo de sucesión generacional: Los docentes que superan la edad de 65 años son presentados como “*viejos descartables*”.
2. Renovar el claustro con el ingreso de los académicos jóvenes que ocupen los cargos vacantes

## **Racionalidad esgrimida**

La racionalidad que sostiene las estrategias de Acoso tiene entonces como eje paradigmático el par binario antagónico **vejez – juventud**. Organizamos el eje proponiendo la siguiente lectura:

### **Racionalidad N° 1: Humillación**

La profesora considerada “envejecida” es presentada como padeciendo los males del deterioro senil.

### **Racionalidad N° 2: Fragmentación del Colectivo**

Al no estar legitimados los mecanismos sucesorios, se desencadena una lucha fratricida en la conquista del lugar vacante y que todos pueden ocupar. *Tótem y tabú* nos ilustra los efectos de la horda.

### **• Racionalidad N° 3: Nominación “Expulsión–Represión”**

Consideramos como tal los nombramientos discrecionales, realizados sin mediar concurso y en reemplazo de los docentes y profesores expulsados, lo que pone de manifiesto la violencia ejercida, con el agregado de desresponsabilizar y liberar de la culpa a las autoridades académicas por el daño ocasionado.

Nuestra triste historia conoce el destino que han padecido los llamados “zurdos” o “subversivos”. Hoy son los académicos “viejos”, quienes se encuentran estigmatizados y enfrentados al cruel destino de una **jubilación forzada**.

### **Racionalidad N° 4: Obediencia Servil**

Explica el sometimiento y el acatamiento de los Decanos a la Resolución del Consejo Superior (CS).



## Racionalidad N° 5: El Miedo

Fragmentación del Colectivo: Desesperación, desasosiego, desconcierto habitan la vida cotidiana. Su padecimiento queda encapsulado en su ser individual. La inseguridad fragmenta el cuerpo docente que no responde a la vía de resistencia colectiva. Si bien no se desarrolló un movimiento masivo de docentes afectados, actuando en desmedro de dicho objetivo tanto el miedo como el no reconocerse como trabajadores, preocupados por un destino incierto, muchos docentes concurren al gremio para conocer los derechos legales y solicitar asesoramiento.

Una asignatura pendiente en este proceso es producir un pensamiento que atraviese las reivindicaciones del problema individual, singular, de cada caso, y que a su vez cuestione la estructura de poder que sostiene la Academia y violenta esta construcción.

## Efectos logrados

Los mecanismos propios de la “doctrina del shock” logran uno de sus efectos: la paranoia. El Caso G nos permite demostrar con evidencia empírica cómo el Acoso y la Racionalidad esgrimida desencadenan el sufrimiento psíquico que soportó la Profesora

Cabe mencionar la singularidad con que actuó una de las Unidades Académicas para lograr la aceptación de la “**jubilación forzada**”.

- Invitación a que se jubile cumplida la edad de 65 años
- Oferta de título de Profesora Consulta en el caso de solicitar la jubilación.
- La profesora no acepta el ofrecimiento en tanto desea proseguir en su función docente hasta los 70 años como derecho adquirido legalmente.
- Posición ética que no negocia. Consecuencias derivadas de su no aceptación de la propuesta.
- El intento de violentar la dignidad frente a lo indeclinable de la posición asumida conlleva a incrementar las estrategias de violencia propias del Acoso:
- Degradación. Nominación peyorativa y rumores en los pasillos de la Unidad Académica: “*No se conforma con nada...*”, “*¿Qué más quiere?*”, “*No aprovecha lo que se le ofrece*”, “*...Total, va a perder de cualquier manera...*”, “*Le gusta pelearse*”, “*Está loca*”.
- Frente a las estrategias implementadas por el poder hacia quienes no acatan el orden establecido, la Profesora G enciende la señal de alarma que se va incrementando con sucesivas exclusiones como:

- Exclusión de su materia en la nómina de la Oferta Académica para la cursada del cuatrimestre.
- Omisión de su nombre en la nómina de Profesora Titular de su materia en la Página Web de la Unidad Académica.
- Inclusión en la nómina de docentes cesanteados.

## **Consecuencias del acoso en la salud de la trabajadora docente**

El estado de angustia provocado en la Profesora frente a las nuevas formas de violencia deja su pensamiento atrapado en idear estrategias de defensa consciente para no abdicar a la posición ética asumida: no negociar a cambio de renunciar a sus derechos.

La lucha, que no le da descanso, llega a un fin doloroso: un Accidente Cerebro Vascular (ACV) da lugar a una intervención quirúrgica dejando como secuela una parálisis motora de miembro superior e inferior derecho.

Hoy, a 7 meses de lo sucedido, la Profesora se encuentra internada en una Clínica de Rehabilitación, sin pronóstico que indique el tiempo en que se dará de alta.

## **Conclusión**

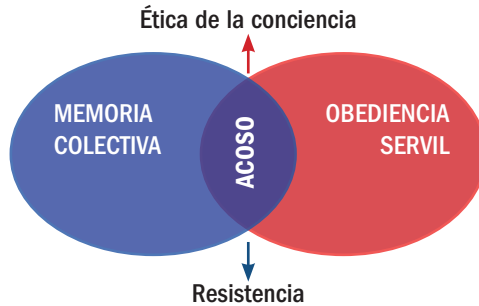
Dar testimonio de un caso propio del mundo académico, exponer las estrategias de violencia moral en el mundo del trabajo universitario es el propósito del presente escrito.

Hacer hablar a la memoria colectiva mediante la transmisión de la experiencia construyendo la narrativa histórica que crea lazo para anudarnos con colegas de nuestra y otras latitudes.

La dirección pretendida se orienta a producir un movimiento de resistencia, contra-hegemónico, que enfrente la violencia del productivismo mercantil, el cual sitúa en el lugar de “desecho”. Proseguir con el fluir de la cadena de sucesión, anudando los eslabones de transmisión de la experiencia del conocimiento.







## Referencias bibliográficas

- ARENDRT, H. (2003) *Eichmann en Jerusalén. Un estudio acerca de la banalidad del mal*, Barcelona: Lumen.
- BARRETO, M., (2003) *Violência saúde e trabalho*, San Pablo: PUC-SP
- BAUMAN, Z. (2005) *Modernidad y ambivalencia*, Barcelona: Anthropos.
- DEJOURS, C. (1990) *Trabajo y Desgaste Mental. Una contribución a la Psicopatología del Trabajo*. Buenos Aires: Humanitas.
- DEJOURS, C. (1998) "De la psicopatología a la psicodinámica del trabajo". En D. DESSORS, M. PIERRE GUILHO-BAILLY (comp): *Organización del Trabajo y Salud. De la psicopatología a la psicodinámica del trabajo*. Buenos Aires: Lumen-Humanitas.
- DEJOURS, C. (2006) *La banalización de la injusticia social*. Buenos Aires: Topía.
- HOPENHAIN, M. (2001) *Repensar el Trabajo. Historia, profusión y perspectivas de un concepto*. Buenos Aires: Norma.
- JELIN, Elizabeth (2002) *Los trabajos de la memoria*, Madrid y Buenos Aires: Siglo XXI.
- LA BOÉTIE, Etienne de (2008) *El discurso de la servidumbre voluntaria*: La Plata, Terramar.
- NOGUERA, J. A. (1998) *La transformación del concepto de trabajo en la teoría social. La aportación de las tradiciones marxistas*. Tesis doctoral. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- RICOEUR, Paul (2000), *La memoria, la historia, el olvido*. México: FCE.

## Documentos

- Consejo Superior de la Universidad de Buenos Aires Resolución n° 2067 disponible en [http://www.uba.ar/archivos\\_uba/2011-03-16\\_res%202067.pdf](http://www.uba.ar/archivos_uba/2011-03-16_res%202067.pdf)
- Ley 26506/2009. Personal docente Universitario. Disponible en <http://www.boletino oficial.gov.ar/Inicio/Index.castle>



# ANÁLISE DAS INFLUÊNCIAS DOS LÍDERES FORMAIS PARA A PREVENÇÃO DO ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO

RENATO TOCCHETTO DE OLIVEIRA<sup>1</sup>

## Resumo

Este artigo tem o objetivo demonstrar como o poder e sua manifestação prática, a influência, exercida pelos líderes formais pode ter conseqüências danosas se realizadas de forma destrutiva, especialmente quando utilizando estratégias de agressões sutis, continuadas e persistentes que caracterizam o assédio moral no trabalho. Tanto a organização como um todo quanto os envolvidos pelo assédio moral sofrem redução de eficiência e eficácia.

**Palavras-chave:** Assédio moral · Poder · Liderança.

## Abstract

This article aims to demonstrate how power and its practical manifestation, the influence exerted by formal leaders may have harmful consequences if carried out in a destructive way, especially when using subtle strategies of aggression, continued and persistent that characterize bullying at work. Both the organization as a whole and those involved by bullying suffer reduced efficiency and effectiveness.

**Keywords:** Bullying · Power · Leadership.

## Resumen

Este artículo tiene como objetivo demostrar cómo el poder y su manifestación práctica, la influencia ejercida por los líderes formales puede tener consecuencias perjudiciales si se lleva a cabo de un modo destructivo, especialmente cuando se utilizan estrategias sutiles de agresión, continuó y persistente que caracterizan el acoso en el trabajo. Tanto la organización como un todo y los que participan en la intimidación sufren una de la reducción eficiencia y eficacia.

**Palabras clave:** Acoso Psicológico · Poder · Liderazgo.

---

1. Administrador, Mestre em Engenharia de Produção e Sistemas, Coordenador do termo de cooperação técnica entre a Superintendência Regional do Trabalho e Emprego e a Universidade Federal de Santa Catarina para pesquisa sobre o Assédio Moral no Trabalho. Campus Universitário Reitor João David Ferreira Lima - Trindade - Florianópolis - Santa Catarina - Brasil - CEP: 88040-900.

## Definição do problema

As alterações no mundo do trabalho têm promovido uma série de mudanças organizacionais, uma vez que alteraram as formas de organizar o trabalho, as tecnologias utilizadas nas tarefas, novas exigências cognitivas foram criadas e as demandas por competitividade estão aumentadas pela maior concorrência nos mercados de trabalho e das organizações. Esta situação promove o conflito, que em muitos casos pode permanecer sub-reptício, escondido por agressões que produzem pequenos traumas continuados e persistentes.

Quanto ao conflito cabe destacar (Mascarenhas 2005, p.129) a distinção entre dois modelos:

O modelo instrumental de gestão:

“a empresa é considerada um instrumento racional de produção, sua estratégia é definida por seus diretores em função das pressões do mercado baseado no argumento de que a sociabilidade harmônica gera a eficiência econômica e vice-versa. Segundo este modelo se deve evitar os conflitos ou resolvê-los rapidamente. A diversidade cultural e de opiniões é considerada um problema a ser reprimido.”

O modelo político de gestão:

”caracteriza-se pela incorporação da idéia de conflito tendo em vista as várias lógicas de ator e critérios de ação válidos e os diferentes interesses dos atores organizacionais... Um bom gerente, segundo este modelo, é um árbitro que tem como objetivo obter esta coesão integrando os interesses particulares dos diferentes grupos de atores sociais, visando obter soluções negociadas junto à direção da empresa.”

O primeiro modelo demonstra uma tendência a esconder os conflitos abertos, neste caso se a cúpula da organização ficar omissa ou caso se sirva cinicamente de alguns gerentes como forma de se livrar do indivíduo indesejável poderá promover a agressão sutil e continuada persistentemente, o assédio moral no trabalho.

Torna-se evidente numa sociedade formada por uma multiplicidade étnica e com diferenças sociais, religiosas e culturais importantes que a vida profissional, como parte deste sistema, é campo propício para o surgimento de conflitos, preconceitos e manifestações de discriminação. Estas últimas por serem socialmente condenáveis e em alguns casos se constituírem em crime, se escondem em agressões sutis, quase imperceptíveis, que, no entanto se persistentes podem levar a conseqüências bastante graves, processo denominado de assédio moral (Irigoyen, 2002: 37). Diversas razões levam as pessoas a praticarem o assédio moral, tanto por pressões suportadas pelo meio quanto traços da própria personalidade

do assediado e do assediador. Já que os gerentes possuem muitas fontes de poder, sobretudo o poder formal, eles podem abusar de suas prerrogativas assediando moralmente aqueles que representam problemas para a eficiência, inovadores que o ameaçam ou por questões de competência ou personalidade.

Tratar do problema junto à liderança formal e sua influência na restrição e/ou permissão e/ou incentivo do assédio moral descendente no trabalho, por ser o mais comum, pode resolver a maioria dos problemas enfrentados por este desvio ético de comportamento, e é fundamental caso se pretenda desenvolver uma ação preventiva.

Duas disciplinas encontram-se no cerne da questão para gerenciar o assédio moral nas organizações, oportunizando uma abordagem de prevenção e solução dos problemas conseqüentes. Por um lado a administração que tem por objeto de estudo as organizações seu funcionamento e obtenção de resultados produtivos e a Psicologia /social e do Trabalho que, por sua vez estuda as relações dos indivíduos.

O desafio de exercer influência para o enfrentamento das questões voltadas à discriminação existente no ambiente de trabalho, das atribuições inerentes às atividades ao combate a discriminação no trabalho e promoção da igualdade de oportunidades, remete fortemente e continuamente ao assunto do assédio moral. Este está relacionado por um lado à atuação de agentes públicos, gestores de recursos humanos, e por outro, de administradores, psicólogos e estudiosos do tema na academia.

Irigoyen (2002) afirma que o assédio é considerado como um processo destrutivo consistindo de uma sucessão de afirmações e ou ações as quais, se tomadas isoladamente, podem parecer inofensivas, mas cuja repetição constante tem efeitos perniciosos. É um comportamento inapropriado repetido, direto ou indireto, tanto verbal quanto físico ou de outra forma, que conduzido por uma ou mais pessoas contra outros, no local de trabalho e/ou no decurso do emprego, pode razoavelmente ser considerado como minando os direitos individuais da dignidade no trabalho.

Como o assédio moral no trabalho vem sendo considerado um tipo de conflito, a seguir se discute o tema. Estudado desde a década de cinqüenta o conflito é visto ainda de forma controversa em suas conseqüências positivas e as negativas conforme colocado por Dreu (2002: 11):

“Até aqui eu tenho argumentado que embora o conflito no local de trabalho possa ter conseqüências positivas para os indivíduos, seu coletivo, e para a organização inteira, essas conseqüências positivas acontecem sobre circunstâncias muito específicas –elas provavelmente são exceção mais do que a regra---. Eu me referi a algumas conseqüências negativas que o conflito no local de trabalho pode ter.”

Os conflitos podem ter diversas causas como coloca o mesmo autor:

“Tempo de tarefa”... “Acordos podem ocorrer à custa de outros envolvidos”... “A meta-análise do conflito de equipes, mencionado anteriormente, demonstra correlações negativas tanto entre o conflito relacionado à tarefa quanto ao de relacionamento. O conflito por um lado e a satisfação dos membros de outro. Da diminuição da satisfação no trabalho para o estresse, enfermidades psicossomáticas e mesmo sentimentos de burnout é um pequeno passo.” (Dreu, 2002: 11).

Assim, a produtividade desperdiçada pela ausência de motivação, problemas de concentração e raciocínio lógico prejudicados pelo estresse exagerado, bem como outras manifestações de doenças psicossociais evidenciam a necessidade de tratar o tema como relevantes para as organizações.

A pesar disso, (Irigoyen, 2002: 26) alerta para a negligência com que o problema é tratado:

“De um modo geral, no mundo do trabalho, os dirigentes e os executivos não levam suficientemente a sério as dificuldades relacionais, salvo se elas podem ocasionar um prejuízo evidente para a empresa. Apesar dos seminários de gestão de conflitos organizados para os funcionários, as atitudes mais usuais continuam sendo a fuga e a evitação. Não se faz nada e se pede em seguida que o pessoal do RH (recursos humanos) remedeie situações que se degradaram porque a direção não tratou dos problemas a tempo.”

Por outro lado Dreu (2002: 13), esclarece que o conflito e a organização se relacionam simultaneamente, e no conflito organizacional pode haver uma multiplicidade de conseqüências importantes e disfuncionais, tanto a curto quanto a longo prazo. Segundo Harvey (2007: 119):

“As vítimas do assédio moral exibem comportamentos tais como medo, ansiedade, e níveis de insatisfação com a organização que diretamente reduzem seu nível de desempenho e efetividade em sua posição (Aquino, 2000, Aquino e Byron, 2002). Portanto, as externalidades negativas associadas com os atos do assédio moral necessitam serem examinadas para uma compreensão mais profunda em seus resultados tanto para as vítimas quanto para a organização como um todo” (Idem p.21)” A natureza destrutiva dos assediadores ocorre durante o tempo e é absorvida no impacto cumulativo de comportamentos ou atos agressivos repetidos perpetrados pelo agressor contra outros indivíduos ou grupos (Dick e Rayner, 2004). Mas, ao mesmo tempo, as conseqüências negativas cumulativas para a organização não devem ser negligenciadas (hoel, Rayner, e Cooper, 1999; Rayner, 1998).”

Ao considerar estes impactos negativos, dois caminhos podem ser seguidos, por um lado a resolução do conflito através de ações como, por exemplo,

a mediação e normas claras quanto às conseqüências e recursos necessários para tratar do problema, que poderíamos definir como sendo sustentável socialmente e como uma ação de liderança positiva. Por outro, conflitos sem resolução ou com resoluções inadequadas, que poderíamos definir como socialmente insustentáveis e como ações de liderança negativa.

Evidentemente cada um destes caminhos pode desdobrar-se em inúmeras conseqüências vinculadas a uma série grande de possibilidades de atuação da administração e da psicologia. Uma vez que o artigo foca o assédio moral como instrumento do gerente como líder destrutivo, torna-se importante realizar algumas considerações:

O processo de influência pode ter resultados tanto intencionais quanto inesperados, conforme afirma Yukl, (1988: 176): “As conseqüências da influência dos agentes pode ser a intentada por ele, ou pode produzir um resultado não intentado ou inesperado”, por outro lado as ações do líder afetam de diversas formas e intensidades tanto o alvo (assediado neste caso), quanto os pares, superiores e a organização como um todo (Harvey, 2007: 118). Focalizar-se-á, portanto, os aspectos organizacionais em detrimento dos individuais mais bem estudados em suas diversas implicações.

Podemos a partir das relações entre fronteiras de identidade inter/intra indivíduo/organização, e suas conseqüências relacionais, inferir que o efeito da dicotomia cooperação/competição levará para resultados diferentes tanto para eles quanto para a organização uma vez que estes são tanto seus criadores quanto criaturas conforme afirmação de (Kreiner, 2006: 1325):

“Enquanto muitos estudos sugerem modos que os empregados tentam formar identidades individuais, este artigo identifica uma dinâmica recíproca maior. As identidades individuais e organizacionais são recursivamente interrelacionadas, e a mudança de identidade ocorre nesta relação, quando as fronteiras dentro e entre aspectos da identidade são (re) negociados. Neste interrelacionamento recursivo, ‘não apenas faz a organização construir o empregado, mas o empregado constrói a organização’ (Gabriel, 1999: 190). Como ocorrem incongruências entre as identidades individuais e organizacionais, fronteiras são reconstituídas. Adicionada, a teoria da autopoiesis<sup>2</sup>, literalmente significa ‘auto criar’, relata o sistema de fronteiras permeáveis e negociadas descritas aqui.”

---

2. A autopoiesis é uma abordagem que argumenta que os sistemas vivos são caracterizados pela autonomia, circularidade e autoreferência. Um objetivo de tal sistema é se auto reproduzir em um modelo recursivo. (Hernes e Bakken, 2003, Morgan, 1986) e ‘procurar este resto invisível no “espaço não marcado” externo a si mesmo’ (Cooper 2006: 60). Assim, como os indivíduos negociam a permeabilidade da fronteira da identidade, eles, estão em essência, (re)produzindo a identidade individual tanto quanto abrindo a uma identidade complementar externa a eles mesmos que pode potencialmente residir em aspectos da identidade organizacional. Nas fronteiras inter e intra –das identidades– conflitos podem ocorrer como consciência dos múltiplos aspectos da identidade e a relação entre seus desafios de mudança de identidade em uma tentativa ‘para prevenir uma paralisia de [identidade] reprodução’ (Seidl, 2003: 142).

Convém neste caso descrever como o poder/influência é utilizado pelo assediador para alvejar sua vítima promovendo o constrangimento da conduta, da posição e da própria pessoa visada.

O poder é um conceito central nas relações de assédio moral e é designado como a capacidade que um indivíduo tem de influenciar na conduta de outro, de modo que este faça algo que do contrário não faria. Portanto, se caracteriza como um potencial, uma possibilidade de atingir determinados fins, que pode ou não ser utilizado, ou seja, é a possibilidade que uma pessoa tem de exercer influência.

Segundo Duque (2003: 59), ter poder significa ter a capacidade de recortar os recursos da outra parte, enquanto que exercê-lo significa o corte efetivo dos recursos. Afirma ainda o autor, que o poder como um potencial tende a equilibrar as relações entre as partes por medo de retaliação.

Quando assediado moralmente, as situações de deterioração ocasionadas à vítima inabilitam as próprias respostas de enfrentamento como o exercício de seu próprio poder, nestas situações a reação de fuga da vítima transforma o poder potencial em ação (exercício do poder).

Existe, portanto, uma assimetria de poder e devido a sua característica de sutileza e perversidade, muitas vezes a vítima não consegue perceber ou crer no que acontece, não utilizando sua liberdade de tomar decisões ou exercitar seu próprio poder até que o processo tenha avançado gravemente às vezes com danos irreparáveis.

O que determina diretamente esta dependência é o grau de controle do recurso do qual o assediado necessita, portanto quanto mais dependente estiver o alvo de seu algoz maior será a possibilidade de assédio. Para aceitar o progresso do assédio moral até chegar às circunstâncias inaceitáveis que o caracteriza, o recurso que a vítima busca tem de ser sentido como importante. É axiomático afirmar que quanto mais importante é o recurso tanto maior será o interesse, o esforço para buscá-lo e por consequência e maiores contrapartidas serão cedidas na tentativa de consegui-lo. No caso do assédio moral, o indivíduo tende a valorizar a sua permanência na organização e seu exercício profissional, em muitos casos o mercado de trabalho restrito acaba por forçar o trabalhador a “suportar o insuportável”.

Considerando o conceito de utilidade marginal<sup>3</sup>, se percebe que o valor de um dado recurso cresce proporcionalmente com decrescimento de sua oferta e do número de fontes para a sua obtenção, elevando por consequência

---

3. A moderna teoria da utilidade marginal é subjetiva e declara que o valor depende da utilidade, isto é, da avaliação subjetiva que os consumidores atribuem aos diversos bens disponíveis no mercado. A satisfação proporcionada pela aquisição de cada unidade de qualquer bem é sempre inferior à propiciada pela aquisição da unidade anterior. (...) Em escalas de comparações de utilidades, isso equivale a dizer que, quanto mais escasso um bem, tanto maior o seu valor relativo de substituição; a utilidade marginal de um bem que se tornou escasso aumenta em relação à utilidade marginal do bem que se tornou abundante (Araújo, 2008).



ência o grau de dependência de quem o necessita face ao poder de quem o controla, esta situação tende a facilitar as ações de assédio (exercício perverso do poder) por parte do algoz.

Se os recursos puderem ser substituídos por outros que satisfaçam à necessidade do indivíduo existirá menor probabilidade de que este desenvolva uma relação de dependência, podendo assim, frustrar as investidas do assediador. Logo, quanto menos forem os substitutos, maior será o poder de quem controla o recurso.

Duque (2002: 140-141) citando Robbins (1987) afirma que

“(...) As bases do poder designam aquilo que o sujeito tem e lhe confere poder (...) as fontes nos indicam de onde obtém o sujeito suas bases de poder, quer dizer, se referem à maneira em que alguém chega a controlar as bases do poder (...)”

Para que possa agir, o assediador precisa influenciar o próprio assediado, e no caso mais comum, também os pares, subalternos e superiores do sujeito visado, daí a necessidade que o algoz tem de bases de poder para fortalecer-se que segundo Duque (2003, p.60) são os seguintes:

- O poder coercitivo: Sustenta-se fundamentalmente no medo, temor das conseqüências negativas da desobediência, sua aplicação é baseada em ameaças, sanções físicas, produção de frustração ou restrição de alguma necessidade fisiológica. Manifesta-se com maior freqüência nas organizações fortemente normativas através de sanções, despedidas arbitrárias ou degradação funcional.
- O poder de premiação: em oposição ao anterior as pessoas submetem-se aos desejos de outros porque isso lhes proporcionará benefícios, fundamentalmente materiais, o assediador o utiliza negando gratificações ou o desenvolvimento pessoal.
- O poder persuasivo: baseado na concessão e manipulação de prêmios simbólicos e a capacidade de decisão, de manipulações de informações, de controlar a designação dos símbolos de status e de influir nas normas do grupo. Manifesta-se de forma mais freqüente quando não há relação hierárquica formal entre o assediador e o assediado ou se algoz utiliza terceiros para garantir sua impunidade.
- O poder de conhecimento: sustenta-se no acesso e controle da informação necessária para possibilitar a tomada de decisão no grupo ou organização, utilizado forma mais freqüente no assédio ascendente.

As relações intra-organizacionais se caracterizam por um processo contínuo de influência, o exercício do poder admissível para promover a realização dos objetivos da organização deve respeitar os direitos do indivíduo que é parte da empresa. Este processo se desvirtuado é fundamental para a exe-

ção do assédio moral, existem três aspectos que merecem nossa atenção, o algoz, a vítima e os métodos usados para realizar os intentos perversos.

A própria organização sustenta alguns recursos necessários ao processo do assédio. A cultura, o sistema de gestão de conflitos e o estilo de liderança, podem até legitimar a conduta de assédio moral sustentado. A motivação do assediador tem um papel fundamental para a intensidade do assédio moral e para iniciar o processo, este pode ter como intento tanto realizar um objetivo organizacional, promulgando-se como um importante meio de socialização, quanto um objetivo pessoal à margem da organização.

Para conseguir submeter à conduta da vítima aos seus objetivos o assediador se utiliza das ferramentas de influência que seu poder lhe proporciona. Os métodos de assédio se concretizam em condutas de fustigação caracterizadas por empregar alguns dos seguintes aspectos: Utilizar os recursos da organização e suas normas como elemento de abuso; A deterioração das relações sociais da vítima e sua difamação; Ataques à vida privada do assediado e aos seus valores; A violência verbal, física e sexual.

O papel da liderança formal é crucial para o processo de assédio, este papel de destaque faz-se presente devido às bases de poder e a dependência quanto as suas decisões. Atividade, estressante que necessita de recursos muitos dos quais estão fora de seu espaço de controle. Como o líder formal tem de trabalhar com variáveis das quais depende de outros, em muitos casos com dificuldade de tomar decisões porque carece das informações necessárias, lida com problemas pouco estruturados e complexos, com o comportamento de pessoas, ele tende facilmente ao estresse exagerado. Aliado a isso ele deve responder por resultados de suas responsabilidades, assim se vê tentado a livrar-se daqueles com os quais acha que não pode contar. Destaca-se, evidentemente, a necessidade de uma sólida formação dos líderes formais, que muitas vezes são levados aos cargos por boa competência técnica, e que depois se deparam com problemas de negociação com pares, cobranças de superiores e demandas dos subordinados. Por outro lado o Hodson (2006: 383) sugere o seguinte:

“(...) Para o melhor entendimento do assédio moral no local de trabalho, e para aprender que tipos de políticas podem restringi-lo, é necessário mover entre tais concepções generalistas em direção a uma análise mais sistemática do contexto organizacional. Afortunadamente, alguns poucos estudos recentes tem se movido nesta direção mais especificamente duas importantes dimensões contexto do local de trabalho que podem afetar a probabilidade do assédio moral: (a) riscos acentuados de alvos estruturalmente fracos, tais como trabalhadores de baixo estatus (Eirnasen et al., 2003) e (b) o papel do mau gerenciamento e a liderança pobre em criar um ambiente permissivo para o assédio moral” (Folger & Skarlicki, 1998).

Assim, o assédio moral dá-se por existir um ambiente propício e pelas características de quem lidera. Michael (2007: 117) trata do que ele afirma ser a liderança destrutiva:

“(...) Assim, os líderes se tornam destrutivos e tomam decisões para o seu próprio benefício a expensas da organização (...)”. Neste artigo ele afirma “(...) o agente como um líder e como assediador cria um ambiente disfuncional onde o alvo, o observador e a organização sofrem impacto negativo devido às decisões tomadas pelo líder. (...)”.

Segundo este autor, existe um impacto intencional e outro não intencional conseqüente do assédio moral, que foge ao controle ou objetivos do algoz, as ações perversas da liderança negativa acabam por irradiar-se pela organização prejudicando suas atividades.

É aceito como pressuposto que o assédio moral somente ocorrerá caso o seu perpetrador sinta-se apoiado ou pelo menos com permissão implícita de seus superiores e pares.

Se concomitantemente a tolerância para o assédio aumenta na organização, as normas aceitas socialmente do comportamento civilizado pode rapidamente transfigurar-se em incivilidade e assédio moral. Neste caso existirão aqueles que começarão a ver o assédio como um fenômeno natural e culparão a vítima por seus males, por sua baixa estima ou experiências semelhantes ocorridas no passado.

Hodson et al. (2007: 383) citando Leymann (1996) tratando das questões do abuso de poder, esclarece o seguinte:

“Concepções de contextos organizacionais que são mais ou menos prováveis de promover o assédio moral tem sido menos bem desenvolvidos, permanecendo largamente no nível de generalidades considerando a “cultura organizacional” ou “baixo moral”.

Portanto, permanece a necessidade de ampliar os conhecimentos atuais sobre o tema, promovendo uma possibilidade de ação eficaz por parte das organizações, bem como a construção de um modelo que seja capaz de acrescentar embasamentos a um marco legal capaz de exigir que sejam adotados práticas e procedimentos preventivos. Harvei et al. (2007: 119) afirma que se faz necessário à adoção de indicadores capazes de permitir a avaliação das conseqüências das ações impetradas por maus gerentes: “O conceito de *externalities* do assédio moral é a encruzilhada do debate sobre o líder destrutivo e o construtivo.” *Externalities* referem-se ao impacto de uma decisão sobre aqueles que não participaram dessa decisão.

## Casos analisados

Diversas entrevistas foram realizadas em duas empresas para verificar os procedimentos adotados quanto aos comportamentos utilizados nas relações interpessoais no uso do poder de pessoas em posição de liderança. Destas, exemplos ilustrativos da liderança destrutiva foram pinçados para demonstrar as implicações éticas e de conflitos resultantes.

O primeiro caso entrevistou-se os representantes de RH da empresa “X”, que demonstrou uma severa variação quanto aos estilos de liderança em uma de suas lojas. Trata-se de uma empresa comercial de médio porte com diversas lojas dispersas na grande Florianópolis.

O caso aconteceu em quando a gerencia foi substituída e a nova líder da loja se utilizou da clássica atuação “laissez faire”, eximindo-se de qualquer controle ou mediação quanto aos conflitos e problemas existentes no local de trabalho. Neste período, os abusos por parte dos empregados se tornaram comuns, empregados chegavam tarde e saíam mais cedo, por motivos triviais chegando ao ponto de se ausentarem durante o expediente de trabalho para namorarem na praça da cidade. Como consequência, a loja passou a ter um desempenho pífio e não demorou a demonstrar prejuízo.

Alertados pelos resultados negativos a cúpula da administração tratou de substituir a antiga gerencia, neste caso por alguém qualificada como rígida, responsável e metódica. Neste período, com o intuito de “consertar” a situação o controle se tornou exageradamente rígido, qualquer atraso era punido com rispidez, alguns atendentes perderam o direito de repor horários utilizados para saírem um pouco mais cedo o que lhes permitia estudar, as necessárias idas ao banheiro eram controladas e todas as ordens eram dadas de forma rigorosa, o mínimo ou contrariedade era punido com repreensões severas em frente a todos.

As consequências relatadas para o primeiro período foram, o descontentamento por parte de empregados que se sentiam injustiçados já que alguns contavam com maiores privilégios, havia um descontentamento com as relações interpessoais com relatos de desrespeito entre colegas caracterizado por comportamentos inapropriados.

No segundo período, houve um descontentamento geral, incluindo queixas de danos morais, assédio moral no trabalho e de humilhações decorrentes das ações da chefia.

Este caso ilustra perfeitamente os extremos em que o assédio moral no trabalho se manifesta, no primeiro período obviamente a leniência da gerencia permitia, por parte dos empregados, estratégias inadequadas por qualquer motivo de desentendimento, ao passo que no segundo período a forma tirânica de lidar com as relações interpessoais do preposto da empresa por si só se caracterizou como uma estratégia de disciplinar os trabalhadores que pode ser caracterizado como um método de assédio moral no trabalho.

Na empresa “Y” a entrevista com os representantes da empresa surpreendentemente revelou naturalidade em relatar o que (Irigoyen, 2002) relatou como motivos inconfessáveis para o assédio moral no trabalho.

A Senhora “E” relatou: “Eu sou humana, se vejo algum colega galgar um posto de chefia, eu naturalmente sinto inveja e vou fazer de tudo para “puxar o tapete”.”

Com esta expressão, ela quis relatar que para conseguir galgar postos na organização ela está disposta a se utilizar das estratégias de assédio moral no trabalho, como difamação, esconder informações necessárias ao trabalho do alvo, degenerar as condições trabalho, buscar aliados para suas ações perversas etc.

Por seu lado, o Senhor “S” relatou: “é claro que eu quero tudo para mim, isto é normal, as coisas são assim na prática, cada qual tenta ter o máximo”. Quando perguntado sobre as estratégias de ascensão na organização este relatou ser natural “puxar o tapete”, reproduzindo os valores demonstrados pela Senhora “E”, demonstrando que as normas de grupo e cultura organizacional permitem e incentivam a competição extrema e as estratégias de liderança destrutiva.

As relações neste caso tendem ao “ganha perde” onde a parte prejudicada sente-se ressentida, injustiçada e com raiva tendendo a apatia por um lado e a retaliações por outro.

Estas relações de trabalho apresentam-se evidentemente insalubres e com difíceis resultados positivos em médio e longo prazos, em comum nestas organizações há uma baixa qualidade na seleção de seus líderes, uma indiferença da cúpula da administração quanto aos métodos utilizados por seus prepostos em obter resultados. Mesmo quando se utilizando de instrumentos de análise quanto a alguns aspectos psicossociais existem falhas que merecem ser comentadas.

A empresa “Z” realiza anualmente uma pesquisa de clima organizacional, e os resultados tabulados servem para avaliar a atuação da gerencia. Neste caso específico denúncias de assédio moral foram realizadas por dois trabalhadores que or não suportarem a pressão deixaram seus empregos. Quando diagnosticado o clima do setor em questão, a conclusão da análise foi que 80 por cento dos trabalhadores estavam contentes com o ambiente de trabalho e somente 20 por cento estavam descontentes.

Perceb-se claramente o despreparo dos analisas que se concentraram na frequência dos problemas negligenciando a sua gravidade. Sendo o assédio moral neste caso induzido pela discriminação, os trabalhadores vitimados pertenciam a um grupo vulnerável de acordo com a colocação de (Irigoyen, 2002) de que o assédio moral se caracteriza pela não aceitação de uma diferença. Esta deficiência no entendimento quanto ao fenômeno caracterizada na empresa impediu uma solução aceitável aos casos apresentados e estes foram levados aos tribunais.

## Considerações finais

As empresas que costumam cultivar a competição de seus empregados na busca por resultados, a autopromoção, a forma agressiva de desqualificar o outro, a forte ambição premiada-as em detrimento de relações mais solidárias, reforçam, assim, um padrão de comportamento conflituoso e danoso as intenções de motivação e engajamento de trabalhadores. Muitos empregados se vêem vítimas de líderes formais guindados a esta condição por critérios muitas vezes reprováveis.

Diversos são os custos financeiros intangíveis que enfrentam as empresas que desconsideram as conseqüências destas práticas perversas, tanto nos trabalhadores que se submetem instrumentalmente aos caprichos dos prepostos da empresa, realizando suas tarefas rotineiramente e de “*bico fechado*”.

Ressalte-se, a evidência da necessidade da adoção de políticas claras de ascensão na carreira com impositivos éticos e de intolerância as estratégias do assédio moral no trabalho é crucial par impedir que líderes formais destrutivos tenham lugar dentro da organização.

Nos relatos dos representantes empresariais percebe-se claramente um jogo de tentativa e erro na definição de suas chefias indicando pouca atenção para critérios de seleção, o que propicia desastrosos efeitos sobre a saúde dos trabalhadores e até mesmo para as finanças da empresa. Pela negligência em que são tratadas as relações éticas de trabalho muitas empresas se tornam vítimas de líderes negativos que tendem a prejudicar o engajamento e motivação de sua força de trabalho.

A formação dos líderes formais das empresas quanto as ferramentas de atuar contra o assédio moral no trabalho é crucial para a solução adequada dos casos que sugem nas relações sociais de trabalho.

## Referencias bibliográficas

- Araújo, O. Utilidade marginal, <http://www.dearaujo.ecn.br/cgi-bin/asp/utilidade.asp> acessado em 25 de outubro de 2008.
- Dreu, carsten k.w. de. Journal of Organizational Behavior J. Organiz. Behav. 29, 5–18 (2008) Published online 12 July 2007 in Wiley InterScience. ([www.interscience.wiley.com](http://www.interscience.wiley.com) DOI: 10.1002/job.474).
- Duque, Miguel Barón (2002) Afrontamiento individual del acoso moral en el trabajo a través de los recursos de negociación. LAN HARREMANAK/7. Sevilla (II), 135-154.
- Duque, Miguel Barón, Jaca, Lourdes Munduate, Barea, Maria José Blanco (2003) La Espiral Del mobbing. Papeles Del psicólogo, Sevilla, nº 84, 55-61.



- Harvey, Michael G., et al. (2007) A Bully as an archetypal destructive leader. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, Vol. 14, nº 2, 117-129.
- Hill, Ronald Paul, Stephens, Debra Lynn, Pamplin, Robert B. (2005) *The Multiplicity of selves and management: a leadership challenge for the 21 st century*. Sage Publications (London, Thousand Oaks, CA and New Delhi) vol. 1(1), 127-140.
- Hodson, Randy, Roscigno, Vicent J., Lopez, Steven H. (2006) Chaos and the abuse of power: workplace bullying in organizational and interactional context. *Sage publications, Work and occupations*, Vol. 33, nº 4, 382-416.
- Irigoyen, Mari France (2002) *Mal estar no trabalho: redefinindo o assédio moral; tradução Rejane Janowitz*. Rio de Janeiro: Bertrnd Brasil.
- Kreiner, Glen E., Hollensbe, Elaine C., Sheep, Mathew L. (2006) On the edge of identity: Boundary dynamics at the interface of individual and organizational identities. *Human Relations*, Sage Publications (London, Thousand Oaks CA, New Delhi), vol. 59(10), 1315-1341.
- Mascarenhas, André Ofenhejm et. al. (2005) Impactos da Tecnologia na Gestão de Pessoas – um Estudo de Caso. *RAC*, v. 9, n. 1, Jan./Mar. 2005, 125-147.
- Redondo, Rafael (2002) Mobbing, su contexto organizativo-ideológico. *Lan harremak: Revista de relaciones laborales, País Vasco*, Nº 7, 267-277.
- Rivera, de Gonzáles (2002) *Los síndromes de estrés*, ORP, Madrid.
- Rivera, J. L. González e Albuin, M. Rodrigues (2003) Cuestionário de estratégias de acoso psicológico: El LIPT-60 (Leymann Inventoy of Psychological Terrorization) em versão española. *Psiquis*, 24 (2): 59-69.
- Salin, Denise (2003) Ways of explainig workplace bullying: a review of enabling, motivation and precipitating structures and processes in the work environment. *Human relations*, Sage publications, vol. 56(10), 1213-1232, London, Thousand Oaks CA, New Delhi.
- Yukl, Gery A. (1988) *Leaderschp in the organization*. 4th ed. P. cn. Prentic-Hall. London, 175-233.





# NO AL MOBBING. UN DERECHO HUMANO EMERGENTE TODAVÍA INVISIBLE

ADRIANA CAROLINA VARGAS OJEDA<sup>1</sup>  
ALFREDO RENÁN GONZÁLEZ RAMÍREZ<sup>2</sup>  
ANA MARÍA VALLES MEDINA<sup>3</sup>  
MA. CARMEN CASTILLO FREGOSO<sup>4</sup>  
AVID SERGIO SALAS VARGAS<sup>5</sup>

## Resumen

Entendido el mobbing o acoso u hostigamiento en el trabajo, como una situación adversa en las relaciones laborales en donde hay víctimas y acosadores, debemos visualizarlo como una fuente de ruptura de la dinámica interpersonal en el espacio de trabajo, en donde el maltrato psicológico constituye la causa principal de disrupción de la integridad de una persona que aspira a laborar en un ambiente de paz y armonía. En respuesta al proceso de globalización y a la turbulenta competitividad que nos hostiga mentalmente, surge la Declaración Universal de los Derechos Humanos Emergentes que contempla en el primero de sus nueve artículos -el derecho de los ciudadanos a una existencia en condiciones de dignidad-. En él, defiende la integridad física y psíquica y el derecho al trabajo, entre otras condiciones necesarias para la supervivencia. Es una realidad ineludible, que no hay espacio de trabajo en el que se pueda evitar la presentación del acoso laboral en algún momento de la vida de los seres humanos que trabajan para lograr satisfacer sus necesidades personales. Siendo la Procuraduría de los Derechos Humanos en Baja California, México, la entidad que tiene como misión defender los derechos humanos en el Estado y a la formación de una cultura de conocimiento, respeto y aprecio a los derechos humanos, surgió el interés de investigar de manera exploratoria, el número de expedientes de queja que existen reportados en los último cinco años en relación a acoso laboral y la atención mediante recomendaciones que se le ha dado por parte de la Procuraduría. Los resultados fueron inesperados dado que no hubo alguna queja sobre acoso laboral. Esto nos lleva a concluir que falta trabajar en la difusión democrática de la situación de acoso

---

1. Facultad de Medicina y Psicología, Universidad Autónoma de Baja California (UABC).

Toda correspondencia relacionada con este artículo debe ser enviada a Adriana Vargas, Facultad de Medicina y Psicología, Universidad Autónoma de Baja California, México, Ave. Universidad 14418, Mesa de Otay, Tijuana, Baja California. México. Correo electrónico: [caro.vargas@uabc.edu.mx](mailto:caro.vargas@uabc.edu.mx)

2. Facultad de Medicina y Psicología, UABC.

3. Facultad de Medicina y Psicología, UABC.

4. Universidad Autónoma de Baja California, UABC.

5. Escuela de Ciencias de la Salud, UABC.

en el trabajo para que se pueda lograr desde diferentes instancias civiles y gubernamentales, a la toma de conciencia operativa de la necesidad de atender esta problemática de salud pública.

**Palabras clave:** Derechos humanos · Acoso laboral · Quejas · Recomendaciones.

### **Abstract**

If we understand mobbing or workplace harassment as an adverse situation in the labor relationships with both, victims and perpetrators, we must visualize it as a source of disruption of the interpersonal dynamics in the workplace. Psychological mistreatment has been found to be the main source of disruption of the integrity of a person who aims at working in a peaceful and harmonious environment. In response to the globalization process and turbulent competitiveness that plagues us mentally, the Emerging Universal Human Rights Declaration comes to life. It establishes in its first of nine articles the right of citizens to an existence with dignity. This article also protects the physical and psychological integrity as well as the right to work in other conditions necessary for survival. It is an unavoidable reality that there is no workplace environment that could be free of harassment at some point in the lives of the human beings working to satisfy their personal needs. In Baja California, Mexico, it is the Human Rights (HR) Attorney's Office the agency responsible for the protection of Human Rights in the state and for developing a culture of knowledge, respect and protection of human rights for all. The agency decided to research in an exploratory manner, the number of complaints filed in the last 5 years related to workplace harassment, paying close attention to the recommendations provided by the HR Attorney's Office. The results were unexpected since there was not even one complaint about workplace harassment. This leads us to conclude that there is a lack of democratic spreading of the bullying situation at work and there is a need to address this public health issue in several private or public departments.

**Keywords:** Human Rights · Workplace harassment · Complaints · Recommendations.

### **Resumo**

Entendido ou bullying ou assédio no local de trabalho, como uma situação adversa nas relações de trabalho, onde há vítimas e agressores, devemos vê-lo como uma fonte de discriminação das dinâmicas interpessoais no local de trabalho, onde o abuso psicológico constitui principal causa do rompimento da integridade de uma pessoa que aspira a trabalhar em uma atmosfera de paz e harmonia. Em resposta à globalização e competitividade turbulento nos assediado mentalmente, a Declaração Universal dos Direitos Humanos Emergentes que o primeiro dos seus nove itens surto - o direito dos cidadãos a uma vida digna -. Defende a integridade física e mental e do direito ao trabalho, entre outras condições necessárias para a sobrevivência. É uma realidade inescapável de que não há espaço de trabalho onde você pode evitar a apresentação de assédio moral no trabalho, em algum momento na vida dos seres humanos que trabalham para atingir as suas necessidades pessoais. Sendo o Escritório de Direitos Humanos, em Baja Califórnia, no México, a entidade que tem como missão defender os direitos humanos no estado



e na formação de uma cultura de conhecimento, respeito e valorização aos direitos humanos, o interesse da pesquisa surgiu de modo exploratória, o número de processos de queixa que são relatados nos últimos cinco anos em relação ao assédio moral no trabalho e atenção através de recomendações que lhe foram dadas pelo Procurador-Geral. Os resultados foram inesperados, desde que houve uma queixa sobre assédio. Isso nos leva a concluir que o trabalho democrático falta na divulgação da situação assédio moral no trabalho, que pode ser alcançado a partir de vários civis e governamentais, para fazer consciência operacional da necessidade de abordar estas instâncias de problemas de saúde pública.

**Palavras-chave:** Direitos humanos · Assédio moral no trabalho · Reclamações · Recomendações.

## Introducción

El siglo XXI se ha venido caracterizando entre otros temas, por una genuina preocupación por estudiar, evaluar, ejercer, proteger y defender los derechos humanos (Carbonelli, 2012), así como dar seguimiento al cumplimiento de la legislación generada en torno a ellos; sin embargo, aun cuando la Declaración Universal de los Derechos Humanos ha definido con precisión la importancia de la defensa de los derechos de los individuos, existe todavía un vacío operacional en el que aun cuando los hombres y mujeres de este nuevo milenio vivamos bajo el aparente “manto protector de los derechos humanos” (Pesqueira, 2010) estos continúan violándose bajo el argumento de una desvirtuada libertad que legitima las acciones nocivas, y una pseudovigilancia que pretende ocultar una realidad de omisiones hacia la verdadera atención y solución de problemas inherentes a la ruptura de la armonía y paz social individual y colectiva, específicamente en lo que concierne al medio laboral; de tal manera que situaciones adversas como el acoso, mobbing u hostigamiento en el trabajo, en donde hay víctimas y acosadores y que debemos visualizarlo como una fuente de ruptura de la dinámica interpersonal en el espacio de trabajo (Vargas y cols., 2009) debería ser un tema de interés para los organismos protectores de los derechos humanos, ya que el maltrato físico o psicológico constituye la causa principal de disrupción de la integridad de una persona que espera satisfacer sus necesidades básicas y secundarias a través de su trabajo y aspira a laborar en un ambiente tranquilo y estimulante de la creatividad para beneficio del desarrollo personal y colectivo. Sin embargo, el trabajador al encontrarse en una situación de mobbing o acoso laboral, y no encontrar una entidad que lo escuche y defienda sus derechos, potencialmente le puede producir un trastorno en su dinámica personal que lo puede desestabilizar emocionalmente, y llevarlo a situaciones de conflicto que si no reciben un abordaje resolutivo oportuno, lo puede conducir a daños irreparables en su integridad.

## **Los Derechos Humanos en México y su función ante el acoso laboral**

El Congreso de los Estados Unidos Mexicanos, decreta el 29 de junio de 1992, la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos que en su artículo 6° señala quince atribuciones de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, siendo dos de ellas la de recibir quejas de presuntas violaciones a derechos humanos por actos u omisiones de autoridades y conocer e investigar a petición de parte, o de oficio, presuntas violaciones de derechos humanos ya sea por actos u omisiones de autoridades administrativas de carácter federal o bien cuando los particulares o algún otro agente social cometan ilícitos con la tolerancia o anuencia de algún servidor público o autoridad.

Es interesante que en su artículo 7° señalaba que... “la Comisión Nacional de los Derechos humanos no podrá conocer de los asuntos relativos a: I) Actos y resoluciones de organismos y autoridades electorales; II) Resoluciones de carácter jurisdiccional; III) Conflictos de carácter laboral y IV) Consultas formuladas por autoridades, particulares y otras entidades, sobre la interpretación de las disposiciones constitucionales y legales”.

De tal manera que en un inicio y en cuestiones de materia laboral, las procuradurías de derechos humanos estatales no tenían injerencia alguna. Fue apenas el 10 de junio de 2011, que se publica en el Diario Oficial de la Federación, la Reforma Constitucional en materia de Derechos Humanos en la que se define que las comisiones de derechos humanos... “podrán conocer, a partir de la reforma, de quejas en materia laboral. Quedando sólo dos materias en las cuales resultan incompetentes: los asuntos electorales y los jurisdiccionales”.

Por lo tanto, sólo apenas hace dos años que la Procuraduría de los Derechos Humanos de los Estados puede atender las quejas de naturaleza laboral y emitir recomendaciones.

### **La Procuraduría de los Derechos Humanos en Baja California y quejas sobre acoso laboral**

Siendo la Procuraduría de los Derechos Humanos en Baja California, México, la entidad que tiene como misión defender los derechos humanos en el Estado y a la formación de una cultura de conocimiento, respeto y aprecio a los derechos humanos, surgió el interés de investigar de manera exploratoria, el número de expedientes de queja que existen reportados en los últimos cinco años en relación a acoso laboral y la atención mediante recomendaciones que se le ha dado por parte de la Procuraduría. Se intentaba revisar los últimos cinco años, sin embargo, como sólo desde el 2011

la reforma de Ley permitió que las Procuradurías pudiesen recibir quejas de naturaleza laboral. Esto determinó que en lugar de revisar expedientes de quejas en materia de acoso laboral que se habían atendido en los últimos cinco años en la Procuraduría de los Derechos Humanos de Baja California, sólo se revisaron las quejas de los dos últimos años.

Los resultados no fueron los esperados, ya que se encontró cero números de casos de acoso u hostigamiento laboral reportados. Esto nos llevó a concluir que el hecho de no encontrar información al respecto, confirma que aun cuando el acoso en el trabajo es un hecho que potencialmente se presenta en casi todos los espacios de trabajo, no es denunciado por la víctima quizá por temor al despido o bien por considerar que no tendrían respaldo legal para su defensa y protección.

A lo largo de la existencia humana los derechos “naturales” han formado parte de la naturaleza de hombres y mujeres, como lo son entre otros, el libre arbitrio, la equidad, el respeto, el espíritu de servicio y la responsabilidad compartida (Pesqueira, 2010); sin embargo, con frecuencia son violados estos derechos en este mundo convulsionado por la ambición y desmedido anhelo de conquistar el poder para la adquisición de cada vez más bienes materiales. Si cada uno de nosotros, actuáramos con conciencia haciendo lo que tenemos que hacer y nos percatáramos de que una autoridad, una asociación o los compañeros de trabajo irrumpen negativamente en la integridad de un compañero o compañera de trabajo mediante el mobbing, deberíamos de tener la obligación moral de actuar inmediatamente haciendo nuestro mejor esfuerzo por detenerlo antes de que ocasione mayores estragos en la persona afectada.

## **Derechos humanos emergentes**

En respuesta al proceso de globalización y a la turbulenta competitividad que nos hostiga mentalmente, surge la Declaración Universal de los Derechos Humanos Emergentes producto del Foro Universal de las Culturas en Barcelona 2004 y el Foro en Monterrey 2007 e inspirados en los valores universales y en el derecho a una existencia que permita el bienestar y calidad de vida para todos.

Esta declaración contempla en el primero de sus nueve artículos “El derecho de los ciudadanos a una existencia en condiciones de dignidad”. En él, defiende la integridad física y psíquica y el derecho al trabajo, entre otras condiciones necesarias para la supervivencia. Es decir, se ha empezado aunque con pasos muy lentos, confusos e inciertos, revalorar nuestros derechos y brindarles la importancia que se merecen.

El hecho de que no haya habido alguna queja de acoso en la Procuraduría de los Derechos Humanos como se señaló previamente, nos habla de que a

pesar de las reformas constitucionales y del reconocimiento en los foros de discusión del derecho al trabajo en condiciones dignas, aun no ha sido identificado el mobbing u hostigamiento laboral, como un problema que puede repercutir en la integridad biológica, psicológica y social de la víctima.

## Conclusiones

- Si los seres humanos viviésemos bajo la tónica del sublime significado de respetar el espacio e integridad de quienes nos rodean, el aparato social funcionaría en un clima de concordia, armonía y mayor productividad.
- Es una realidad ineludible, que no hay espacio de trabajo en el que no se presente el acoso laboral en algún momento de la vida de los seres humanos que trabajan para lograr satisfacer sus necesidades personales. Por lo que es necesario generar espacios de mediación como una estrategia preventiva o resolutive de mobbing en los espacios de trabajo. Esto nos lleva a la creación de programas académicos que legitimen y profesionalicen la labor de los mediadores quienes deberán aplicar sus conocimientos y experiencia con responsabilidad y compromiso social, a través de diálogos democráticos para la construcción de puentes que permitan transitar de la cultura de la violencia a la cultura de la paz, la cordura y la concordia (Pesqueira, 2010), restableciendo los canales de comunicación entre víctimas y victimarios, favoreciendo el diálogo racional, reexigendo las vías de eliminación del conflicto para beneficio mutuo de los actores involucrados en la situación de acoso laboral.
- Es necesario evaluar la capacidad de exteriorizar la internalización del acoso ya que algunas personas tienen dificultades para expresar lo que les pasa, lo que sienten o lo que piensan, tienen tanto miedo, tristeza, dolor, rabia, o confusión de sentimientos que no se atreven a denunciar los actos de acoso laboral.
- Aun cuando la legislación mexicana contempla la defensa de los derechos humanos en lo que concierne al trabajo, el acoso laboral continúa siendo invisible a nuestros sentidos, por lo que se requiere una difusión democrática y abordaje más enérgico para que sea plenamente conocido por la ciudadanía y pueda prevenirse en todos los ámbitos de trabajo.

## Referencias bibliográficas



Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la federación el 29 de junio de 1992. En Texto vigente últimas reformas publicadas en el Diario Oficial de la Federación 10 de Junio de 2013.

Declaración Universal de los Derechos Humanos Emergentes en [http://www.consumer.es/web/es/solidaridad/derechos\\_humanos/2009/06/02/185699.php](http://www.consumer.es/web/es/solidaridad/derechos_humanos/2009/06/02/185699.php) y en [http://www.idhc.org/esp/1241\\_ddhe.asp](http://www.idhc.org/esp/1241_ddhe.asp)

Misión, Visión y Valores de la Procuraduría de los Derechos Humanos y Protección Ciudadana de Baja California, México, en <http://www.derechoshumanosbc.org/content/misi%C3%B3n-visi%C3%B3n-y-valores>

Carbonell Miguel (2012). La Reforma constitucional en materia de derechos humanos: principales novedades. Sept 6, 2012 en <http://www.miguelcarbonell.com/articulos/novedades.shtml>

Pesqueira Leal Jorge y Ortiz Aub Amalia (2010). *Mediación Asociativa y cambio Social. El arte de lo posible*. México: Unison.

Vargas-Ojeda, A. C., Salas-Vargas, D. S., Castillo-Fregoso, M. C., Delgadillo-Ramos, M. G., Valles Medina, A. M. y Fraga-Vallejo, M. A. (2009). ¿Acosador o víctima? Todo es según el color del cristal con que se mira. En Florencia Peña y Sergio Sánchez (coordinadores), *Testimonios de mobbing. El acoso laboral en México*, Eón-INAH.





# LA FORMACIÓN DE PROFESIONALES DE LA SALUD EN LA ATENCIÓN DEL MOBBING

ADRIANA CAROLINA VARGAS OJEDA<sup>1</sup> • ELVIA MÉNDEZ FREGOZO<sup>2</sup> •  
ALFREDO RENÁN GONZÁLEZ RAMÍREZ<sup>3</sup> • ANA MARÍA VALLES MEDINA<sup>4</sup> •  
CARMEN CASTILLO FREGOSO<sup>5</sup> • DAVID SERGIO SALAS VARGAS<sup>6</sup>

## Resumen

Los vertiginosos cambios sociales y en sí el proceso de mundialización, ha traído como resultado cambios radicales en las relaciones humanas. Los espacios laborales han sufrido transformaciones dictadas por las necesidades del propio mercado y, como una de las variadas consecuencias de ello, se presenta con cada vez mayor frecuencia la potencial repercusión en el estado de salud de la víctima de mobbing y colateralmente en su familia. Los espacios académicos responsables de formar y actualizar a los profesionales de la salud sustentan sus currículos con base en conocimientos obtenidos a lo largo de décadas de estudio e investigación; sin embargo, la velocidad y la complejidad de las transformaciones que se mencionan han rebasado y dificultado la posibilidad de incluir contenidos que aborden condiciones patológicas que afectan a la salud y que aún cuando ya existían en el pasado, no se les dan en el presente, la importancia que realmente revisten. Una de las plagas que han resultado de los trastornos en la dinámica interpersonal en el ámbito laboral, es el mobbing –definido como el acoso psicológico en los espacios de trabajo– que ha afectado de múltiples maneras a quienes lo sufren. Alta presión, burnout, stress postraumático son algunas de las consecuencias más estudiadas hasta el momento. Este trabajo hace un estudio sobre el desconocimiento que tienen los profesionales de diferentes disciplinas sobre el mobbing y además argumenta a favor del establecimiento de cátedras o seminarios en las universidades; para que, de forma obligatoria a través del currículo, se den a conocer a los futuros profesionales, principalmente de las ciencias de la salud, el reto que representa el mobbing o acoso laboral como fuente

- 
1. Facultad de Medicina y Psicología, Universidad Autónoma de Baja California (UABC). Toda correspondencia relacionada con este artículo debe ser enviada a Adriana Vargas, Facultad de Medicina y Psicología, Universidad Autónoma de Baja California, México, Ave. Universidad 14418, Mesa de Otay, Tijuana, Baja California. México. Correo electrónico: [caro.vargas@uabc.edu.mx](mailto:caro.vargas@uabc.edu.mx)
  2. Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales, UABC.
  3. Facultad de Medicina y Psicología, UABC.
  4. Facultad de Medicina y Psicología, UABC.
  5. Facultad de Medicina y Psicología, UABC.
  6. Escuela de Ciencias de la Salud, UABC.

de problemática de salud pública que potencialmente, amenaza con altos costos humanos, económicos, sociales y culturales a las sociedades contemporáneas.

**Palabras claves:** Mobbing · Currículum · Educación Superior · Formación Profesional.

### **Abstract**

The rapidly occurring social changes and globalization in itself have resulted in radical changes in human relationships. The workplace environment has also suffered transformations dictated by the own needs of the trade. One of the many consequences of these transformations has been the increased frequency of potential repercussions in the health and wellbeing of the victims of mobbing and the collateral damage to their families. The academic environment responsible for the training and continued education of health professionals support their curricula with knowledge acquired through decades of study and research. However, the speed and complexity of these transformations have surpassed and made it difficult to include contents that address pathological conditions that affect the health of the person or perhaps contents that already existed in the past but are not given the necessary importance and attention they demand. Mobbing, defined as psychological harassment in the workplace, has become the scourge of society as a result of the disruption in the interpersonal dynamics in the work environment. This situation affects a person in different ways: high blood pressure, burnout, post-traumatic stress are some of the consequences under study at the moment. The present work is a study of the lack of knowledge of professionals from different disciplines regarding mobbing. In addition, this work supports the argument in favor of establishing courses or workshops in the curricula of universities. This way, it would be a required course, particularly for health sciences careers that would address the challenge that mobbing or workplace harassment represent as sources of public health menace that threaten contemporary societies with high human economic, social and cultural costs.

**Keywords:** Mobbing · Curriculum · Higher education · Professional development.

### **Resumo**

As rápidas mudanças sociais e com ele o processo de globalização tem resultado em mudanças radicais nas relações humanas. Espaços de trabalho sofreram transformações ditadas pelas necessidades do mercado e, como uma das várias conseqüências desse, é apresentado com frequência cada vez maior o potencial impacto sobre a saúde da vítima de assédio moral e colateralmente em sua família. Espaços acadêmicos responsáveis por formar e atualizar profissionais de saúde apoiar seus currículos com base no conhecimento adquirido ao longo de décadas de estudo e pesquisa, mas a velocidade ea complexidade das mudanças que têm invadido e difícil mencionada a possibilidade de incluir o conteúdo que condições patológicas que afetam a saúde de endereço e mesmo quando eles existem no passado, eles não são dadas no presente, realmente são de importância. Uma das pragas que resultaram do rompimento de dinâmicas interpessoais no local de trabalho é definido como o bullying, o assédio moral nos locais de trabalho - o que afetou de várias maneiras para aqueles que sofrem. De alta pressão, o burnout,

stress pós-traumático são algumas das consequências mais estudados agora. Este artigo faz um estudo da ignorância que profissionais de diferentes disciplinas sobre assédio moral e também defende a criação de palestras e seminários em universidades, para que a obrigatoriedade em todo o currículo, para se darem a conhecer ao futuros profissionais, principalmente nas ciências da saúde, o desafio de bullying ou assédio como una fonte de problemas de saúde pública ameaça potencialmente caro ao ser humano, econômico, social e cultural das sociedades contemporâneas.

**Palavras-chave:** Mobbing · Currículo · Ensino Superior · Formação Profissional.

## Introducción

Comenzar a escribir sobre mobbing en espacios universitarios supuso para los autores, un complejo proceso de aprendizaje ya que el concepto era casi desconocido hace apenas una década. Si bien, el fenómeno de acoso no es nuevo en este tipo de espacios laborales, al inicio fueron más interrogantes que certezas de cómo abordar su estudio y cuáles eran las características en esta zona del país.

En tiempos recientes, el concepto ha ido permeando el discurso especializado de personas interesadas en analizar procesos y condiciones en los sitios de trabajo; sin embargo, todavía ha sido poco explorado en el noroeste de México por profesionales que pudiesen tener vínculos con la detección y solución de este problema.

Si bien se ha estudiado sobre el tema, en nuestro país puede decirse que es incipiente el análisis del mobbing que se presenta en los espacios de trabajo y especialmente en entidades de educación superior. Aun cuando es una situación que tiene una larga historia en la vida cotidiana de las instituciones y que además se le considera como parte natural del entorno del desempeño humano, es sólo hasta fechas muy recientes que se ha destacado este tema por profesionales que buscan hacer visible y acabar con una de las epidemias laborales que tienen altos costos para quienes se ven envueltos en él.

Es posible afirmar que gracias a campañas oficiales para combatir la violencia en los espacios escolares, el concepto de bullying se ha convertido en algo familiar para describir el acoso que se da entre los alumnos. Sin embargo, aún falta un amplio trabajo de prevención y divulgación en lo que corresponde al mobbing o acoso u hostigamiento laboral, en especial en la comunidad responsable de la salud individual y colectiva. De eso se trata el presente trabajo, de hacer palpable la necesidad de que este tipo de expertos y de otras áreas del conocimiento, reciban una formación que les permita conocer sobre este tema, con lo que podrán detectar y atender los síntomas y consecuencias legales y sociales que tienen quienes son hostigados y son víctimas de mobbing.

## Una reflexión producto de la experiencia

Aun cuando el mobbing puede ser detectado en los espacios laborales, no se cuenta con la educación necesaria para ver las características y condiciones en que se presenta para ser documentado y más que eso, detenido. La incapacidad social e individual para identificar las señales del mobbing propicia que éste crezca; de tal manera que los costos organizacionales y personales muestran sus estragos en el deterioro de las relaciones interpersonales en los espacios laborales y el quebranto en la salud del individuo (Méndez, Assadi e Islas 2009: 77)

Uno de los objetivos de este trabajo es manifestar la necesidad de que los profesionales universitarios reciban una formación académica que les permita contar con el conocimiento suficiente sobre este fenómeno. Para evidenciar esta necesidad se realizó una encuesta entre 235 profesionales de diferentes disciplinas (Vargas y Cols.: 2009) con el objetivo de saber acerca de su nivel de dominio sobre el tema de mobbing. El resultado fue que de los 235 profesionales, 55 fueron médicos y sólo tres supieron su definición. 50 fueron ingenieros quienes señalaron que desconocían el término. De 15 matemáticos y 15 biólogos, ninguno pudo definirla. Veinte de 35 psicólogos sabían bien el concepto. Los 35 químicos a quienes se les preguntó, jamás habían escuchado la palabra y de los 30 odontólogos sólo uno había escuchado el término con anterioridad, pero no recordaba exactamente qué significaba. Es decir, sólo menos del 10% de los profesionales conocían el significado del término mobbing.

Hasta aquí se llegó con la encuesta, arrojando los resultados, que todavía existe un desconocimiento respecto al término mobbing, especialmente en las áreas de las ciencias exactas y ciencias de la salud. Sin embargo, en cuanto se les mencionaba que mobbing hace referencia al acoso laboral, todos respondían que el acoso en el trabajo sí era conocido por ellos pero no lo habían observado de manera manifiesta en su entorno. Esto lleva a reflexionar que, aun cuando se vive en un siglo totalmente mundializado y con una tecnología muy avanzada, se tiene la necesidad de crear conciencia en los sujetos quienes, inmersos en su desempeño laboral, no son capaces de identificar situaciones de acoso ni canalizarlas correctamente a los organismos pertinentes, para su atención (López, 2003).

¿Acaso el mobbing es una situación nueva? Es evidente que el acoso laboral existe sobre todo desde la llamada Revolución industrial, cuando se gesta la división del trabajo y las nuevas organizaciones laborales; sin embargo, ha sido sólo hasta en épocas recientes, cuando bajo el modelo neo liberal y sustentado en el neo management, que se muestra el peor rostro propiciador del acoso laboral.

Como es sabido, el acoso puede darse de tres maneras: “entre iguales, en línea descendente, o por la menos frecuente vía ascendente” (Parés,

2007) Ello crea un ambiente laboral enfermizo que puede llevar a la víctima a dimensiones que potencialmente pueden conducirlo hasta el suicidio. Es el crimen perfecto ya que el acoso laboral mina la existencia física, moral, social, espiritual y/o familiar de la víctima y tarde o temprano ésta muere en alguno de los sentidos mencionados (Méndez, 2009: 75).

## **Mobbing en el currículo universitario**

En una sociedad alienada y alienante, que lleva a los individuos a sentirse extraños en su propio mundo, surge el *mobbing* como un problema complejo que puede estudiarse desde diferentes puntos de vista, empezando con la identificación en general, de su impacto social en la percepción de la calidad de vida de las personas, familia y sociedad; continuando con las consecuencias bio-psico-sociales en las víctimas de acoso laboral, como una problemática de salud pública y culminando con la necesidad de legislar alrededor de una entidad que cada vez requiere de una mayor atención por los tomadores de decisiones en materia de política pública.

Por lo anterior, el *mobbing* constituye un tema que puede abordarse desde diferentes perspectivas disciplinarias; de tal manera que por su trascendencia e impacto personal, familiar y social, debe incluirse como una materia o por lo menos como un tema en la carta descriptiva de una unidad de aprendizaje en algunos programas educativos de las universidades. Se considera que, por lo menos a nivel de licenciatura en Medicina, Psicología, Comunicación, Sociología, Administración y Derecho, se debe incluir en alguna materia el contenido de *mobbing*. Por lo tanto, se piensa que el esfuerzo realizado en este II Congreso Iberoamericano sobre Acoso Laboral e Institucional es una extraordinaria oportunidad para que, estando reunidos investigadores, profesores universitarios y autoridades gubernamentales, se intercambien experiencias desde diferentes ángulos de percepción y asimismo se continúe resaltando la importancia y necesidad de darle mayor sustento académico al tema de *mobbing* en las instituciones de educación superior. En la Tabla 1 se relacionan cada una de las fases para la superación de los efectos del *mobbing* según Piñuel (2001, 2004, 2005) y las diferentes profesiones que deberían considerar la inclusión del tema en su currículo para contribuir en la formación de recursos humanos que tengan conocimiento formal del acoso laboral.

**Tabla 1.** Superación del mobbing y su relación con disciplinas profesionales

<b>FASES SEGÚN PIÑUEL (2001)</b>	<b>PROFESIONES</b>
1. Identificación del problema como mobbing o acoso psicológico.	Psicólogo, Psiquiatra, Abogado, Educador (disciplinas vinculadas con el proceso enseñanza-aprendizaje), Sociólogo, Administrador
2. Desactivación emocional: identificación y desactivación de los mecanismos de defensa.	Psicólogo, Psiquiatra, Educador.
3. Elaboración de la respuesta de acoso mediante extroyección.	Psicólogo, Psiquiatra.
4. Superación del problema e integración en la perspectiva vital de la víctima.	Psicólogo, Psiquiatra, Educador, Administrador, Comunicador, Abogado.

Fuente: Elaboración del equipo de trabajo (2013)

### **Elementos de estudio del mobbing**

En este punto, ya ha quedado en evidencia la incuestionable necesidad de que los profesionales cuenten con una formación académica que les permita reconocer y enfrentar las situaciones de mobbing. Por ello, como un llamado a la construcción colectiva, se llama a responder la siguiente interrogante: ¿Cuáles pudiesen ser los contenidos de una carta descriptiva?

Como una propuesta tentativa, para estructurar los contenidos de una unidad de aprendizaje con sus correspondientes competencias para atender las consecuencias sociales del mobbing, es considerar el análisis exhaustivo de las características de la personalidad, que está conformada por la historia personal de cada individuo, así como por la información biológica heredada, lo cual viene a constituirse la base de la conducta particular que nos diferencia de los demás y nos hace proclives o no al *mobbing*. Algunas de ellas son expuestas en la tabla 2.

**Tabla 2.** Situaciones que pueden favorecer la instalación del mobbing

1. Limitaciones físicas.	7. Ambivalencia en los patrones de relación que se presenta desde los patrones de educación de los padres.
2. Baja autoestima, temores a fallar, timidez.	8. Dificultad para marcar límites.
3. Dificultad para establecer relaciones interpersonales y expresar emociones.	9. Confusión de roles. Inseguridad. Presión del grupo de pares, confusión de valores, falsas creencias.
4. La víctima tiende a reaccionar dramatizando la situación.	10. Conflictos con la figura de autoridad.
5. Falta de habilidad para resolver problemas.	11. Baja tolerancia al fracaso, dolor a la frustración.
6. Disfuncionalidad laboral con predominio de formas de comunicación conflictiva (dobles mensajes, bloqueos, desplazamientos, doble vínculo).	12. Inteligencia notable que lo hace sobresalir en el grupo, generando envidias y temores de desplazamiento en sus compañeros y jefes inmediatos quienes se ven amenazados en su posición y autoridad moral y cognitiva.

Fuente: Hirigoyen (2001)

Como es posible apreciar en la tabla 2, el escenario no resulta fácil para los profesionales, más bien puede calificarse de sumamente complejo. Luego entonces, se ve la necesidad de impulsar un trabajo interdisciplinario para atender, y un ejercicio colectivo transdisciplinario para resolver.

Por lo anterior y habiendo revisado los elementos antes referidos, se consideró pertinente desde hace cuatro años, incorporar la unidad de aprendizaje de “Mobbing” como materia optativa con un valor curricular de 6 créditos, en el programa de Doctorado en Ciencias de la Salud de la Facultad de Medicina y Psicología de la Universidad Autónoma de Baja California, para profundizar en su estudio y poder tomar algunos aspectos como tema de tesis. Ha sido una experiencia que disfrutaron los alumnos y egresaron de la materia con una publicación en colaboración con su profesora. Actualmente se está estructurando la carta descriptiva para el nivel de licenciatura.

## Conclusiones

1. Por lo antes expuesto, es posible concluir que el *mobbing* es una entidad adversa que entra por la puerta del dolor o del placer, de la tristeza o del gozo maligno, de la frustración o de la diversión destructiva y de la humillación o de la hostilidad, dependiendo de quién la abra.
2. Afortunadamente, cada vez salen más a la luz pública los casos de *mobbing*; ya que antes pasaba inadvertido por temor, ignorancia, debilidad o muchos otros factores que requieren estudio y atención; en tanto que hoy, se evidencia como una problemática de salud pública, de mediación de conflicto, de justicia administrativa y de psicología laboral.
3. Es un imperativo impostergable dar a los profesionales formación académica del tema con el fin de no reproducir el modelo de acoso, contar con los medios para enfrentarlo cuando lo sufran, así como de contribuir a modificar los escenarios que favorecen este tipo de prácticas.
4. El Segundo Congreso Iberoamericano sobre Acoso Laboral e Institucional, ha sido una gran oportunidad para:
  - a) Que científicos, académicos, profesionales de diferentes disciplinas, autoridades gubernamentales y miembros de los sectores social y productivo interesados en el tema, participaran contribuyendo en la construcción de una visión más completa y profunda sobre el *mobbing* y aportaran soluciones más amplias dentro del marco legal a la problemática tan compleja que representa el *mobbing* en grupos que nosotros mismos hemos convertido en vulnerables.
  - b) Brindar un panorama más amplio del contexto *mobbing* a nivel internacional, nacional y local, conformado con información de documentos como informes, análisis, notas de medios de comunicación, libros, experiencias personales, vivencias compartidas etc.
  - c) Recomendar la inclusión del tema *mobbing* como tal, en los contenidos curriculares de los programas educativos universitarios tanto a nivel licenciatura como en posgrados.

El inicio de la jornada por dar a conocer y encontrar soluciones al *mobbing* o acoso laboral está dado. Ha sido difícil y se ha requerido de mucha entereza y valor para salir adelante por parte de las personas que lo han sufrido. Continuar en esta aventura que demanda un cambio de actitud en





los seres humanos no va a ser sencillo, pero la semilla ya está sembrada. Esperamos que se le permita crecer para que finalmente logre alimentar con buenos frutos el espíritu, corazón y mente de quienes de una u otra forma laboran en un mundo cada vez más convulsionado.

## Referencias bibliográficas

- Hirigoyen, M. (1999) *El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Barcelona: Paidós.
- López Cabarcos, M. y Vázquez Rodríguez, P. (2003) *Mobbing. Cómo prevenir, identificar y solucionar el acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Pirámide.
- Mendez, E., Assadi, A. e Islas, Y. (2009) No hay crimen perfecto. Educarse para seguir las huellas del Mobbing. En Florencia Peña y Sergio Sánchez (Coords.) *Testimonios de mobbing. El acoso laboral en México*. México: Eón-INAH.
- Páres Oliva, M. (2007) Las fases del Mobbing, en Florencia Peña, Patricia Ravelo y Sergio Sánchez (Coords.) En *Cuando el trabajo nos castiga; debates sobre el mobbing en México*, México: Eón y Universidad Autónoma Metropolitana-Azcapotzalco, México, y Servicio Europeo de Información sobre el Mobbing, Barcelona.
- Peña Saint Martin, F. y Sánchez Díaz, S. (Coord.) (2009) *Testimonios de mobbing. El acoso laboral en México*. México: Eón-INAH.
- Piñuel Y Zavala, I. (2001) *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal Terrae.
- Piñuel Y Zavala, I. (2004) *Neomanagement. Jefes tóxicos y sus víctimas*. Barcelona: Aguilar.
- Piñuel, I. (2005) El papel del psicólogo en los de acoso psicológico en el trabajo. Modelos de intervención. En <https://docs.google.com/a/uabc.edu.mx/viewer?url=http://www.copc.org/Documentos/files/Secciones/TREBALL/15%-2520de%2520juny%25202005%2520Aspectes%2520psicol%25C3%25B2gics%2520mobbing/CONFERENCIA%2520pi%25C3%25B1uel%252015%-2520DE%2520junio%25202005.pdf> (Consultado el 28 de febrero de 2013).
- Vargas ojeda, A.C., Salas-Vargas, D.S., Castillo-Fregoso, M. C., Delgadillo-Ramos, M. G., Valles Medina, A. M. y Fraga-Vallejo, M. A. (2009) ¿Acosador o víctima? Todo es según el color del cristal con que se mira. En Florencia Peña y Sergio Sánchez (Coords.) *Testimonios de mobbing. El acoso laboral en México*. México: Eón-INAH.



# EL ACOSO LABORAL. UNA FACETA DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO

DRA. CLOTILDE VÁZQUEZ RODRÍGUEZ<sup>1</sup>  
DRA. MAGDALENA ALANÍS HERRERA<sup>2</sup>

## Resumen

En la Declaración y la Plataforma de Acción de Beijing celebrada en 1995, se consideran los derechos de la mujer como derecho humano y se analiza el problema de la violencia contra las mujeres estableciendo en sus apartados 29 y 31, la prevención y eliminación de todas las formas de violencia contra las mujeres y las niñas; así como la debida promoción y protección de los derechos humanos de las mujeres. En la misma sintonía la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la mujer de las Naciones Unidas define la violencia de género como todo acto que tiene como resultado posible o real un daño físico, sexual o psicológico, incluidas las amenazas, la coerción o la privación arbitraria de la libertad, ya sea que ocurra en la vida pública o en la privada. Siendo el acoso laboral el ejercicio o conducta que atenta contra la persona en su dignidad e integridad física o psíquico emocional efectuada de manera recurrente en una relación de trabajo poniendo en riesgo el desarrollo profesional o la permanencia en el puesto de trabajo, es evidente la trasgresión a los derechos humanos de la mujer. El acoso laboral ha rebasado límites y fronteras convirtiéndose en un problema mundial por lo que no puede quedar al margen del estudio de la violencia de género. El presente trabajo tiene como objetivo presentar un análisis de las repercusiones en el ámbito de los derechos humanos del acoso laboral como una modalidad de la violencia de género, partiendo de concepciones generales a través del método deductivo para inferir a título de conclusión que los actos u omisiones con carácter discriminatorio transgreden el principio de igualdad traduciéndose en consecuencia en una faceta de la violencia de género.

**Palabras clave:** Acoso laboral · Género · Violencia · Derechos Humanos.

---

1. Facultad de Derecho y CIPOL de la Universidad Juárez del Estado de Durango. México. Miembro Titular del Cuerpo Académico "Desarrollo Regional, Historia y Género". Calle Paloma # 104 -1 Oriente. CP. 34000. Correo electrónico: [varc5@hotmail.com](mailto:varc5@hotmail.com)

2 Facultad de Derecho y CIPOL de la Universidad Juárez del Estado de Durango. México. Correo electrónico: [mmah1469@hotmail.com](mailto:mmah1469@hotmail.com)

## **WORKPLACE HARASSMENT. A FACET OF GENDER VIOLENCE**

### **Abstract**

The Declaration and Platform for Action in 1995, are considered women's rights as human rights and discusses the problem of violence against women established in paragraphs 29 and 31, prevention and elimination of all forms of violence against women and girls, as well as the proper promotion and protection of women's human rights. In the same line the Declaration on the Elimination of Violence Against Women United Nations defines violence against women as any act that results in real or potential physical harm, sexual or psychological, including threats, coercion or arbitrary deprivation of freedom, whether occurring in public or in private. Being bullying exercise or conduct that threatens the person's dignity and physical or emotional psychic made repeatedly in a working relationship risking professional development or remaining in the workplace, it is evident the women's transgression human rights. Workplace bullying has gone beyond limits and boundaries becoming a global problem which can not be excluded from the study of gender violence. This paper aims to present an analysis of the implications for human rights of bullying as a form of gender violence, starting from general concepts through deductive method to infer by the way of conclusion that the acts or discriminatory omissions violate the principle of equal consequence resulting in an aspect of domestic violence.

**Keywords:** Workplace harassment · Gender violence · Human rights.

## **ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO. UMA FACETA DA VIOLÊNCIA DE GÊNERO**

### **Resumo**

A Declaração e Plataforma de Ação, em 1995, são considerados direitos das mulheres como direitos humanos e discute o problema da violência contra as mulheres estabelecidas nos parágrafos 29 e 31, a prevenção e eliminação de todas as formas de violência contra as mulheres e meninas, bem como a adequada promoção e proteção dos direitos humanos das mulheres. No mesmo sentido a Declaração sobre a Eliminação da Violência contra as Mulheres das Nações Unidas define a violência contra a mulher como qualquer ato que resulte em dano físico real ou potencial, sexual ou psicológica, incluindo ameaças, coerção ou privação arbitrária de liberdade, ocorrida em público ou em privado.

Sendo exercício bullying ou conduta que ameace a dignidade da pessoa e físico ou emocional psíquica repetidamente em uma relação de trabalho arriscando desenvolvimento profissional ou permanecer no local de trabalho, é transgressão clara direitos humanos das mulheres.

Assédio moral no trabalho tem ido além dos limites e fronteiras tornando-se um problema global que não pode ser excluído do estudo da violência de gênero. Este artigo tem como objetivo apresentar uma análise das implicações para os direitos humanos de bullying como uma forma de violência de gênero, a partir de conceitos gerais através do método dedutivo para inferir por meio da conclusão de que os atos ou omissões discriminatórias violam o princípio da igualdade de consequência, resultando em um aspecto da violência doméstica.

**Palavras-chave:** Assédio moral no trabalho · Violência de gênero · Direitos humanos.

## Introducción

En torno a una denominación de los derechos humanos se han dado numerosas apreciaciones tanto por estudiosos en el tema como por los organismos tutelares de los mismos, no obstante, las diversas posturas coinciden en ubicar los antecedentes de los Derechos humanos en la teoría del derecho natural que hace referencia al derecho inherente al ser humano, que no necesariamente es creado por un órgano gubernamental y está constituido por principios, postulados o ideales, que valen por sí mismos y que son rectores de la conducta humana; en el derecho natural, destaca básicamente la idea de los valores humanos, por lo tanto se puede decir que existe antes de cualquier ordenamiento positivo y tiene vigencia aun cuando no esté contenido en algún ordenamiento jurídico, admite los derechos humanos como derechos innatos que se derivan de la propia naturaleza del ser humano.

En la concepción positivista del derecho, se conciben como

“Derechos humanos reconocidos por la Carta Suprema y los Tratados Internacionales y aquellos que se desprendan como consecuencia del ejercicio de los primeros y en base a la dignidad humana o que se deriven de las necesidades sociales propias del momento histórico político, económico o social, que en su momento puedan ser susceptibles de reconocimiento, obligando como respuesta a éste reconocimiento al Estado, a través de las instancias creadas por él mismo para la debida guarda, protección y eficacia de los derechos” (Vázquez, 2011: 57).

A su vez la Comisión Nacional de Derechos Humanos los define como (CNDH, s/d):

“el conjunto de prerrogativas inherentes a la naturaleza de la persona, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral del individuo que vive en una sociedad jurídicamente organizada. Estos derechos, establecidos en la Constitución y en las leyes, deben ser reconocidos y garantizados por el Estado”.

En consecuencia los derechos humanos tienen como características el ser innatos, por lo que el Estado solo los reconoce; absolutos, al poderse demandar de cualquier persona o autoridad; obligatorios, en cuanto al compromiso del Estado de tutelarlos; inalienables al no ser objeto de negociaciones; imprescriptibles en razón de que el no ejercicio de los mismos no implica una prescripción; indivisibles ya que todos los derechos son complementarios por lo que, el no reconocimiento o la afectación de alguno de ellos propicia la vulneración a los otros derechos; inviolables ya que la trasgresión a cualquiera de ellos implica un atentado al principio de dignidad y universales en cuanto a que son genéricos a hombres y mujeres.

De la noción de éstos y sus características, se desprende que al hablar de derechos humanos se hace referencia primero, a todas aquellas prestaciones necesarias para el desarrollo personal en cualquiera de sus vertientes: profesional, laboral, económico, psico-emocional y social; y segundo, que cualquier limitante, menoscabo, detrimento, disminución, afectación o discriminación constituye una violación a los mismos.

En este sentido la Conferencia de Viena sobre Derechos Humanos (Naciones Unidas, 1993) en su apartado 18 reconoce los derechos de la mujer como parte inalienable, integrante e indivisible de los derechos humanos universales, así mismo proclama la erradicación de la violencia y todas las formas de acoso y explotación sexuales, en particular las derivadas de prejuicios culturales, en este tenor se hace referencia al género como los atributos o roles que cultural y socialmente se les han adjudicado al hombre y a la mujer.

Las relaciones de género varían en las diferentes culturas, desde tiempos remotos, mujeres y hombres han tenido roles y funciones diferenciados lo que ha conllevado a tareas concretas y específicas tanto en lo doméstico como en lo social según el sexo de las personas, así pues a la significación social que se hace de los sexos se le denomina género vocablo que hace alusión al conjunto de características psicológicas, sociales y culturales, socialmente asignadas a las personas, por lo que la expresión desigualdad de género se refiere, al resultado de la elaboración de normas culturales que hacen énfasis sobre las diferentes actuaciones de los hombres y las mujeres, interrelacionadas con las diversas instituciones económicas, sociales, políticas y religiosas. En este sentido cabe mencionar que la desigualdad de género lleva implícita la discriminación haciendo referencia a situaciones relacionados con maltrato a las personas por su condición, pertenencia a un grupo social específico, pagar un menor sueldo a una persona o grupo específico, pertenecer a una población específica, tra-

to diferencial motivado por género o preferencias, exclusión por ideología, marginación, entre otros factores.

En términos generales se concibe a la discriminación como “una forma de violencia que puede ir desde la violencia pasiva consistente en las actitudes hasta la agresión física” (Vázquez, 2011: 86). En cualquiera de sus manifestaciones siempre conlleva un trato inferior por razón de su sexo convirtiéndose en un factor determinante en el hostigamiento laboral, en este sentido la discriminación puede ser observada desde el tipo de avisos en las oportunidades de empleo, mecanismos de selección de personal, requisitos de contratación, formas de evaluación y hasta causas de despido en su mayoría injustificadas y atribuibles a la condición de mujer como puede ser la cesantía o no ascenso laboral por causa de embarazo.

Entre las Leyes federales que prohíben la discriminación y pugnan por una igualdad de oportunidades de empleo se encuentran la Ley de Derechos Civiles de 1964; Ley de Igualdad Salarial de 1963; Ley Federal para prevenir y eliminar la discriminación,

En el mismo tenor la Declaración y la Plataforma de Acción de Beijing (Naciones Unidas, 1995), consideran los derechos de la mujer como derecho humano y se analiza el problema de la violencia contra las mujeres estableciendo en sus apartados 29 y 31, la prevención y eliminación de todas las formas de violencia contra las mujeres y las niñas; así como la debida promoción y protección de los derechos humanos de las mujeres.

Así pues entre los derechos humanos reconocidos y tutelados tanto por organismos nacionales como internacionales se encuentra el derecho al trabajo el que por su naturaleza, viene a ser definitivo para el ejercicio efectivo de los demás derechos en razón de que viene a constituir el medio por el cual acceder a ellos, como es, el derecho a la alimentación, vivienda, educación, asistencia médica, entre otros.

La Ley Federal del trabajo (1970), en su artículo 2° determina:

“Las normas del trabajo tienden a conseguir el equilibrio entre los factores de la producción y la justicia social, así como propiciar el trabajo digno o decente en todas las relaciones laborales.

Se entiende por trabajo digno o decente aquél en el que se respeta plenamente la dignidad humana del trabajador; no existe discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil; se tiene acceso a la seguridad social y se percibe un salario remunerador; se recibe capacitación continua para el incremento de la productividad con beneficios compartidos, y se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo...

Se tutela la igualdad sustantiva o de hecho de trabajadores y trabajadoras frente al patrón.

La igualdad sustantiva es la que se logra eliminando la discriminación contra las mujeres que menoscaba o anula el reconocimiento, goce o ejercicio de sus derechos humanos y las libertades fundamentales en el ámbito laboral. Supone el acceso a las mismas oportunidades, considerando las diferencias biológicas, sociales y culturales de mujeres y hombres”.

En esta sintonía La Organización Internacional del Trabajo tiene entre otros objetivos la promoción de las oportunidades en base a políticas de igualdad de género, constituyendo un obstáculo para este fin, el acoso o violencia laboral traducido en el ejercicio o conducta que atenta contra la persona en su dignidad e integridad física o psíquico emocional efectuada de manera recurrente en una relación de trabajo poniendo en riesgo el desarrollo profesional o la permanencia en el puesto de trabajo.

El Instituto Nacional de las Mujeres define la violencia laboral (INMUJERES, 2004: 4) como

“toda acción ejercida en el ámbito del trabajo que manifieste abuso de poder por parte de la o el empleador, del personal jerárquico, de quien tenga la función de mando, de un tercero vinculado directa o indirectamente con él o de quien tenga influencias de cualquier tipo sobre las trabajadoras y trabajadores, atentando contra su dignidad, integridad física, sexual, psicológica o social. Su objetivo final es el de doblegar la voluntad de la persona mediante el empleo de la fuerza física, psicológica, económica y política...”

El acoso laboral ha rebasado límites y fronteras convirtiéndose en un problema mundial haciendo patente la trasgresión a los derechos humanos de la mujer afectando a su dignidad como persona y repercutiendo en los diversos ámbitos de la sociedad.

El Acoso laboral también conocido como mobbing se perfila de diversas maneras que pueden ir desde la agresión directa el cual le llamaría “acoso laboral activo” como puede ser: la no aceptación de documentos; la no promoción en ascensos; inequidad en la percepción salarial; el requerimiento de certificados médicos, el no otorgar información relativa a su área de trabajo; el maltrato en cualquiera de sus formas, hasta el acoso laboral “pasivo” consistente en las actitudes, que denotan por parte del que realiza algún grado de superioridad y que de alguna manera infunden temor o dificultad en el buen trayecto de la relación laboral.

En cualquiera de sus manifestaciones buscan un sometimiento del trabajador o trabajadora hacia la persona que ocupa una posición de supremacía, mando o dirección o bien de otros dependientes o compañeros



laborales, lo que nos lleva a diferenciar entre el mobbing ascendente, descendente y horizontal. En el primer caso se manifiesta el hostigamiento por parte de los subordinados hacia el superior jerárquico en línea directa o colateral como es la situación de una persona o grupo de personas que manifiestan hostilidad o descalifican directa o indirectamente las acciones o mandatos dados por el superior por su condición de mujer.

En sentido contrario, en el acoso descendente, quien detenta la figura del acosador es precisamente la persona que se encuentra en una jerarquía superior siendo la acosada la dependiente. En este tipo de mobbing la persona acosada se encuentra en un grado mayor de vulnerabilidad lo que le permite al acosador la utilización de diversas estrategias para el logro de sus objetivos como puede ser la terminación de la relación laboral por parte de la trabajadora, la aceptación a sugerencias, tratos degradantes, o menor percepción salarial entre muchos otros.

En la figura horizontal al encontrarse tanto el acosado como el acosador en el mismo o nivel jerárquico, la ascendencia del acosador se da de manera indirecta, o externa como puede ser las relaciones o contactos de que disponga fuera del recinto o área de trabajo.

En cualquiera de sus tipos el mobbing o acoso laboral, conlleva un detrimento en la relación de trabajo afectando el estado psicológico, emocional, afectivo, social, profesional, ocasionando según el caso, trastornos físicos producidos por un aumento considerable del estrés repercutiendo tanto en el ámbito familiar como en el centro de trabajo.

De acuerdo a estudios de la OIT (2007) las mujeres representan aproximadamente el 61% de los trabajadores víctimas de violencia, debido a su concentración en empleos considerados de alto riesgo de agresiones, de igual manera en los países en desarrollo resalta la mujer como uno de los grupos vulnerables más extendidos. Así mismo determina que el hostigamiento sexual es la causa de que, una de cada cuatro mujeres sea despedida y que cuatro de cada diez renuncien a su empleo (INMUJERES, 2004).

Resulta evidente que a pesar de las disposiciones normativas nacionales y declaraciones internacionales en aras de una igualdad de género, sigue persistiendo la discriminación afectando directa e indirectamente a las mujeres posicionándolas dentro de los grupos vulnerables.

En este particular el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (CEDAW, 1992), considera la violencia como una forma de discriminación que atenta contra los derechos humanos de la mujer y entre estos derechos alude al derecho al trabajo en condiciones justas y favorables que permitan el desarrollo armónico, haciendo énfasis en la eliminación de todo tipo de hostigamiento o violencia que por su condición de mujer repercutan en las condiciones en el empleo.

## Conclusión

Del análisis referido se concluyen dos situaciones: PRIMERO. De la noción de derechos humanos, género, trabajo, acoso o violencia laboral, comentado en líneas anteriores se colige que todo acto u omisión con carácter discriminatorio que atente contra la dignidad de la persona generando en consecuencia, la disminución, menoscabo o exclusión del acceso a condiciones u oportunidades laborales, se convierte en una violación a los derechos de la mujer transgrediendo el principio de igualdad y traducándose en consecuencia en una faceta de la violencia de género, por lo que no puede quedar el estudio del acoso laboral al margen de las consideraciones y normativas que regulan y protegen la violencia de género. SEGUNDO. No obstante la infinidad de normas sustantivas consagradas en la legislación tanto nacional como internacional es patente la vulneración al derecho laboral de la mujer lo que conlleva a reflexionar sobre la eficacia del sistema jurídico de los Estados, por lo que siendo el “género” una concepción cultural, es menester normar el sistema educativo en aras de un cambio de formativo.

## Referencias bibliográficas

- Comisión Nacional de los Derechos Humanos, CNDH, (s/d). ¿Que son los Derechos Humanos? Obtenida 8 de abril de 2013 de [http://www.cndh.org.mx/Que\\_Son\\_Derechos\\_Humanos](http://www.cndh.org.mx/Que_Son_Derechos_Humanos)
- Organización de las Naciones Unidas, ONU, (1993). Conferencia Mundial de Derechos Humanos Viena. Obtenida 8 de abril de 2013 de <http://www.unhchr.ch/huridocda/huridoca.nsf/%28Symbol%29/A.CONF.157.23.Sp>
- Organización de las Naciones Unidas, ONU, (1995). Informe de la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer Beijing. Obtenida el 17 de junio de 2013 de [http://www.inmujeres.gob.mx/images/stories/beijing/beijing\\_1995/declaracion\\_y\\_plataforma\\_de\\_accion.pdf](http://www.inmujeres.gob.mx/images/stories/beijing/beijing_1995/declaracion_y_plataforma_de_accion.pdf)
- Ley Federal del Trabajo, DOF, 1970.
- OIT, (2007). Acoso laboral alcanza niveles de epidemia. Obtenida 17 de junio 2013 de <http://www.forsdelmobbing.info/phpBB3/viewtopic.php?f=48&t=10358&sid=9a0f8479802bfc3696d3ce8a57450a04>
- Instituto Nacional de las Mujeres, INMUJERES, (2004). Las Mexicanas y el Trabajo III, Hostigamiento Sexual. Obtenida 17 de junio 2013 de [http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos\\_download/100514.pdf](http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/100514.pdf)
- CEADAW, (1992). RECOMENDACION GENERAL N° 19: LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER. 11° período de sesiones. Obtenida 17 de junio de 2013 de [http://www.equidad.scjn.gob.mx/IMG/pdf/VI-A-1-a-19- Recomendacion\\_General\\_No-19-La\\_violencia\\_contra\\_la\\_mujer.pdf](http://www.equidad.scjn.gob.mx/IMG/pdf/VI-A-1-a-19- Recomendacion_General_No-19-La_violencia_contra_la_mujer.pdf)
- Vázquez, C. (2011). *La Eficacia de los Derechos Fundamentales en los Grupos Vulnerables*, Durango, México.



# TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA LEGISLACIÓN VENEZOLANA Y SUS RESULTADOS PRÁCTICOS

AB. DUGLAS J. YANES REYES<sup>1</sup>

## Resumen

En el presente ensayo se desarrolla una breve explicación relacionada con la forma cómo el legislador venezolano ha regulado los factores psicosociales en diversos cuerpos normativos. Se comienza haciendo una reseña de las normas y obligaciones de rango constitucional que sirven de marco a la legislación especial, y de allí, se pasa a describir las normas de rango legal y sublegal que reconocen el carácter de agente de riesgo a los factores psicosociales.

**Palabras Claves:** Factores psicosociales · Riesgos psicosociales.

## Abstract

In this essay, a brief explanation regarding the way the Venezuelan legislature has regulated psychosocial factors at various regulatory bodies is developed. It begins by outlining the rules and constitutional obligations that frame to special legislation, and from there goes on to describe the standards of legal and sublegal range that recognize the character of agent psychosocial risk factors.

**Keywords:** Psychosocial factors · Psychosocial risk.

## Resumo

Neste ensaio, uma breve explicação sobre a forma como o poder legislativo venezuelano regulamentou fatores psicossociais em vários órgãos reguladores é desenvolvido. Ele começa definindo as regras e as obrigações constitucionais que emolduram a legislação especial, ea partir daí passa a descrever os padrões de faixa de legal e sublegal que reconhecem o caráter de agente de fatores de risco psicossociais.

**Palavras-chave:** fatores psicossociais · Riscos psicossociais.

---

1. Abogado. Correspondencia: Av. Rio Caura, Torre Humboldt, Piso 3, Ofc. 03-08, Municipio Baruta, Caracas, Venezuela. Correo electrónico: [douglas.yanes@gmail.com](mailto:douglas.yanes@gmail.com)

## Introducción

En el marco del año de la prevención de las enfermedades profesionales la Organización Internacional del Trabajo (OIT) se ha propuesto entre otros objetivos para este año, el de centrar la atención de los actores sociales sobre la importancia de los factores psicosociales como agentes causantes de accidentes de trabajo y enfermedades que dada su condición de haber sido adquiridas o agravadas con ocasión de la relación de trabajo, pueden ser consideradas como ocupacionales.

Los factores psicosociales como riesgos emergentes son considerados potencialmente dañinos a la salud de los trabajadores y su relación con un número indeterminado de patologías es enorme, aun cuando, la relación causal entre dichos agentes y las patologías instaladas en los trabajadores todavía no esté completamente clara y establecida. No obstante, de acuerdo al Informe de la OIT referido a la prevención de las enfermedades profesionales publicado este mismo año (2013), se han encontrado vínculos que relacionan el estrés con las patologías musculoesqueléticas, cardíacas o digestivas, y de ser prolongada la exposición a las situaciones generadoras de estrés pueden provocarse graves trastornos cardiovasculares.

Una de las primeras aproximaciones conceptuales a los factores psicosociales fue la planteada por el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1984, abordando los factores psicosociales en el trabajo como *“...las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo...”* (Informe del Comité Mixto OIT-OMS, 1984).

Esta definición ha sufrido diversas revisiones, manteniendo su eje central sobre el concepto de interacción entre trabajo y persona. En este orden de ideas, podemos citar la revisión de Cox y Griffiths (1996), en la que definen los factores psicosociales como *“aquellos aspectos del diseño y la organización del trabajo, y sus contextos sociales y organizativos, que pueden causar daño psicológico o físico”*.

Como podemos observar en cualquiera de las dos definiciones mencionadas, los factores de riesgo psicosocial comprenden un amplio grupo de factores. Lo que implica, que todos ellos no estén siempre presentes en todos los puestos de trabajo. No obstante, hoy en día está claro que de estar presentes y no ser adecuadamente gestionados afectarán la salud de la persona expuesta a dichos agentes. Es por ello, que la incidencia de los factores psicosociales en la salud de las trabajadoras y trabajadores está ampliamente reconocida.

Esta incidencia negativa utiliza como canal de acción al estrés laboral, siendo en la actualidad uno de los grandes problemas que necesita mayor atención por su carácter epidémico.

Bajo este escenario mundial al cual Venezuela no escapa, el legislador venezolano del 2005, se planteó suministrarle a los actores sociales encargados de estudiar, abordar y defender los derechos de los trabajadores una legislación adaptada a las necesidades de los nuevos tiempos, es así, como se gestó y promulgó la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), que reconoce expresamente a los factores psicosociales como posibles agentes causantes de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales.

Este avance legislativo en parte vino impulsado por el nuevo modelo Estado que asumió Venezuela, a partir de la promulgación de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999.

La Constitución de 1999 en su artículo 2 establece, que Venezuela se constituye en un Estado Democrático y Social de Derecho y de Justicia, incorporando a la concepción tradicional de Estado Social de Derecho, la noción de Justicia, entendiéndolo por tal, aquel Estado que tiende a garantizar la justicia por encima de la legalidad formal, y por ende debe regular expresamente y hacer una realidad palpable el principio de tutela judicial efectiva y el principio de acceso a la justicia.

Dentro de este nuevo modelo Estado, se inscribe la orientación dirigida a que dentro de las relaciones laborales se asuma un modelo más garantista, de rango constitucional. De allí que, el legislador constitucional en el artículo 87 estableció en cabeza del patrono la obligación de garantizar a sus trabajadores condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados.

De igual manera, merece especial mención la incorporación de un principio de interpretación con rango constitucional, donde en las relaciones laborales prevalece la realidad sobre la forma o apariencias, todo ello con la finalidad de hacerle frente a cualquier intento de vulnerar el carácter tuitivo o protectorio de la legislación laboral en Venezuela.

La asunción de estos nuevos paradigmas se materializó en una trilogía de deberes fundamentales con rango constitucional, relacionados directamente con el tema de la seguridad y salud en el trabajo, a saber:

- A cargo del empleador, el **deber de prevención** (Todo patrono garantizará a sus trabajadores condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados).
- A cargo del Estado, el **deber de control y promoción** de las condiciones y medio ambiente de trabajo (El Estado tomará las medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de las condiciones).

- A cargo de la Seguridad Social, el **deber de seguridad** (asegurar la protección en contingencias de riesgos laborales).

Bajo este marco constitucional se dictó Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), que se planteó como objetivo fundamental desarrollar la normativa constitucional e internacional sobre seguridad y salud de los trabajadores, modernizando y ajustando a la doctrina contemporánea todos los conceptos y paradigmas necesarios para la protección de la salud de los trabajadores.

En este orden de ideas, la Ley fusionó en un solo instrumento jurídico las normas de promoción de la salud de los trabajadores, tanto las de enfoque preventivo como las indemnizatorias. De allí que se logra, actualizar y modernizar los aspectos técnicos relacionados con las condiciones y medio ambiente de trabajo y los de seguridad y salud, asumiendo una concepción biopsicosocial de la salud y la necesidad de que está sea promovida en los lugares de trabajo.

En la LOPCYMAT el legislador venezolano reconoce la incidencia de los factores psicosociales en la salud de los trabajadores cuando los incorpora de forma expresa en las definiciones de accidente de trabajo y de enfermedad ocupacional, en los artículos 69 y 70, respectivamente.

En cuanto a los accidentes de trabajo los define del modo siguiente.

### **Definición de accidente de trabajo**

**Artículo 69.** Se entiende por accidente de trabajo, todo suceso que produzca en el trabajador o la trabajadora una lesión funcional o corporal, permanente o temporal, inmediata o posterior, o la muerte, resultante de una acción que pueda ser determinada o sobrevenida en el curso del trabajo, por el hecho o con ocasión del trabajo.

Serán igualmente accidentes de trabajo:

La lesión interna determinada por un esfuerzo violento o producto de la exposición a **agentes** físicos, mecánicos, químicos, biológicos, **psicosociales**, condiciones meteorológicas sobrevenidos en las mismas circunstancias.

Los accidentes acaecidos en actos de salvamento y en otros de naturaleza análoga, cuando tengan relación con el trabajo.

Los accidentes que sufra el trabajador o la trabajadora en el trayecto hacia y desde su centro de trabajo, siempre que ocurra durante el recorrido habitual, salvo que haya sido necesario realizar otro recorrido por motivos que no le sean imputables al trabajador o la trabajadora, y exista concordancia cronológica y topográfica en el recorrido.

Los accidentes que sufra el trabajador o la trabajadora con ocasión del desempeño de cargos electivos en organizaciones sindicales, así como los ocurridos al ir o volver del lugar donde se ejerciten funciones propias de dichos cargos, siempre que concurren los requisitos de concordancia cronológica y topográfica exigidos en el numeral anterior.

Para el caso de la enfermedad ocupacional, el legislador venezolano incluyó a los factores psicosociales como riesgos autónomo, utilizando la misma técnica legislativa, a saber:

### **Definición de enfermedad ocupacional**

**Artículo 70.** Se entiende por enfermedad ocupacional, los estados patológicos contraídos o agravados con ocasión del trabajo o exposición al medio en el que el trabajador o la trabajadora se encuentra obligado a trabajar, tales como los imputables a la acción de agentes físicos y mecánicos, condiciones disergonómicas, meteorológicas, agentes químicos, biológicos, factores psicosociales y emocionales, que se manifiesten por una lesión orgánica, trastornos enzimáticos o bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrio mental, temporales o permanentes.

Se presumirá el carácter ocupacional de aquellos estados patológicos incluidos en la lista de enfermedades ocupacionales establecidas en las normas técnicas de la presente Ley, y las que en lo sucesivo se añadieran en revisiones periódicas realizadas por el Ministerio con competencia en materia de seguridad y salud en el trabajo conjuntamente con el Ministerio con competencia en materia de salud.

El avance en el tratamiento de los factores psicosociales negativos en Venezuela no solo se circunscribe en su reconocimiento expreso como agente patogénico, sino que la Norma Técnica para Declaración de Enfermedad Ocupacional (NT 02-2008), incluye dentro del listado de enfermedades ocupacionales, cinco (05) trastornos de salud asociados a los factores psicosociales como agentes causantes de la enfermedad.

Esta incorporación al listado de enfermedades ocupacionales da una protección adicional al trabajador, por cuanto, de entrada califica como ocupacional la patología contraída e invierte la carga de la prueba, debiendo el empleador destruir la presunción creada por la incorporación de las mismas a la lista cerrada de enfermedades ocupacionales vigente en Venezuela.

Expresamente, dentro del listado de enfermedades ocupacionales se incluyeron utilizando la siguiente codificación y diagnóstico:

Código	CIE 10	DIAGNOSTICO
070-00		AFECCIONES POR FACTORES PSICOSOCIALES
070-01	F41	Estrés ocupacional
070-02	F43	Fatiga laboral
070-03	F45	Agotamiento emocional (Síndrome Bournout)
070-04	F48 Z56 (excepto Z56.0)	Respuesta a Acoso laboral (Síndrome de Mobbing)
070-05	F51	Trastornos no orgánicos del sueño

Fuente: Anexo 1. NT-02-2008

Lo referido en los párrafos anteriores, en nuestra opinión constituye un verdadero avance legislativo, ya que, proporciona un marco de protección amplio y un reconocimiento expreso de la capacidad patogénica de los factores psicosociales en el trabajo, sin confundir los factores psicosociales con las patologías o trastornos que se pueden instalar en el trabajador expuesto a dichos agentes.

Finalmente, advertimos que el presente trabajo no pretende agotar el tema, sino por el contrario, presentar algunas reflexiones referidas a la estrategia utilizada por el legislador venezolano para el reconocimiento de los factores psicosociales como agentes causantes de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales.

## Referencias bibliográficas y Legislación

- Cox, T. & Griffiths, A. J. (1996). The assessment of psychosocial hazards at work. In M.J.Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of Work and Health Psychology*, 127-146. Chichester: Wiley and Sons.
- Organización Internacional del Trabajo. (1984). Identificación y control de los factores psicosociales nocivos en el trabajo. Informe del Comité Mixto OIT/OMS de medicina del trabajo. Novena Reunión. Ginebra.
- Organización Internacional del Trabajo. (2013). *La prevención de las enfermedades profesionales*. Ginebra.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999, 30 de diciembre). Gaceta Oficial de la República, N° 36.860. [Extraordinaria], Marzo 24, 2000.
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y medio Ambiente de Trabajo. (2005, 26 de julio). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. N° 38.236, Julio 26, 2005.
- Norma Técnica para la Declaración de Enfermedad Ocupacional (2008, 01 Diciembre). Resolución N° 6228 del Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y Seguridad Social.







# TALLERES





# O PSICODRAMA COMO POTENCIALIZADOR DA CLÍNICA PSICODINÂMICA DO TRABALHO

CLÁUDIA DE NEGREIROS MAGNUS<sup>1</sup> • Álvaro Roberto Crespo Merlo<sup>2</sup> •  
ANA LUISA POERSCH<sup>3</sup> • CRISTINA MARIA FAGUNDES PRISCO<sup>4</sup>

## Resumo

Esta oficina propõe a utilização de ferramentas do Psicodrama como dispositivo a Clínica do Trabalho descrita especificamente pela Psicodinâmica do Trabalho. Foram dramatizadas situações de sofrimento e de violência relacionadas ao trabalho com o objetivo de problematizar e discutir alternativas na modificação da sua organização, incluindo relações solidárias e democráticas e redes coletivas de saúde. Para sustentar esta associação proposta pela vivência serão discutidos referenciais teóricos da clínica Psicodinâmica do Trabalho, assim como o Psicodrama.

**Palavras chave:** Sofrimento e violência nas relações de trabalho · Psicodrama-Clínica Psicodinâmica do Trabalho · Redes coletivas de saúde.

## Resumen

Este taller propone la utilización de herramientas del Psicodrama como dispositivo a la Clínica del Trabajo descrita específicamente por la Psicodinámica del Trabajo. Fueron dramatizadas situaciones de sufrimiento y de violencia relacionadas al trabajo con el fin de problematizar y discutir las alternativas en la modificación de su organización, incluyendo relaciones solidarias y democráticas y redes colectivas de salud. Para sostener esta asociación propuesta por la experiencia se discutirán los referenciales teóricos de la clínica Psicodinámica del Trabajo, así como el Psicodrama.

---

1. Doutoranda e Mestre pelo Programa de Psicologia Social e Institucional da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, com estágio doutoral na Bélgica. Psicóloga do Trabalho na Secretaria Estadual de Saúde, núcleo do Programa de Atenção e Valorização do Servidor/PROSER/SES. Diretora suplente do SINTERGS. Porto Alegre, RS, Brasil. Fone: (51) 99676994. Correo electrónico: [cmagnus@psicoonline.com.br](mailto:cmagnus@psicoonline.com.br)

2. Docente do Programa de Pós-graduação em Psicologia Social e Institucional. Médico do Trabalho e Coordenador do Laboratório de Psicodinâmica do Trabalho. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Brasil. Correo electrónico: [merlo@ufrgs.br](mailto:merlo@ufrgs.br)

3. Mestranda em Psicologia Social e Institucional na Universidade Federal do Rio Grande do Sul, graduada pela mesma universidade, com formação complementar na Facultad de Psicología da Universidad Autónoma de Madrid. Especialista em Análise Institucional. Psicóloga do Trabalho no Hospital de Clínicas de Porto Alegre. Correo electrónico: [analuisapoersch@yahoo.com.br](mailto:analuisapoersch@yahoo.com.br)

4. Psicóloga, Mestre pelo Programa de Pós-graduação em Psicologia Social e Institucional da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Consultora em Gestão de Pessoas e prevenção à Violência Psicológica e Assédio Moral. Porto Alegre- RS, Brasil. Correo electrónico: [c.prisco@uol.com.br](mailto:c.prisco@uol.com.br)



**Palabras clave:** Sufrimiento y violencia en las relaciones laborales · Psicodrama · Clínica Psicodinâmica del Trabajo · Redes colectivas de salud.

### **Abstract**

This workshop proposes the use of tools such as Psychodrama device Clinica Labour specifically described the psychodynamics of work. Were dramatized situations of suffering and violence related to work in order to problematize and discuss alternatives in modifying its organization, including solidarity and democratic relations and collective health care networks. In support of this proposal by the association experience will be discussed theoretical frameworks of clinical psychodynamics of work, as well as psychodrama.

**Keywords:** Suffering and violence in labor relations · Psychodrama · Psychodynamic Clinical Work · Collective healthcare networks.

### **Introdução**

Pretendemos a partir da vivência realizada no II Congresso Iberoamericano sobre Acoso Laboral e Institucional em Buenos Aires discutir a associação proposta entre as metodologias da Psicodinâmica do Trabalho, descrita como Clínica do Trabalho e do Psicodrama, definido como Clínica do Social. Desejamos enfatizar a junção da palavra à ação, contribuição de cada uma das clínicas citadas, com o intuito de potencializar o coletivo de trabalhadores. Esperamos que este estudo possa aproximar à utilização de recursos Psicodramáticos na perspectiva Sociodramática à Clínica da Cooperação, como descrita por Dejours (1999,2009) e especificada por Mendes (2012). Ressalta-se que a intenção não é de forma alguma realizar psicoterapia de grupo, mas a de associar a palavra a recursos de ação que permitam fazer com que a expressão flua de forma mais espontânea e criativa, permitindo a formação de coletivos de trabalho imbuídos de mobilização subjetiva e do poder de agir.

De início faremos uma breve revisão de conceitos estruturais da Psicodinâmica do Trabalho e da clínica proposta por ela, para depois abordarmos temas centrais ao Psicodrama. Para concluir trazemos algumas passagens significativas da vivência que permitem visualizar articulações entre estas clínicas.

A Psicodinâmica do Trabalho, parte do entendimento de que o trabalho adquire uma centralidade na vida do indivíduo e da sociedade e o reconhece como pilar para o seu desenvolvimento. Esta abordagem inscreve a vivência do trabalho no registro da auto realização, no campo social.

O estudo dos aspectos psicodinâmicos da relação homem-trabalho permite compreender que as vivências de prazer-sofrimento decorrentes da



organização do trabalho são dialéticas. Exatamente por isto, não podem ser analisadas separadamente. Por esta razão tem sido considerada pela Psicodinâmica do Trabalho como um constructo dialético. Segundo esta teoria, a normalidade não elimina os efeitos psicopatológicos que o trabalho pode exercer nos trabalhadores. Portanto, normalidade não implica ausência de sofrimento, nem, por outro lado, a presença de sofrimento exclui o prazer.

Para Freud (1974) a atividade do homem caminha em duas direções, na busca de ausência de sofrimento e na procura pelo prazer. Este está relacionado à satisfação de necessidades representadas pelo sujeito, que precisa tornar-se uma manifestação episódica em função das contrariedades impostas pela sociedade.

Dejours (1987) entende que a organização do trabalho exerce sobre o homem uma ação específica, cujo impacto ocorre em seu aparelho psíquico. Pois deste, sob determinadas condições, emerge um sofrimento que pode ser atribuído ao choque entre uma história individual, portadora de projetos, de esperanças e de desejos e uma determinada organização do trabalho que os ignora.

Na mesma direção, Mendes (1995) afirma que as vivências de prazer e de sofrimento no trabalho são provenientes da dinâmica das situações internas e da organização do trabalho, ou seja, das relações subjetivas, condutas e ações dos trabalhadores, permitidas pela organização do trabalho.

Desta forma, pode-se considerar que, tanto o modelo da organização do trabalho prescrito quanto às relações subjetivas dos trabalhadores com e no trabalho, têm papel fundamental na determinação de vivências de sofrimento e/ou prazer.

Segundo Mendes (1995), a Psicodinâmica do Trabalho identifica a importância da ênfase nos estudos da sublimação, essencial para a construção e a manutenção da saúde dos trabalhadores, definindo-a como resultado de uma negociação bem sucedida entre desejos inconscientes do sujeito e a realidade.

A mobilização do sujeito para trabalhar coloca em questão a sua estrutura de personalidade, sua identidade e a ação transformadora sobre si mesmo. Conforme Castel (1998) o conflito entre o que a pessoa já é e o que ela se torna pelo confronto com a realidade pode ser considerado, uma das dimensões básicas no estudo do desenvolvimento do sujeito, como indivíduo e como ser social.

Neste sentido Mendes (2012) defende que o trabalho deve ser visto, sobretudo, como uma atividade social, em função da existência e da necessidade do(s) outro(s). Logo, o trabalho é constituído para além da atividade, possuindo diversas dimensões, dentre elas a cultural e a social.

Dejours (1999) afirma que trabalhar é viver junto. Porém este estar junto conforme Mendes (2012) deve ser vivido de fato, não pode se cons-

tituir em uma mera experiência de habitar o mesmo espaço, mas a de compartilhar o sofrimento e as defesas constituídas em um determinado local de trabalho.

Tal sofrimento, que por ser subjetivo não é facilmente mensurável, pode ser acessado pela fala no momento em que o sujeito nomeia o que sente. E este pode ser o ponto de partida para alguma ação direcionada. Desta forma, o sofrimento não deve ser entendido como patologia, mas como alerta a mobilização para novas ações.

É neste lócus que a clínica do trabalho promove o lugar de autonomia, de criação e negociação, agindo na construção de estratégias mais saudáveis para mediar o sofrimento, ressignificando e transformando, assim, em vivências de prazer e saúde.

Mendes (2012) entende que a Clínica Psicodinâmica do Trabalho pode desdobrar-se em três tipos diferenciados de clínicas. Esta divisão embora apenas didática permite compreender melhor o foco de cada uma, são elas a da Inclusão, voltada a aposentados e desempregados; a das Patologias que tem foco no resgate do sentido do trabalho para o sujeito ao reconstruir sua história de adoecimento e/ou violência no trabalho e, finalmente a da Cooperação, direcionada a fomentar a mobilização subjetiva do coletivo para modificar a forma de organização do trabalho. A autora ressalta que tais denominações não implicam na criação de novos tipos de clínica, mas em um modo de organizar as demandas para serem melhores direcionadas.

No Brasil, Mendes (2012) descreve a utilização da Clínica da Cooperação a partir de alguns dispositivos clínicos, tais como: a demanda, elaboração e perlaboração<sup>5</sup>, construção de laços afetivos, interpretação, formação do clínico e a supervisão. Busca assim criar uma identidade brasileira no método que permita integrar não só a ação na clínica, mas a teoria do sujeito e a teoria do social.

Atualmente, no Brasil, o método da Clínica Psicodinâmica do Trabalho está em um momento importante de discussão e de experimentação, sendo Mendes uma das principais referências em função das pesquisas que coordena no Laboratório de Psicodinâmica e Clínica do Trabalho em Brasília e de suas publicações a respeito. Cabe destacar, que a Psicodinâmica é uma ciência de campo, uma vez que nasce deste e não da teoria, como em outras ciências. Assim o método não pode fechar-se em si mesmo, e por esta razão deve ter este viés de experimentação em relação às possibilidades que se apresentam em diferentes campos e em diferentes realidades.

---

5. Perlaboração Psíquica – termo Freudiano utilizado para designar o trabalho interno de travessia na compreensão e aceitação das resistências psíquicas para através do que foi trazido à consciência, lidar com a dor da lembrança. Freud no texto “Recordar, repetir e elaborar” de 1914 defende a perlaboração como uma possibilidade de superação da repetição de uma situação traumática e/ou aprendida, sem desconsiderar o seu passado doloroso. A perlaboração, portanto, é um trabalho árduo e de grandes transformações para o indivíduo.

Destaca-se que estas perspectivas não são estáticas, pois a clínica da Psicodinâmica do Trabalho está em constante movimento. Corroborando esta afirmação há um entendimento de Foucault (2009) de que não há enunciado que não suponha outros; não há nenhum que não tenha em torno de si, um campo de coexistências.

Propomos desvelar um pouco mais do subjetivo e do invisível do trabalho para além da palavra utilizando dispositivos de ação descritos pelo Psicodrama/sociodrama. No entanto, cabe ressaltar que se deseja avançar neste caminho sem minimizar a força e importância do método clínico da Psicodinâmica do Trabalho. Busca-se ao contrário, incrementar sua potência ao associá-lo a tais recursos de ação, de política e de reflexão.

O Psicodrama foi criado pelo psiquiatra Jacob Levy Moreno, nos anos trinta do século passado, em que a espontaneidade e a criatividade foram descritas como fundamentos importantes nesta metodologia, além da questão política e da reflexão que ele possibilita.

Utiliza a representação dramática como um núcleo de abordagem e exploração do ser humano e seus vínculos. A ação unida à palavra torna mais completo o desdobramento do conflito que ocupa o protagonista no espaço dramático. Na cena o indivíduo pode representar seus conflitos passados e presentes e também externar seus temores e expectativas, projetos e dúvidas sobre o futuro, explorando suas relações com o presente e passado. É uma técnica que integra o corpo, as emoções e o pensamento.

Para Moreno (1983) toda ação é interação por meio de papéis. Para tal descreve cinco elementos ou instrumentos da cena necessários ao desenvolvimento do método, são eles o cenário – que é descrito como o continente em que desdobra-se a produção e nele podem ser representados fatos simples da vida cotidiana, sonhos, delírios, alucinações; o protagonista – que pode ser um indivíduo, uma dupla ou um grupo. É quem protagoniza seu próprio drama, representa a si mesmo sendo seus personagens parte dele; o ego auxiliar – que podem ser pessoas ou recursos convocados à cena; o diretor – dito como psicoterapeuta ou facilitador do grupo, está atento a toda informação ou dado que o protagonista vê para incluí-la na cena, retira-se em seguida do espaço dramático, intervindo somente quando necessário incluir alguma técnica, dando ordens ao protagonista ou aos egos auxiliares; e finalmente o público – descrito como o grupo terapêutico.

Distinguem-se no desenvolvimento da ação dramática três fases ou momentos distintos, a primeira chamada de “aquecimento” é definida como o momento em que se prepara o clima do grupo. Escolhe-se um tema e o(s) protagonista(s) e tenta-se penetrar no maior nível de espontaneidade possível; a segunda é a representação propriamente dita, a cena dramática em que ganham importância os “egos auxiliares”, que serão encarregados de encarnar os personagens reais ou fantasiosos, aspectos do paciente, símbolos do seu mundo, personagens que o protagonista escolheu; e como

última fase a do compartilhar, em que o grupo participa terapeuticamente. Nesta etapa se compartilha os sentimentos e vivências das cenas e as ressonâncias que foram produzidas no grupo.

O Sociodrama é descrito como uma técnica do Psicodrama, uma metodologia para ser utilizada em grupos. Sócio e drama, significam ação em benefício de outra pessoa. No Sociodrama a ação é centrada no emergente do grupo, sendo trabalhada com técnicas dramáticas, em que se focaliza a atenção no aqui e agora, no outro e na ressonância que esse provoca em cada elemento do grupo, bem como, o próprio grupo em cada um dos seus elementos. Este processo passa pela dramatização das experiências individuais dos vários elementos do grupo que entram no “jogo da cena”. As dramatizações versam sobre a vida, a cultura do próprio grupo, que é encenada como teatro. O que segundo Moreno (1983) permite ganhar consciência, como se num jogo típico de espelhos, dos problemas que atravessam o sujeito e/o grupo e, ao mesmo tempo, refletir sobre as possibilidades de modificação e/ou intervenção.

Portanto sua contribuição no âmbito particular deste estudo ocorre na medida em que, proporciona uma ampliação do olhar sobre a micro realidade social, considerando a complexidade embutida nas redes de relacionamento de trabalho, liberando o potencial criativo e a capacidade de expressão, permitindo avançar em termos de ações coletivas no próprio trabalho.

De acordo com Neves (1996) a metodologia psicodramática coloca ênfase na conscientização dos papéis sociais aprendidos pelos sujeitos. Visa a um processo de transformação social que seja da esfera do possível ao facilitar uma troca de posições dos agentes sociais. Aquele que, antes, passiva e inconscientemente colocado como reprodutor de papéis demarcados pelo sistema vigente, encontraria um lugar seu, o seu estar no mundo consciente e ativo, forma singular de modificação deste cotidiano.

Moreno acreditava que a ação dramática permite percepções profundas por parte do protagonista e do grupo a respeito do significado dos papéis sociais assumidos, que vai além da mera repetição destes como são desempenhados no cotidiano. Entendia o autor que à medida que as distorções diminuíssem e a comunicação fluísse, criavam-se condições para a recuperação da criatividade e da espontaneidade.

## **Vivência da associação entre a Clínica do Trabalho e a Clínica do Social**

Foi proposto ao grupo que experimentasse as três etapas do Psicodrama. Na primeira delas, a de aquecimento, foi solicitado ao grupo que caminhasse pela sala, realizando diferentes experimentações corporais, em diferentes ritmos e posições; a segunda, que é a de dramatização em



que foi pedido aos participantes que listassem palavras que imediatamente associavam a situações de sofrimento e de violência no trabalho que tenham vivenciado particularmente ou que tenham realizado atendimento como clínicos do campo. A partir desta listagem foi demandado que criassem uma composição com todas as palavras, formando uma dramatização corporal coletiva de uma determinada situação de trabalho, como se fossem estátuas, em silêncio. A cena final escolhida foi a de um assediado que permaneceu sentado no centro do círculo sendo cercado por pessoas que o acusavam, demonstrando estar sozinho e impotente diante do sofrimento e da violência. Após este momento, a cena foi recriada sendo possível alterar papéis (permitindo permanecer ou sair da dramatização) assim como testadas possibilidades de ação. Por último, o compartilhar, momento pelo qual o grupo fez a reflexão e o entendimento da dinâmica da atividade e de sua relação com o mundo do trabalho, problematizando seu papel como agente na construção de redes coletivas de saúde, através da mobilização subjetiva que se opera na dinâmica do grupo.

Percebeu-se o enlace das clínicas em todas as etapas da oficina, uma vez que o Psicodrama possibilitou visualizar e conceituar coletivamente questões relacionadas ao sofrimento e a violência, desenhando um formato que permitiu trazer mais elementos para a discussão; questões também essenciais na Clínica Psicodinâmica, uma vez que partiu-se da análise do sofrimento e das defesas construídas para o enfrentamento e modificação do real do trabalho. Esta costura objetiva empoderar os coletivos em relação ao seu poder de agir no processo de transformação da organização do trabalho. Em nossa opinião isto será possível, se o papel do clínico for também construído no sentido de um olhar voltado ao coletivo de trabalho, para a sua conscientização, o que evidencia a importância do seu papel político, na medida em que analisa e fortalece o senso comum das falas dos sujeitos, facilitando a formação de coletivos.

## Conclusões

Entendemos que o Psicodrama tal como Moreno o criou, tem potencial para produzir rupturas que possam melhor organizar as relações de trabalho, através dos processos de conscientização dos participantes da instituição. Acredita-se na potencialização da palavra à ação na construção coletiva da mobilização subjetiva para a transformação das relações e da organização do trabalho.

A clínica Psicodinâmica contribui com a discussão do espaço público de discussão público, ressaltando a importância do coletivo na construção de saídas ou linhas de fuga que tragam alguma modificação na micropolítica do trabalho.

Esperamos ter contribuído com a utilização de ferramentas psicodramáticas, na potencialização da clínica da Psicodinâmica do trabalho, ressaltando seu viés político, crítico e transformador das situações de sofrimento e de violência no trabalho. Seguimos acreditando na potência do coletivo e na sua capacidade de transformação, ainda que em pequenas cenas do trabalho.

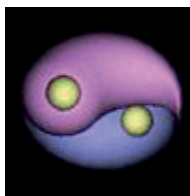
## Referências

- Castel, Robert. *As metamorfoses da questão social*. Petrópolis, Vozes, 1998.
- Dejours, Christophe. *A Loucura do Trabalho: estudos de psicopatologia do trabalho*. São Paulo: Cortez, 1987.
- \_\_\_\_\_. *Conferências Brasileiras: Identidade, Reconhecimento e Transgressão no Trabalho*. São Paulo: Fundap, 1999.
- \_\_\_\_\_. *Travail vivant 2: travail et émancipation*. Paris: Payot, 2009.
- Foucault, Michel. *A ordem do discurso*. 18ª ed., São Paulo: Loyola, 2009.
- Freud, Sigmund. *Obras Completas*. Rio de Janeiro: Imago, XXI, 174, 1974.
- Mendes, Ana Magnólia. Os novos paradigmas de organização do trabalho: implicações para saúde mental do trabalhador. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 1995.
- \_\_\_\_\_, Araujo, L.K.R. *Clínica em Psicodinâmica do Trabalho: o sujeito em ação*. Curitiba: Juruá, 2012.
- Moreno, Jacob Levy. *Psicodrama*, São Paulo: Cultrix, 1983.
- \_\_\_\_\_. *Psicoterapia de grupo e Psicodrama*. Campinas. Psy, 1993.
- Neves, Sissi Malta. Artigo: Psicodramatizando a construção da cidadania. *Revista Psicologia: Ciência e Profissão*. Vol. 16, nº 1, Brasília, 1996.



# TALLER: MOBING O ACOSO SICOLÓGICO: SICOESPIRITUALIDAD

DRA. SANDRA CORREA LEÓN<sup>1</sup>



## Resumen

El interés de este taller es el de mostrar cómo opera el mobbing o acoso psicológico en el pensamiento de una persona-objetivo, mediante un sostenido *modus operandi* delictual que posibilita la devastación de la psiquis de la víctima propiciatoria. Metodológicamente se pretende cualificar los perfiles antagónicos que irrumpen en el mobbing o acoso psicológico. Perfil del acosador: con propósitos posibles repite sistemáticamente adjetivaciones, juicios desvalorativos de todo lo que la “víctima directa” realice o no para estigmatizarla, desacreditarla socialmente. Perfil del acosado: víctimas inocentes a quienes se les endilga toda la maldad e ignorancia del mundo. Personas que se resisten a los intentos domesticadores presentes en el sistema. Carecen de una red social que los apoye y proteja de quienes los acosan por lo que, generalmente, activan la firmeza de espíritu en victorias secretas de valores éticos-espirituales que los hace prevalecer en un universo de convicciones practicadas. Para afrontar y vencer el acoso psicológico es esencial tomar conciencia de que el ataque no es hacia la persona en sí, sino que responde a un modo de vida y a un nivel primitivo de conciencia del acusador. Por lo tanto, frente a la violencia psicológica del desamor, se debe experimentar el amor como fuerza revitalizadora, cotidiana y diaria.

**Palabras clave:** Mobbing · Acoso psicológico · Psicoterrorismo · Asesinato síquico · El amor como fuerza revitalizadora.

---

1. Abogada. Investigadora especializada en acoso mediático. Escritora de varias obras. Como un sentido de vida, no un modo de vivir, ejerce la “defensa activa” de la vida, ante todo lo que la deprede. Ex Ministra de Educación, Cultura y Deportes de Ecuador. Catedrática universitaria en DDHH. Miembro fundador del Colectivo Ciudadano “Víctimas de Acoso Mediático”. Miembro de la Asociación Latinoamericana de Abogados Laboralistas (ALAL). Miembro de la Asociación Americana de Juristas (AAJ). Divulgadora proponente -ante la Asamblea Nacional del Ecuador- de tipificar, en los diferentes cuerpos legales, la CONDUCTA del “acoso moral” en general, y del “acoso mediático” en particular.

## Abstract

The focus of this workshop is to show how it operates bullying or psychological harassment at the thought of a target person, tort sustained by a modus operandi that allows the devastation of the psyche of the scapegoat. Methodologically intended to qualify for the antagonistic profiles thrust into the mobbing or psychological harassment. Profile Stalker: with possible purposes systematically repeated adjectives, desvalorativos everything judgments or “direct victim” do not to stigmatize socially discredit. Profile harassed: innocents who were passing on all the evil and ignorance of the world victims. People who resist the domestication attempts in the system. Lack of a social network that supports and protects those who harass so generally activated firmness of mind in secret victories ethical - spiritual values that prevail ago in a universe of beliefs practiced. To meet and overcome the psychological harassment is essential to realize that the attack is not to the person himself, but responds to a way of life and an early awareness of the accuser. Therefore, compared to the psychological violence of indifference, you must experience love as revitalizing, daily and daily strength.

**Keywords:** Mobbing · Psychological harassment · Psychological terrorism · Psychic murder · Love as a revitalizing force.

## Resumo

O foco deste workshop é mostrar como ele opera bullying ou assédio moral no pensamento de uma pessoa -alvo, delito sustentada por um modus operandi que permite a devastação da psique do bode expiatório. Metodologicamente a intenção de qualificar-se para os perfis antagonísticos empurrado para o mobbing ou assédio moral. Perfil Stalker: com possíveis efeitos adjetivos sistematicamente repetidas, desvalorativos tudo julgamentos ou “vítima direta” não estigmatizar socialmente descrédito. Perfil: assediado inocentes que passavam em todo o mal e da ignorância das vítimas mundo. As pessoas que resistem às tentativas de domesticação no sistema. A falta de uma rede social que apoia e protege aqueles que assediar firmeza tão geralmente ativados de espírito em vitórias secretas valores ético-espiritual que prevalecem atrás, em um universo de crenças praticadas. Para atender e superar o assédio moral é essencial para perceber que o ataque não é a própria pessoa, mas responde a um modo de vida e uma consciência precoce do acusador. Portanto, em comparação com a violência psicológica de indiferença, você deve experimentar o amor como revitalizante, diária e força diária.

**Palavras-chave:** Mobbing · Assédio psicológico · Terrorismo psicológico · Assassinato Psíquico · O amor como uma força de revitalização.

## Sumario

La inquisición: un fenómeno humano recurrente en la historia. Ambientación del acoso psicológico o mobbing. Perfil del acoso psicológico. Perfil del comportamiento psicoterrorista. Perfil del acosado o víctima. Tips para

afrontar y vencer el mobbing o acoso psicológico. La trilogía sanadora del Tao. Conocimiento de los unos... de los otros. La resiliencia. Información compartida de dos espacios de internet. Testimonios y vivencias. “Solo responde con lo que llevas adentro”. Agradecimiento.

### **“La inquisición es un fenómeno humano recurrente en la historia del ser material divorciado de su espíritu”**

Nadie puede hacer que nos sintamos inferiores, si no es con nuestro propio consentimiento... Conocer el camino es distinto de caminarlo; entonces, dejamos de ser teoría... Iluminado es quien toma conciencia de la oscuridad, para superarla... es quien aprehende que *“dondequiera que nos planten hemos de saber florecer... es quien discierne que el camino está iluminado, que las herramientas para el viaje han sido entregadas, y que ahora es tiempo de caminar...”*.

El abordaje de este tema tiene la INTENSIÓN de mostrar cómo opera el pensamiento primitivo en conciencia, desarrollado en ciencia que saquea, roba y mata sin compasión en lo físico, como consecuencia de lo ejecutado en lo síquico, mental y emocional de individuos, pueblos y naciones. Cuando nos refiramos al término “víctima”, como blanco del ataque y devastación inferida por el mobbing o violencia perversa, lo haremos desde lo planteado por la ciencia de la victimología penal-sicosocial.

El doctor Heinz Leyman bautiza al “ACOSO PSICOLÓGICO O MOBBING” como “PSICOTERRORISMO”, al tiempo que logra que este viejo problema se visualice, transparente y vuelva accesible de ser comprendido. Le debemos la posibilidad de tomar –como referencia– lo descrito en su cuadro de “Psicología Terrorista” que muestra la consigna o razón de ACOSAR como el intento de ASESINAR PSÍQUICAMENTE al objetivo o ser humano, mediante un sostenido modus operandi delictual, estrategia tan generalizada en este tiempo, cuya ambientación a continuación esbozamos.

### **Ambientación del acoso psicológico o mobbing**

- No se permite a la víctima comunicarse ni hablar, se la ridiculiza, se orquestan escenas de violencia perversa en donde se la hace aparecer como la causante de ella; se desacredita y anula su palabra con el uso de estigmas y la emisión de juicios condenatorios anticipados, hábilmente promovidos por hábiles y bien forjadas campañas de intoxicación de medios; se amedrenta y silencia con la amenaza de ser “la próxima víctima” a quien, por conciencia o clemencia, inerte discrepar del objetivo, espectáculo o escándalo prefabricado.

- A la víctima se le grita, injuria e infieren ataques verbales criticando su desempeño, minando su valor y autoestima con el argumento sostenido de ausencia de moral e inteligencia.
- Se critica su vida privada y sus creencias espirituales –no religiosas– mediante el uso sostenido de rumores especulativos tendenciosos, minimizadores, ridiculizadores y faltos de sustento y verdad.
- Por vía telefónica, verbal, grafittis, escritos y demás se la amenaza y minimiza anónima, privada y/o públicamente, de manera tal que “una mentira mil veces repetida se convierta en una verdad imaginaria”, o que el “miente, miente, miente, calumnia, calumnia, calumnia, de esto algo queda”, repetitiva e incesantemente difundido, consume la estigmatización –con la categoría de insulto– que el pensamiento acosador busca insertar en la psiquis colectiva. Ejemplo: juicios de valor tales como: arribista, indio, ambicioso, loco, vago, negro, copiona, inmoral, corrupto, terrorista, incapaz, sinvergüenza, desleal, traidora, tonto, inescrupuloso, inútil, gay, etc.
- Busca destruir la vida social y profesional del acosad@ al extremo que se sienta psicológicamente juzgad@, intimidad@, rechazad@, excluid@, censurad@, cuestionad@, condenad@, señalad@, estigmatizad@ conduciendo a la víctima a la autoeliminación, autoaislamiento y paralización ocasionada por la vergüenza, culpa y miedo inducidos.
- Usa el rumor malintencionado como herramienta sostenida de acoso; sin importar que sea o no cierto, posiciona sin veracidad, Dios ni Ley, las especulaciones o estigmas preconcebidos, como verdades oficiales acabadas.
- Orquesta operativos basados en antivalores, como intolerancia, intransigencia, discrimen y violencia vestida de “seguridad”, “patriotismo”, “civismo”, “lucha por el bien”, etc., metodología que usa el pretexto de combatir lo negativo, lo cual, en lugar de erradicar, refuerza el promocionado comportamiento actitudinal “delincuencial”, ilegal y oficialmente legitimado.

La Dra. Marie-France Hirigoyen bautizó al ACOSO como “asesinato síquico”, a continuación se presenta su perfil.

### **Perfil del acoso psicológico**

- En el acoso psicológico existe mala intención, el propósito es causar daño síquico que anule al individuo acosado.
- Se detiene la comunicación fluida en procura de aislamiento o encajillamiento de la víctima, fomentando un solo tipo de comunicación perniciosa y malediciente, sostenida por esta terapia de muerte.

- En el mundo político, el acoso moral es prácticamente una regla, sin excepción, practicada y ejecutada a vista y paciencia de amigos que callan lo que saben y enemigos que hablan lo que no saben; ambos, inducidos por la cobardía y el miedo a ser la próxima víctima de esta terapia de muerte social.
- Su afán es mostrar el poder y notoriedad conseguida sobre el poder, dinero, fama y descrédito de terceros; su meta es lograr poder y prestigio, en base a la fabricación y uso de prejuicios sin principios éticos.
- No se acusa, sin opción a defensa, directamente se declara, condena y sentencia en contra del acosado o acosada, para así ejecutar el “asesinato síquico” previsto.
- Modus operandi perverso, ligado a la voluntad de tomar poder terrenal; codicia tóxica, desencadenante de la enajenación síquica del acosador y acosado.
- Con propósitos hostiles, sistemáticamente se repiten adjetivaciones y juicios de valor desvalorativos; inductores directos de las buscas autoestima, autocensura, autoculpa, autoreprobación.
- Usa y acude a todo lo que la víctima realice o no para estigmatizarla, manteniendo como eje conductor el reprobar y adjetivar con maldad.

En el “MOBBING O ACOSO PSICOLÓGICO” se ataca perversa, temeraria y ensañosamente a la víctima sujeto de este operativo depredador y saqueador de la psiquis humana individual y colectiva.

## **Perfil del comportamiento psicoterrorista**

- Impedir a la víctima que se exprese.
- Aislar a la víctima.
- Desconsiderarla ante sus iguales.
- Desacreditarla en su trabajo.
- Comprometer su salud.
- Orquestar campañas que la deslegitimen y estigmaticen.
- Posesionar el prejuicio, hacia algo o alguien, como un concepto acabado.
- Amedrentar mediante la declaratoria repetitiva de inmoralidad, traición, deslealtad, chantaje.
- Inducir a la autoculpa y autoreprobación.
- Minar la autoestima del acosado.

- Usar la burla, difamación e injuria como herramienta de acoso.
- Defender privilegios, sacrificando principios.
- Defender, violando aquello que se dice defender; ejemplo: la paz con violencia, el amor con odio.
- Priorizar su prestigio propio por sobre el del otro.
- Anteponer la conveniencia a la conciencia.
- Su prisma de vida gira en torno al ego, la fama, el poder, el dinero y la vanidad u oropel del prestigio humano.
- Destreza para confabular.

### **Perfil del acosado o víctima**

- Honrados y populares ante sus compañeros, tienen su cariño, admiración y reconocimiento.
- Atípic@s, por diferentes a la generalidad.
- Demasiado competentes, su eficiencia y eficacia l@s caracteriza y promociona.
- Individuos que se resisten al formatage, siendo pioneros de procesos.
- Rechazan los intentos domesticadores del sistema.
- Defienden, desde su práctica, aquello que dicen defender; ejemplo: la no violencia, la paz.
- No tienen una red social de apoyo que los cobije; o grupo que actúe como colchón protector del acoso recibido; entonces, sí tiene activada su única red de apoyo, que es la firmeza de espíritu y la generosidad de su corazón.
- Son víctimas inocentes en el sentido de chivo expiatorio, a quienes se les endilga todos los pecados, maldad e ignorancia del mundo; reflejo interior de quienes los acosan; personas cuyas cualidades molestan al acosador.
- Sus valores éticos son más sólidos que los de sus acosadores; resisten y triunfan al darle un sentido de trascendencia a la experiencia de “acoso psicológico”.
- Encarnan valores espirituales, éticamente mayores a los de sus acosadores; valores traducidos en principios, medios y fines que por ninguna circunstancia son violados. Victoria Secreta que hace prevalecer un universo de convicciones, practicándolas. *“Prefiero ser un cero con personalidad que un 10 sin ella”*, Miguel Bosé.





## Tips para afrontar y vencer el mobbing o acoso psicológico

- Tomar conciencia y centrarse en que el ataque no es hacia la persona en sí, sino un modo de vida y un nivel de conciencia primitivo del acosador; ejemplo: el perro que ladra ante quien pasa da –indistintamente– de lo que es y tiene: su ladrido.
- Cuidar la salud, esto es: elegir centrarse en que uno es un ser espiritual viviendo una experiencia humana de acoso y de cómo elija afrontarla depende los efectos de éste; a la vez que elegir pensar en positivo, no tomar el veneno producido por los acosadores, el que no mata ni intoxica si elegimos no beberlo; elegir mantenernos en lo iluminado de la vida, sanidad traducida en la no reproducción de la violencia o agresión de los acosadores.
- Tomar conciencia que nadie nos debe nada, que el primer e insustituible aliado es uno mismo, dentro de quien late nuestro Maestro primigenio, nuestro Espíritu Instructor que consuela, asesora y sana; latido convertido en consultor de cabecera sin horario, en asistente de desfuegos de llanto y dolor vertido de las heridas en franco y abierto proceso de limpieza y cura.
- Ubicar aliados dispuestos a hacer prevalecer con coraje y valor, los principios y valores que defienden, como los ejes rectores de su vida, por sobre privilegios que los deformen.
- Afrontar la situación, vestidos del Valor venido del Amor; armadura sin la cual los dardos del acoso o mobbing, manifestados en comentarios mal intencionados y palabras sin sentido, nos hieren.
- Luchar sin odio, metodología que nos mantiene a salvo de ser perturbados síquicamente, objetivo que buscan perpetrar los acosadores, ya que con ello nos vulnerabilizan.

(Ref. Doctores Leyman e Hirigoyen, tomada de la web <http://www.mobbing.un.edu.ar/>, edición asumida por <http://www.actosdeamor.com/victoriassecretas.htm>).

## La trilogía del Tao

Ante el “acoso psicológico o mobbing”, es vital usar –a nuestro criterio– la trilogía salvadora del Tao: 1. Me centro. 2. No me resisto. 3. Pienso en positivo.

## Conocimiento de los unos... de los otros

*“Tratad de hacer entender a todos que el camino es interior; se trata de abrir los corazones, no para que entre el amor, sino para que salga; porque solo cuando damos podemos recibir, y siempre recibimos lo que damos; además, yo estoy, sin excepción, en todo corazón humano... No pierdas el sentido del mandamiento supremo. ¡Amaos!, que nada obstaculice practicarlo en la cotidianidad, que el corazón sea la boca de los sabios”, Jesús.*

Ser testig@ vivencial y presencial de la ferocidad del ataque síquico conocido como “mobbing”, “acoso psicológico”, “psicoterrorismo”, “asesinato psicológico”, etc., –disimulada forma de exterminar al prójimo, sí así lo elegimos–, permite discernir el modus operandi y vivendi que aplica el pensamiento humano primitivo depredador, cuando intenta y/o consigue saquear la autoestima y autovalor del sujeto individual y/o colectivo, para –una vez fracturada su psiquis– hacerlo presa fácil de manipulación, distorsión, domesticación.

Si antes eran aparentemente claros los escenarios y los bandos en lucha, al punto de ver en el campo de batalla la sangre derramada de los muertos y heridos, luego bautizados como “vencidos”; hoy todo ocurre en la sombra de un vampirismo brumoso, aparentemente sin bandos previsibles ni escenarios claramente definibles, escenario poblado por millones de muertos, excluidos, condenados, marginados, ignorados e invisibles para el mundo de la era de las “comunicaciones”; ocupantes de mentes y territorios sin membrete de bando que los identifique, poseídos de una trasversalidad de éxito, quimera distractora de la intensión de asesinato síquico o violencia perversa que ejecuta y multiplica parasitismo mental. La técnica de “mobbing”, discernida como el conocimiento invertido como el antídoto del “juego” de unos pocos, contra quienes no comulgamos con su visión y versión de poder, ganancia, éxito, conveniencia, calidad de vida, justicia, triunfo, bien, lealtad, eficiencia.

Unos pocos y fusionados cuentan con un centro de pensamiento, maquinación y estudio a escala regional, nacional, cultural, racial, local, empresarial e individual de “objetivos/ personas” que acosar; con una red de “información” precisa para amedrentar, con los medios de desinformación necesarios para dividir la psiquis humana mediante el implante del miedo, prejuicio, odio, en suma, de una consigna divisoria que –a perpetuidad– legitime la lucha entre bandos contrarios: buenos versus malos, eficientes versus ineficientes, necesarios versus innecesarios, ricos versus pobres.

Otros muchos y dispersos sin estrategia común, aún gobernados por el miedo, conveniencia, codicia, ambición; con convicciones semejantes, sin intereses comunes, conciencia ni visión acerca del mobbing inferido al

otro –sí mismo–, admiten, con su silente y/o enervada actitud, la ejecución extrajudicial de sus congéneres; sin un horizonte de perspectivas a ser reformuladas ante el “acoso psicológico” que divide, idiotiza y extermina, continúan levitando en la ley de los contrarios; sin discernir la diferencia entre aquella táctica de guerra o política que incluía derramamiento de sangre, en la que estaban condenados a ser los “vencidos”; y, la de hoy presente en una guerra síquica o política sin derramamiento de sangre, en la que están destinados a ser acosados y/o marginados; masa sin el DISCERNIMIENTO VITAL para transformar la indolencia en ACCIÓN a favor de la vida y de la justicia.

Haber sido blanco de ataque del mobbing, si así lo elegimos, nos concede la opción de experimentar la Victoria Secreta que significa discernir espiritualmente el modelo empleado por el pensamiento bélico de una minoría que intimida, persigue, discrimina y violenta a la mayoría; vislumbra la bufonada, versión y distorsión montada por la mafia acosadora, en ágil contubernio con mercenarios o burro pies, luego desechables como manda su norma resumida en “mal paga el diablo a sus devotos”.

Mientras el “mobbing” para unos no pasa de ser una palabra rara, una experiencia personal, un accidente letal, un delito penal o laboral tipificado o por tipificar, una vivencia del otro, el comportamiento de un jefe o compañero de oficina, una realidad de otro país, una coyuntura en la vida de alguien, un motivo de rencor, una maña politiquera, una razón de discriminación, una justificación para –en represalia– reproducir igual actitud, un espectáculo, un episodio que tapar u olvidar, un hecho que condenar, festejar, juzgar o justificar, un sufrimiento que induce al suicidio, una herida que sanar con la superación de la visión bipolar de una vida que concibe el bien como contrario del mal y no su igual, en un tono menos evolucionado.

Para otros haber sido atacados por el mobbing se convierte en el baluarte que, asumido con voluntad, firmeza espiritual, amor e inteligencia, se constituye en el diamante o piedra filosofal de un sistema de vida diferente; convicción manifiesta en la premisa de “*más vale un diamante con defecto que un pedrusco sin él*”. Ser testimonio sano y viviente de “mobbing”, si así lo elegimos, nos permite invertir la información vivida, leída y aprehendida, para mostrar –ante quien quiera ver y oír– cómo funciona el sistema de muerte enraizado, o corrupción encarnizada en la actitud de violencia en todas sus formas simulada o disimulada manifestación; oscurantismo que la luz de la información lo supera: “*la luz es información, la oscuridad es falta de ella*”.

Experimentar el “mobbing”, si así lo elegimos, nos concede la Victoria Secreta de ser testimonio VIVO y SANO del uso de esta táctica patológica concebida para dañar, inhabilitar, fracturar, exterminar, enfermar la psiquis humana; vivencia que asumida desde el Centro o Esencia espiritual –no religiosa– nos hace invencibles ante la depredación ejercida por un entorno

cargado de violencia; milagro que los expertos de la física cuántica denominan RESCILENCIA.

El camino de la rescilencia comparte la sacritud de sonidos y sentires nacidos ante esta sistemática forma de violencia psicológica, común a todos los operativos de su clase; trama vilmente ejecutada por un servilismo y/o rivalidad mercenaria, sicaria, testaferra, burro pie y militante de un sistema entronizado en y por el uso de la palabra emitida sin sustancia ni responsabilidad; estratagema que, sin Dios ni Ley, asesina al prójimo con la temeraria e intrépida emisión de juicios condenatorios; flagrante violación al principio supremo de inocencia o beneficio de la duda que hasta Dios nos da, ocasionando con ello la “desaparición forzada”, traducida en la usurpación de derechos civiles, políticos, legales y humanos de sus congéneres, principios recogidos en la Carta Universal de Derechos Humanos.

Desde las rescilencia nos acompañamos a dilucidar el oscurantismo espiritual público y privado de un sistema legitimado por el poder unipolar y sus mafias que oficialmente depreda, daña, deslegitima, perjudica, margina y estigmatiza a la “carnada” o “chivo expiatorio” señalado como blanco de su ataque, para:

1. Comprometernos a erradicarlo desde el conocimiento –LUZ– traducido en acción y no reproducción de sus vicios y prácticas.
2. Combatirlo con el antídoto significado en la solidaridad ejercida, no como un oficio humano que predicar, sino como un valor divino que practicar.
3. Ser el cambio que para el mundo queremos, instante sacro, en el que por sobre cualquier circunstancia, desde y con Valor, privilegiamos SER paz, amor y verdad; ECO de una calidad de vida reflejada en lo que diría Buckminster Fuller: “A fin de cambiar algo, no luches por cambiar el modelo existente. Crea un nuevo modelo y has que el viejo se vea obsoleto”.

## Información compartida en dos espacios de internet

1. <http://www.mobbing.nu> describe el concepto, procedimiento y actitud usada por el “mobbing” o “acoso psicológico”. Espacio que contiene definiciones, bibliografía, perfiles, jurisprudencia, mecanismos, foros y demás herramientas esclarecedoras del modus operandi delictual que busca enajenar la psiquis humana, con la insana preconcepción de inhabilitar la facultad de pensamiento propio del individuo.

2. <http://www.actosdeamor.com/victoriassecretas.htm> comparte el tejido brotado desde la vivencia íntima del Ser, cara a cara consigo mismo; aventura que día a día crece y supera la violencia psicológica inferida por la



oscuridad que transparenta la luz, y la luz que transparenta la oscuridad; ambos tonos del UNO vital para VER más allá de lo obvio, superficial y evidente de un episodio de experiencia humana; contenido esforzado en ser libre de la contaminación que el prejuicio, privilegio, reivindicación y resentimiento dejan; espacio que en sagrada unidad con el Centro discierne, se perdona y perdona a quien pretendiera perjudicar, sabiendo que cuando lo intentara no fue al otro, sino a sí mismo a quien infirió la agresión; espacio que asume, fluye y alumbra la magia del dolor convertido en amor; génesis de servicio, sanación e iluminación.

Victoria Secreta en saber que *“detrás de cada cuestión oscura y difícil de tu vida, se oculta la sabiduría divina; detrás de las cuestiones más profundas y oscuras, se oculta una nueva y maravillosa luz”*, como diría Otto Sotckmayer. Victoria Secreta asumida con la espada de la SABIDURÍA, el escudo de la VERDAD, la armadura del AMOR; trilogía traducida en el VALOR necesario para ejercer la metodología de la LUZ, único medio de expresión vital; estrategia que concentra su atención en el origen divino que todos somos y tenemos, aunque –transitoriamente– no estemos conscientes de nuestra estirpe; vivencia que bajo ningún concepto fomenta discordia ni división, porque sabe que todos –lo asumamos o no– venimos de la FUENTE del UNO multidimensional.

## Testimonios y vivencias

1. Vivenciar el “mobbing” o “acoso psicológico” al que acuden históricamente los guetos de un decadente poder imperial e inquisidor, irrespetuoso de la autonomía de vida; contaminación mental y síquica, superable y enmendable al hacer conciencia de lo dicho por San Agustín: “errar es humano, perseverar en el error es diabólico”; nos provee de la materia prima necesaria para fortalecer el ejercicio de valores espirituales mayores –en evolución– a los de acosadores, entre otros: *ética* (sin juicio alguno aprehende de lo que otros eligen criticar, juzgar, justificar), *tolerancia* (ama lo diferente, encontrando en ello la oportunidad de fortalecerse), *justicia* (accionar bien por mal, único modo de erradicar el círculo vicioso de violencia), *comprensión* (discernir que nadie da lo que aún no es, que nadie nos debe nada), *paciencia* (serenidad en acción), *sabiduría* (imparcialidad bondadosa que da del UNO que es), *templanza* (perseverancia en dar luz a la materia hasta hacerla unidad con el espíritu).

El ejercicio consciente de estas habilidades divinas, convertidas en don desde el instante en que son aplicadas sin excepción de experiencia humana, poquito a poco disipan la sombra del agravio, dando paso a la luz trascendente del perdón; entonces, algo humano muere a la vez que algo divino renace; el mobbing afrontado con inteligencia espiritual, amor

o energía vital que todo lo transforma, ni por excepción se excusa en tener la razón intelectual para aplicar agresión. Ejemplos: El soldado ama a la patria, pero usa la razón de la guerra armada como medio para manifestar ese amor. El político ama a su pueblo, pero emplea la razón de la guerra dialéctica para gritar ese amor. El artista ama el arte, pero usa la razón de la guerra del inconformismo para decir su amor. Jesús, ama a la humanidad y ninguna razón le hace dejar de ser CRISTO, como la encarnación de Conciencia Crística, metodología preciosa, precisa, perfecta y propicia para SER AMOR sin excepción; conciencia que nos recuerda que el Ministerio del Cristo, o Ministerio Crístico, está dentro de cada uno; estar consciente de ello nos hace SER responsables de lo que ello implica: SER Cristos para el otro, VER a Cristo en el otro.

2. Experimentar en unidad de carne y espíritu propio la arremetida configurada por el “acoso psicológico” o “mobbing”, testimonia que podemos sobrepasarlo, sí elegimos edificar nuestro diario servicio, sanidad e iluminación; ley espiritual de síntesis que parte de la soberanía invencible de sabernos am@s y señor@s de nuestras circunstancias, no sus esclav@s a merced de ellas; santa unidad con el UNO de uno con el ESPÍRITU, dimensión en la que se eleva y conecta nuestro dolorido cuerpo emocional, mental, físico con la Paz total de la FUENTE; clic multidimensional en el que la letra e instrucción, recetada por terapias humano-profesionales, aúna curación, si es asistida, ascendida y convertida en fuerza de sanación venida de DIOS. Realidad REAL, no fáctica, sabedora del Grial significado en que “un guerrero de la luz no pasa sus días intentando representar un papel que los otros eligieron para él.... No aceptes las ofensas, ellas no aumentarán tu habilidad, terminarán cansándote inútilmente”.

3. Vivenciar, desde adentro, la Victoria Secreta en la que –si así lo elegimos– tenemos el poder para convertir el “acoso psicológico” o “mobbing”. Esto nos plantea los siguientes activadores de reflexión y sanación:

- a) Una vida descubierta en el YO SOY metafísico. Significa despertar a la REALIDAD de saber que *“la única manera de terminar con el mal es un firme y decidido trabajo en el sentido del Bien... la única manera de terminar con la dualidad es un firme y decidido trabajo desde el UNO de tonos, matices y ritmos que, sin excepción, somos”*.
- b) *Victorias Secretas* se encuentra desde la firmeza del espíritu, la sanidad de la verdad y la generosidad del perdón, actitud que reevoluciona y concede una mayor Iluminación, conocimiento, estado de conciencia, estilo de vida y servicio amoroso al UNO de Creador/ Criatura; elección resumida en la premisa aprendida de mi abuela Isabel: *“nunca des explicaciones a nadie, tus amigos no las necesitan, tus enemigos no te las creerán”*.

- c) Tomar consciencia de que el pensamiento rector del “mobbing” monta la utilería y tramoya del subterfugio o escándalo productor y/o editor de la tramoya deseada para conmocionar, confundir y justificar públicamente el ACOSO prefabricado y predeterminado, dilucidados en dos actos a manera de ejemplo:

**Acto uno:** Preparación de la escenografía, ambientación y coreografía de linchamiento social en ciernes, con la puesta en escena de una paralela y pública sanción o castigo; el objetivo, inducir mediante la imagen de vejación a dos mujeres blancas –reportaje titulado “Las Brujas de Calhuasí” (a lo por seguir); los ajusticiadores –la comunidad o grupo indígena– violan la Ley, las garantías y el “debido proceso” al imponer lo que manda “su costumbre” de justicia por mano propia, sin opción a otra versión que no sea la venida del enervamiento irreflexivo y propio a todo linchamiento...

Procedimiento y método legitimado o no, aplaudido o no, según el interés de turno; cultura que ignora el Estado de Derecho cuando no obedece a la Ley sino a la discrecionalidad de quienes emprenden la venganza o ejecución extrajudicial; facultad de “hacer justicia” –hoy– legitimada en y para el escenario de los jueces fácticos: los medios de comunicación que, válidos de sentencias mediáticas de única y última instancia, imponen su modo no sangriento, sí violento, de declarar culpas e inocencias; justicia locutada por unos mass media convertidos en mercancía/mercader de una justicia ejecutada, no como un valor ni un sistema de vida, sino como un mecanismo de castigo, chantaje, ensañamiento e ignorancia venida del dogal de la costumbre, barbarie incivilizada, protagonismo, sintonía e interés coyuntural; justicia que no discierne la distancia evolutiva entre ajusticiamiento y justicia, justiciero y justo, codicia y justicia. Lo experimentado en un mobbing así ejecutado nos lega comulgar con lo que Gandhi decía: *“lucho para cambiar el actual estado de las cosas, no para castigar a nadie”*.

**Acto dos:** Sistemática y estratégicamente se repiten los “avances” del reportaje condenatorio en ciernes, sustentado con la emisión de su “idea fuerza o eje conductor de ACOSO”: castigo al mal; táctica perversamente emprendida mediante la declaratoria de su inoculadora premisa de sentencia, por tanto, sin concepción ni opción a la inocencia; manera como –en consecuencia– el acosador y su andamiaje fomentan y perpetran el linchamiento social programado, si la víctima no admite decir lo que los acosadores señalan que lo haga: confesar su pecado, pedir clemencia; éxito garantizado ante la víctima, sin capacidad de respuesta ante el concertaje unánimemente montado en y por la herramienta con la que hoy cuenta el pensamiento depredador para ejecutar el mobbing o acoso psicológico: *los medios de comunicación*.

## “Solo responde con lo que llevas dentro”

Conocer lo dicho por Jesús, respecto a que *“cuando alguien te dirige sus críticas y su odio, solo responde con lo que llevas dentro”*, nos plantea el desafío y oportunidad de traducirlo en acción, hecho que dilucida un escenario en donde cada quien es dueño de elegir protagonizar el milagro significado en estar listo y dispuesto a conectarse con su chispa divina interior y avanzar hacia la LUZ que somos.

El acosado mediante “mobbing”, si así lo elige, ¡VIVE! para ser un innovador que mira, se guía, aprehende, comprende y emprende desde la unidad de su Fuente: luz interior; convive la cotidianidad que trasciende la agresión, el ataque, el acoso, la burla, la deslegitimación que en principio no entiende de dónde viene ni por qué, y que luego comprende que es la oportunidad concedida por el Cielo para elegir *transformar lo meramente intelectual en netamente espiritual, para elegir dejar de ser teoría de cambio y transformarse en sujeto de él*; el/la guerrier@ del AMOR toma conciencia acerca de lo que Juan el Bautista decía: *“Practicar la verdad y amar la enmienda. Aquí estoy para tentar a los que practican la verdad y poner a prueba a aquellos que aman la enmienda”*.

El “MOBBING O PSICOTERRORISMO” pone en escena un mundo en donde la democracia humana proclama el valor de la libertad a condición de no usarla; mundo que medra, lucra y depreda de la ficción de un éxito en el que *“la importancia personal es como un lastre que nos mantiene apegados a los niveles más groseros de las existencia; impidiéndonos el vuelo a los planos más sutiles y exquisitos; bajo esta luz la parábola del rico, el camello y el ojo de la aguja adquieren una nueva significación”*. Mundo del que podemos despertar, recordar y recuperar nuestra LIBERTAD de origen al comprender y emprender que *“es en la interioridad del SER en donde se dan los anhelos de perfección, no en las tertulias ni en las reuniones sociales. Nada sucede al azar; nada es inútil; todo tiene una razón de ser... sus almas eran partículas de la energía universal, no estaban desamparadas, existía un gran espíritu unificador que le daba sentido a la existencia”* (Antony de Melo).

El “mobbing” o “acoso psicológico” nos expone a un pasillo de difamaciones y humillaciones que significan, si así lo elegimos, la oportunidad para ratificar nuestras convicciones; renacimiento al universo del espíritu; acción que ofrenda con evolución y gozo, el poder del amor del uno en acción; dimensión en la que *“es real la subversión individual ante la opresión”*, como dice José Saramago. Semilla de libertad reactivada en nuestro interior gracias a la metodología usada por la Pedagogía del Amor, misterio que al unísono se cocrea, cosacrifica y coedifica cuando discierne el *“porque no nos ha dado Dios espíritu de cobardía, sino de poder, de amor y de dominio propio”* (Timoteo).



Recibir con la sabiduría que solo el amor nos da, la sensación de creer que algo que sucede no hemos dado, es y está para hacernos ascender hacia una evolución mayor, aquella que trascienda el sometimiento de una creología humana entumecida en la sola “reparación de cuentas”; batalla espiritual que vencemos desde el Espíritu que nos da vida, no desde la letra que sin sustancia nos da muerte; elección que nos promueve desde una conciencia humana menor, hacia una consciencia divina Mayor; elixir de Ascensión, reemplazador de quejología, victimización emocional, resentimiento, culpa y enojo, con alabanza, gratitud, soberanía, amor y alegría. Victoria Secreta o viaje interno creado, emprendido y protagonizado por cada Ser Iluminado y asido a su Espíritu edificador de vida, cuando constatamos la magia envolvente de lo dicho por el Cristo, en vivencias límites de su experiencia humana: *“Nuestro Padre Celestial es el único que nos reconforta el Espíritu, a Él acudo cuando necesito reconfortar el mío... Opta dejar a la vida el cobro de las injusticias; para qué perder el tiempo y la salud en venganzas, si de eso se encarga la naturaleza”*. GRACIAS por elegir escuchar el sonido del alma vestida de palabras, cuya INTENSIÓN es alertar y dar a conocer lo que merecemos cambiar a partir de nuestro propio cambio: el oscurantismo espiritual. SIENDO, SOMOS, SEAMOS el cambio que anhelamos para nosotros mismos, nuestros hogar, nuestro trabajo, nuestra sociedad, nuestro mundo, nuestros amigos, nuestro entorno; es el único e infalible modo de erradicar actitudes y comportamientos primitivos de conciencia, como el mobbing o acoso moral; es el único e infalible modo de cocrear un mundo fluido y evolucionado, sin presiones ni resistencias; es el único e infalible modo de SER REALIDAD desde el UNO OMNIUNIVERSAL y OMNIDIMENSIONAL que somos.

**ALEIKUM AS SALAAM: la Paz sea contigo. AS SALAAM ALEIKUM: que contigo sea...**

<http://www.actosdeamor.com/victoriassecretas.htm>



# MOBBING DESDE LAS ARTES PLÁSTICAS

MSC. LUIS ALBERTO RUIZ SAAVEDRA<sup>1</sup>

## Exposición: “Señales del silencio”

Las artes plásticas siendo la presentación o representación de conceptos, emociones y situaciones de carácter humano por medio de elementos materiales o virtuales que pueden ser percibidos por los sentidos (especialmente el de la vista), para el caso de la exposición “Señales del silencio”, los sentidos inmateriales –del alma– permiten materializar lo que, de otro modo, sería imposible percibir, aprehender... sentir el espíritu que porta en su interior cada ser humano atacado/a con la ofensiva cruel y brutal, llamada acoso moral o mobbing.

Desde mi conciencia de vida signada por tratar a los demás como queremos ser tratados –Mareferum– con respeto a su dignidad de seres humanos, no meramente humanos, me mantengo alerta a ver en lo externo e interno –intuitivamente– el proceso de ir conociendo y reconociendo cómo opera este modo de torturar, sin que nadie –aparentemente– se dé cuenta, percate ni rechace –en medio de un entorno social no atento a lo que normalizado contribuye a la depredación de la vida humana–; operatividad que va minando la autoestima y la vitalidad de la raza humana, sabiendo que existe una sola. Percepción aprehendida con su base psicológica, pero con un propósito ontológico.

Como ciudadano del mundo, nativo de mi amada isla del Caribe: Cuba, observo las huellas que el sufrimiento y el dolor moral deja en los rostros de hombres, mujeres, niños, niñas, adolescentes y maravillosos seres de juventud acumulada –como decimos en Cuba a quienes pertenecen a la llamada tercera edad–. También observo la resurrección expresada en sus facciones, los menos, que sin dejar de evidenciar el dolor vivido se disponen a dar la cara al mundo para hacer notar y saber cómo opera esta conducta criminal del acoso moral en el trabajo, en la escuela, en el espacio público a través de los medios de comunicación social, etc.

Son diez muestras de rostros que comparto para que cada quien se encuentre en ellos como víctima directa, víctima secundaria, aliado/a directo,

---

1. Artista plástico cubano. Msc. en Ciencias Sociales y Militares. UCLA,

aliado/a tácito o el silente testigo mudo, cuya omisión fomenta el avance de esta plaga actitudinal (Sandra Correa, 2000). Somos iguales, ¿en qué...? ¿En ser blancos de ataque del acoso moral o mobbing, el instante en el que seamos o nos convirtamos en amenaza (Iñaki Piñuel, 2013) para alguna persona, interés, etc.?

Rostros que prenden la alerta ante la normalización dopada de lo que no es natural, la violencia moral o mobbing, bullying.

## MOBBING FROM THE ARTS

### Exhibition: “Signal of Silence”

The arts being the presentation or representation of concepts, emotions and situations of human character through virtual items or materials that can be perceived by the senses (especially sight), for the case of the exhibition “ Signs of Silence”, intangible soul - of - way permit materialize what otherwise would be impossible to perceive, grasp ... feel the spirit carries within each attacked / a with the cruel and brutal crackdown, called moral harassment or mobbing human.

Since my awareness of life marked by treating others as we want to be treated - Mareferum - with respect for their dignity as human beings, not just humans, I stay alert to see what external and internal - intuitively, the process of getting to know and recognizing how this mode operates torture, no one, apparently, as you remember ever knowing or clearance in the midst of a social environment not attentive to what standard contributes to the depletion of human - life; operation that undermines self-esteem and vitality of the human race, knowing that there is one. Perception apprehended with their psychological basis, but with an ontological purpose.

As a world citizen, native of my beloved island of the Caribbean: Cuba, observe the traces suffering and moral pain leaves on the faces of men, women, children, adolescents and wonderful beings youth accumulated - as we say in Cuba who belong to the so-called third age. I also see the resurrection expressed in his features, the least they still show the lived pain have to stand up to the world to note and know how to operate this criminal behavior of bullying at work, at school, in public space through social media, etc.

They are ten samples of faces that share for everyone to be in them as a direct victim, secondary victim, allied/a direct, allied/a tacit or silent witness, whose absence promotes the advancement of this attitudinal plague (Sandra Correa, 2000). We are equal, what...? In being white attack mobbing, the moment that we are or we become a threat (Iñaki Piñuel, 2013) to any person, interest, etc.?

Faces that comprise the alert normalization doped what is not natural, moral or mobbing violence bullying.

## MOBBING DAS ARTES

### Exposição: “Sinal de Silêncio”

As artes além da apresentação ou representação de conceitos, emoções e situações de caráter humano através de itens virtuais ou materiais que podem ser percebidas pelos sentidos (especialmente à vista), para o caso da exposição “Sinais do Silêncio”, intangível autorização alma de passagem materializar o que de outra forma seria impossível de perceber, segure ... sentir o espírito carrega dentro de cada um / a atacou com a repressão cruel e brutal, chamado assédio moral ou assédio moral humana.

Desde a minha consciência de vida marcada por tratar os outros como queremos ser tratados com Mareferum, com respeito pela sua dignidade como seres humanos, e não apenas os seres humanos, eu ficar alerta para ver o que externa e interna - intuitivamente, o processo de conhecer e reconhecendo como este modo opera tortura, ninguém, aparentemente, que se lembre nunca saber ou folga no meio de um ambiente social não atenta para o padrão contribui para o empobrecimento da vida humana; operação que mina a auto-estima e vitalidade da raça humana, sabendo que há um. Percepção apreendido com a sua base psicológica, mas com um propósito ontológico.

Como um cidadão do mundo, nativo da minha amada ilha do Caribe: Cuba, observar os vestígios do sofrimento e da dor moral deixa nos rostos de homens, mulheres, crianças, adolescentes e seres maravilhosos juventude acumulada, como se diz em Cuba que pertencem à chamada terceira idade. Vejo também a ressurreição expressa em suas características, o mínimo que eles ainda mostram a dor vivida tem que levantar-se para o mundo observar e saber como operar o comportamento criminoso de assédio moral no trabalho, na escola, em espaço público através da mídia social, etc.

São dez amostras de rostos que partes para que todos possam estar nelas como uma vítima direta, vítima secundária. aliado/a, aliado/a testemunha silenciosa tácito ou silenciosa direta, cuja ausência promove o avanço dessa praga de atitude (Sandra Correa, 2000). Somos iguais, o que...? Sendo mobbing ataque branco, no momento em que somos ou nos tornamos uma ameaça (Iñaki Piñuel, 2013) a qualquer pessoa, interesse, etc.?

Faces que compõem a normalização alerta dopado o que não é natural, moral ou mobbing bullying violência.



# Exposición SEÑALES DEL SILENCIO

Lunes 26 de Agosto / 2013 de 15:30 a 16:00  
Foyer de Torre Sur - Primer Subsuelo • Buenos Aires - Argentina

**VOZ DEL AUTOR.**

La Serie "SEÑALES DEL SILENCIO", tiene su origen en la Ciudad de Cienfuegos, Cuba, en Octubre del año 2000, como resultado de un estado de reflexión ante el advenimiento del SIGLO XXI. Las primeras 30 obras realizadas en acrílico sobre cartulinas y lienzos, expresaban de manera surrealista y cubista una visión personal sobre el mundo que antecedió el 1 de enero del 2001, muestra de algunas de aquellas obras pueden observarse en internet, al citar "SEÑALES DEL SILENCIO I y II", imágenes colgadas precisamente en una página web de una Galería Argentina.

A más de una década, trabajamos sobre aquella misma reflexión, para atreverme a expresar con cierto temor aún, "ROSTROS": I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX y X, sin pretender en lo académico artístico, lo realista, conseguir a partir de la cotidianidad de todos los días, de diversos, plurales y distintos puntos cardinales en nuestro mundo actual, una impronta y complicidad entre la mente, sentimientos, colores y lienzos, para expresar desde mi concepto de "SEÑALES DEL SILENCIO", que aún en "ROSTROS" de nuestra Iberoamérica, se expresan hondas diferencias de equidad social. También empujar a una mínima reflexión: ¿SOMOS IGUALES, EN QUÉ ....?

**MsC. Luis Alberto Ruiz Saavedra.**

Pintor cubano, nacido el 14 de julio de 1957 en Sagua la Grande, Villa Clara. Ha realizado 55 Exposiciones individuales y participado en más de 60 colectivas dentro y fuera de su país natal. Algunas de sus obras han sido adquiridas por coleccionistas públicos y privados de diferentes partes del Mundo. Es autor de las esculturas a Eloy Alfaro y José Martí en la Ciudad de Loja y del Mural tridimensional de gran formato en homenaje al Maestro Oswaldo Guayasamín a la entrada del túnel de su mismo nombre (Ecuador).

Reside en Quito donde se realiza como Artista de la Plástica y presta sus servicios de Profesor Universitario en las Cátedras de Psicología Social, Sociología, Ética y Liderazgo.

De manera permanente se exponen algunas de sus obras en el Museo de los Naipes de la Habana Vieja, Cuba, en el Centro Cultural de Arte Cubano en Harlem y asimismo una de sus obras, "La otra Silla" en la Sala de la diáspora africana en el Museo de Arte contemporáneo de New York.




Luis Alberto Ruiz Saavedra













# AUTORES

ACEVEDO ACOSTA, José  
AGUDIAK, Giselle  
AGUILAR FERNÁNDEZ, María de los Angeles  
ALANÍS HERRERA, Magdalena  
ALBERTO, Marcos  
ARANCIBIA, Mónica G.  
ARANDA CORIA, Elizabeth  
ARRILLAGA, Sabrina  
BALDANÇAS CALDAS, Denise  
BALDUZZI, María Matilde  
BARONA BETANCOURT, Ricardo  
BARRETO, Margarida  
BERSANELLI, Mónica Patricia  
BUSTOS VILLAR, Eduardo M.  
CAPUTO, Marcelo  
CASTILLO FREGOSO, Carmen  
CAZARES JIMÉNEZ, Evelyn G.  
CEBEY, María Carolina  
CEPEDA, Agustina  
CERVANTES BENAVIDES, Laura Elizabeth  
CHÁVEZ BERMÚDEZ, Brenda Fabiola  
CHIORO, Arthur  
COLL, Verónica  
CONTRERAS, Adela  
CÓRDOBA, Esteban  
CORNELIO, Cecilia  
CORREA LEÓN, Sandra  
COVARO, Brian  
CRESPO MERLO, Álvaro Roberto  
CRUZ CAICEDO, Maritza

DA CONCEIÇÃO ZANIN, Fernanda  
DA ROSA TOLFO, Suzana  
DE CONTO GARBIN, Andréia  
DE LELLIS, Martin  
DE NEGREIROS MAGNUS, Cláudia  
DEL PINO BORRALLLO, Ma. Cristina  
DEL PINO PEÑA, Rebeca  
DÍAZ ESCAMILLA, Francisco  
DORIS ACEVEDO, Doris  
DORNEL, Teresa  
FAGUNDES PRISCO, Cristina María  
FERRARI, Liliana Edith  
FLÓREZ GUZMÁN, Sandra Lorena  
FORERO PÉREZ, Elianne  
GERKE, Johana  
GIMENEZ, Mariel  
GÓMEZ FUENTES, Ana María  
GONNET, Cintia  
GONZÁLEZ ESTEVEZ, Luz Nícte  
GONZÁLEZ RAMÍREZ, Alfredo Renán  
GOULART, Luana  
GRAVELLONE, Mariana  
GUEVARA RAMÍREZ, Lydia  
HELOANI, Roberto  
HERRERA CABALLERO, Juan Manuel  
JURI, Estela Sonia R.  
KÜNZLE, Luis Allan  
MAGALHÃES FILHO, Arthur Lobato  
MANUEL ALFONSO, Néstor Manuel  
MARTELL MARTÍNE, Norma Georgina  
MARTÍN, Elsa Inés  
MAUROS, Romina  
MELERA, Gustavo  
MÉNDEZ FREGOZO, Esteban  
MONTES, Laura Beatriz  
MORAND, María Ester





MORRONE, Beatriz  
NAPOLI, María Laura  
OLIVERA, Aníbal Daniel  
PEÑA SAINT MARTIN, Florencia  
PEÑA YHASYHAS, María Luisa  
PINTOR, Eliana  
POERSCH, Ana Luisa  
QUIÑONES TINOCO, Carlos Sergio  
RODRÍGUEZ ALMAGUER, Ruth Jacqueline  
RODRÍGUEZ ESPÍNOLA, Solange  
RODRÍGUEZ FEIJÓO, Nélide  
RUIZ SAAVEDRA, Luis Alberto  
SALAS, María Belen  
SALAS VARGAS, David Sergio  
SAPIENZA, Gabriel  
SCOROFITZ, Hernán F.  
SICARDI, Eduardo  
SILVEIRA MARTINS, Fabiane  
SOARES CUGNIER, Joana  
SOARES NUNES, Thiago  
SOSA BLANCAS, Alma Lucero  
SOTO COSTA, Catalina  
SOTO VÁZQUEZ, Wanda E.  
STEMPHELET, Saphir  
SUAYA, Dulce  
TOCCHETTO DE OLIVEIRA, Renato  
TROTTA, Maria Florencia  
VALLES MEDINA, Ana María  
VARGAS OJEDA, Adriana Carolina  
VAZQUEZ RODRIGUEZ, Clotilde  
VELIA ARTIGAS, María  
WETTENGEL, Luisa  
YANES REYES, Duglas J. Yanes  
ZARAGOZA MONROY, Miriam



# **AUTORIDADES DEL II CONGRESO IBEROAMERICANO SOBRE ACOSO LABORAL E INSTITUCIONAL Y LA I JORNADA NACIONAL DE SALUD Y DERECHOS HUMANOS**

## **II CONGRESO IBEROAMERICANO SOBRE ACOSO LABORAL E INSTITUCIONAL**

**PRESIDENTE:** Eduardo Bustos Villar

**PRESIDENTA HONORARIA:** Florencia Peña Saint Martin

## **I JORNADA NACIONAL DE SALUD Y DERECHOS HUMANOS**

**PRESIDENTE:** Guido Carlotto

**PRESIDENTA HONORARIA:** María Cristina Perceval

## **COMITÉ ORGANIZADOR LOCAL**

**PRESIDENTE:** Marcelo Caputo

**COORDINADORA GENERAL:** Elizabeth Aranda Coria

**COORDINADORA INTERINSTITUCIONAL:** Dra. Patricia Sáenz

**COORDINADOR INTERJURISDICCIONAL:** Jorge Masi

## **MIEMBROS**

Gustavo Bertran

Clara Crescenzi

Juan Carlos Fantin

María Alejandra Feldman

Pablo Fridman

Eduardo Grande

Sra. Susana López Gonzalez

Martín de Lellis

Santiago Ponce

Silvia Raggi  
Verónica Sivack  
Alberto Trimboli  
Mariel Gimenez  
Juan M. Varela

COMITÉ ORGANIZADOR INTERNACIONAL

**PRESIDENTE** Margarida Barreto (BRASIL)

COORDINADOR DEL COMITÉ ORGANIZADOR INTERNACIONAL

Elías García Rosas (MÉXICO)

MIEMBROS DEL COMITÉ ORGANIZADOR INTERNACIONAL

Sandra Correa Leon (ECUADOR)  
Juan Ignacio Marcos Gonzalez (ESPAÑA)  
Lydia Guevara Ramírez (CUBA)  
Luis Alberto Ruiz Saavedra (ECUADOR)  
André Luiz Souza Aguiar (BRASIL)



# COMITÉ CIENTÍFICO

## PRESIDENTE

### **Dr. Osvaldo Varela**

Profesor titular regular plenario de Psicología jurídica UBA. Director del Gabinete pericial psicológico de la Facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires. Secretario del consejo directivo de la Facultad de Psicología de la UBA. Investigador UBACyT- categorizado I. Docente titular de grado y posgrado en universidades públicas y privadas.

## COORDINADORES GENERALES

### **Lic. Elizabeth Aranda Coria**

Lic. en Psicología. Coordinadora de investigación del Programa Nacional de Salud, DDHH y Riesgos Psicosociales en el Trabajo del Ministerio de Salud de la Nación (Argentina). Profesora adjunta de Evaluación Psicológica, Facultad de Psicología, Universidad Favaloro. Coordinadora técnica de la Carrera de Especialización en Evaluación Psicológica - UBA. Maestranda en Salud Pública, UBA. Investigadora UBACyT – categorizada CONICET

### **Lic. Marcelo Caputo**

Lic. en Psicología. Coordinador general del Programa Nacional de Salud, DDHH y Riesgos Psicosociales en el Trabajo del Ministerio de Salud de la Nación (Argentina). Responsable del Dto. de DDHH de la Secretaría de Desarrollo y Bienestar de los Trabajadores Universitarios, UBA. Docente regular en la Práctica en Instituciones Forenses, UBA. Ex Profesor adjunto de Psicología Legal y Forense, UFLO. Maestrando en Salud Pública, UBA. Investigador UBACyT – categorizado CONICET.

## SECRETARIO CIENTÍFICO

### **Dr. Roberto Sivak**

Médico psiquiatra. Psicoterapeuta. Docente adscripto y JTP departamento Salud Mental Facultad de Medicina UBA. Prof. Titular Clínica psiquiátrica Universidad Maimónides. Coordinador equipo estrés postraumático Hospital t. Álvarez. Presidente capítulo estrés y trauma Asoc. Argentina Salud Mental. Consultor Ministerio de Trabajo en violencia laboral. Miembro sección intervención en desastres Asoc. Mundial de psiquiatría. Ex asesor Ministerio desarrollo por cromañón. Autor “Estrés, trauma y desastres”. Ed. Akadia 2007. Premio al mérito médico 2005.

## MIEMBROS

### **Mg. Claudio Alonzo**

Profesor titular segunda cátedra de Psicología del trabajo – Facultad de Psicología – UBA. Profesor titular cátedra de Comportamiento organizacional. Maestría en gestión estratégica de RRHH. Facultad de Cs. Es. UBA.

### **Dra. Margarida Barreto (Brasil)**

Médica do trabalho - Doutora em psicologia social- Puc/sp. Vice-coordenadora do núcleo de estudos psicossociais da dialética exclusão/inclusão social - nexin-puc/sp. Docente convidada da Faculdade de Ciências Médicas da Santa casa de São Paulo - Curso de especialização em medicina do trabalho. Coordenadora da Rede nacional de combate ao assédio laboral e outras manifestações de violência – Brasil.

### **Lic. Gustavo Fernando Bertrán**

Psicólogo clínico. Psicoanalista. Fundador y coordinador del hospital de día vespertino del hospital general de agudos “Dr. Teodoro Alvarez”. Secretario científico de la Asociación Argentina de Salud Mental (AASM).

Presidente del capítulo “Hospital de día: temporalidad en la psicosis” de la AASM. Jefe de trabajos prácticos, Práctica hospitalaria: hospital de día y problemáticas clínicas contemporáneas de la Facultad de Psicología de la UBA. Integrante del Consejo general de salud mental, Ministerio de Salud del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Vice-presidente de la Asociación de profesionales. Hospital general de agudos Dr. Teodoro Alvarez. - GCBA.

### **Dr. Marcelo Colombo**

Fiscal coordinador de la Unidad de asistencia en secuestro extorsivo y trata de personas (UFASE) de la Procuración General de la Nación. Institución de pertenencia: Procuración General de la Nación. Abogado, docente de grado y posgrado en universidades públicas y privadas. Especialista en derecho penal.

### **Lic. Sandra Isabel Correa León (Ecuador)**

Lic. Ciencias públicas y sociales, abogada - Dra. en Jurisprudencia Cate-drática. Instructora en derechos humanos. Fundación Doxa, opinión científica.

### **Dra. Suzana da Rosa Tolfo (Brasil)**

Profesora do curso de Psicologia e dos programas de pós-graduação em psicologia e em administração da UFSC. Trabalha na área da psicologia das organizações e do trabalho. Orienta estágios curriculares de alunos de graduação e de dissertações e tese sobre qualidade de vida no trabalho, saúde do trabalhador, sentidos do trabalho, gestão de pessoas e assédio moral no trabalho.



Representante da UFSC no convênio coma Superintendência regional do trabalho e emprego/sc/ministério do trbalho e do emprego/br para desenvolver material educativo, eventos informativos e pesquisas sobre assédio moral. Coordena o projeto de extensão/intervenção combate e prevenção ao assédio moral no trabalho para promoção da saúde do trabalhador.

Coordenadora científica dos I e II Seminário catarinense de prevenção e combate ao assédiomoral no trabalho em2009 e 2011, comprevisão de realização do III em2013.

#### **Dr. Juan Carlos Fantin**

Psiquiatra y psicoanalista. Secretario general de la Asociación Argentina de Salud Mental. Coordinador del área de psiquiatría de consultorios externos del servicio de salud mental del hospital “Dr. Teodoro Alvarez”. Secretario del área de docencia e investigación de la División SaludMental del hospital“Dr. Teodoro Alvarez”. Secretario del comité de ética del hospital “Dr. Teodoro Alvarez”- docente del departamento de salud mental de la Facultad de Medicina-UBA.

#### **Dra. Graciela Filippi**

Psicóloga Prof. Titular de la primera cátedra de Psicología del Trabajo – UBA investigadora CECYT en temas de acoso laboral. Coordinadora general Programa extensión universitaria atención a las víctimas de mobbing. Directora de Carrera de Especialización en Laboral - UBA. Directora de revista Aristeo presidente Apsila.

#### **Dr. Pablo Fridman**

Psiquiatra y psicoanalista. Doctor en medicina. Secretario de ética de la asociación argentina de saludmental. Jefe del servicio de salud mental del hospital “Dr. Teodoro Alvarez” - Secretario del comité de docencia de investigación del hospital“Dr. Teodoro Alvarez”. Docente del departamento de saludmental, Facultad de Medicina -UBA. Miembro de la EOL (Escuela de Orientación Lacaniana).

#### **Dr. Elías García Rosas (México)**

Psicólogo. Lic. en Derecho. Especialista en Derecho del Trabajo. Especialista en constitucionalismo, globalización y derechos sociales. Maestro en derecho. Dr. en derecho. Profesor investigador en la Facultad de ciencias de la conducta de la Universidad Autónoma del Estado de México.

#### **Dr. Eduardo Francisco Grande**

Médico psiquiatra – presidente honorario de la Asociación Argentina de Salud Mental. Ex presidente de la Asociación Argentina de Salud Mental (AASM) -Miembro del consejo consultivo internacional del “Proyecto aventura social”,

de la Facultad de de motricidade humana da Universidade de Lisboa, Portugal. Ex jefe de división de salud mental del hospital "Dr. Teodoro Alvarez" - Director del Centro médico especializado en salud mental para niños y adolescentes.

**Mg. Lydia Guevara Ramírez (Cuba)**

Secretaria general de la Asociación Latinoamericana de Abogados Laboristas. Secretaria de la Sociedad Cubana de Derecho Laboral y Seguridad Social. Master en Derecho por la Universidad de Castilla LaMancha y la Universidad de La Habana.

**Dr. Roberto Heloani (Brasil)**

Profesor titular en la Universidad de Campinas (UNICAMP) Profesor e investigador en la Universidad de París x - Nanterre (Sorbonne). Profesor titular de Teoría de las Organizaciones (UNICAMP), postdoctorado en la comunicación (USP), doctorado en psicología social por la puc-sp, master en Administración de empresas (fgv-sp). Se graduó en psicología de la puc-sp y en la ley de la usp. Investigador en el campo de la salud mental en el trabajo y el acoso moral/sexual. Miembro del equipo [www.assediomoral.org](http://www.assediomoral.org) sitio. Entró en la comisión de derechos humanos en el consejo regional de psicología (crp-sp) y actualmente es miembro de la mesa de ética de la Escuela de medicina de la UNICAMP.

**Lic. Martín de Lellis**

Profesor titular regular en la Cátedra salud pública y salud mental I de la Facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires. Personal técnico de la Dirección Nacional de Salud Mental y Adicciones del Ministerio de Salud de la Nación.

**Dra. Nora Leibovich de Figueroa**

Profesora emérita Universidad de Buenos Aires. Investigadora principal -Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas. Directora Carrera de Especialización en Evaluación Psicológica –UBA.

**Dra. Dulce Suaya**

Dra. en Psicología – UBA. Prof. Consulta e investigadora - UBA  
Psicóloga honoraria hospital J.T. Borda. Ministerio de Salud CABA. Doctor honoris causa Universidad Popular Madres de Plaza de Mayo.

**Lic. David Martínez**

Psicólogo-UBA. Especialista en psicología forense -UBA. Docente e investigador en la Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales. Integrante de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo.





**Lic. Alberto Trimboli**

Presidente de la Asociación Argentina de Salud Mental (AASM). Coordinador del servicio de adicciones del Hospital General de Agudos “Dr. Teodoro Alvarez. Docente y tutor de la Facultad de Psicología de la Università Della Sapienza (Roma, Italia). Docente y tutor de la Université Paris 8 (Paris, Francia). Profesor honorario de la Facultad de Psicología de la Universidad de Chiclayo (Perú). Presidente de la Asociación de Profesionales del Hospital Alvarez.

**Dr. Juan Ignacio Marcos Gonzalez (España)**

Coordinador del Observatorio Vasco de Acoso. Abogado.

**Dr. Manuel Pando Moreno (México)**

Director del Instituto de Investigación en Salud Ocupacional (IISO), de la Universidad de Guadalajara, México. Presidente de la junta directiva del “Instituto Internacional de Investigación Social, Ambiental y de Salud Ocupacional” (IIS-ASO).

**Dra. Patricia Sáenz**

Coordinadora de la Oficina de Asesoramiento en Violencia Laboral (MTEySS) desde su creación. Abogada con postgrado en Derechos Laborales y Discriminación. Master en Minoridad. Ex coordinadora de la Comisión Normativa de la Comisión Tripartita de Igualdad de Trato y Oportunidades (MTEySS). Autora de diversos artículos sobre acoso psicológico, acoso sexual y violencia física. Participó en la elaboración del Proyecto de Ley sobre Violencia laboral. Docente de la Cátedra de Derecho Laboral de la UBA y en la Cátedra de Ética y Derechos Humanos de la UBA carrera de Psicología; Docente de la Diplomatura de Genero de las FFAA.

**Lic. Marina Parés Soliva (España)**

Graduada en trabajo social - Universidad Ramon Llull. Diplomada en trabajo social- Universidad de Barcelona. Perito social jurídico especialista en acoso moral. Presidenta del Servicio europeo de información sobre el mobbing (SEDI-SEM), investigadora del Observatorio Internacional del Mobbing (OIM) y miembro de honor de la Asociación Balear contra el acoso moral (anamib), autora de “acoso laboral”.

**Dra. Florencia Peña Saint Martin (México)**

Doctora en Antropología. Profesora-investigadora de tiempo completo. Posgrado en Antropología física Escuela Nacional de Antropología e Historia. México, D.F.

**Lic. Silvia Raggi**

Psicóloga. Secretaria interinstitucional de la Asociación Argentina de Salud Mental (AASM). Docente y tutor de la Facultad de Psicología de la Università della Sapienza (Roma, Italia). Miembro del Consejo consultivo internacional del “Proyecto aventura social”, de la Faculdade de motricidade humana da Universidade de Lisboa, Portugal. Miembro del Consejo departamental del departamento de Salud Mental de la Facultad de Medicina de la UBA.

**Mg. Luis Alberto Ruiz Saavedra (Ecuador)**

Cuba – Ecuador msc. Ciencias sociales y militares-artista de la plástica cubano catedrático. Instructor ética y liderazgo. Fundación Doxa, opinión científica.

**Dr. André Luiz Souza Aguiar (Brasil)**

Graduação: administração (uesb/Bahia/Brasil). Doutorado (em andamento): Ciências sociais (ufba/Bahia/Brasi).

**Dr. José Carlos Zanelli (Brasil)**

Graduado em Psicologia pela Universidade de Brasília (1974), especialização em psicologia organizacional e do trabalho pelo instituto sedes Sapientiae (1978), mestrado em psicologia social das organizações pelo Instituto metodista de ensino superior de São Bernardo do Campo (1984), doutorado em educação pela Universidade Estadual de Campinas (1992), pós-doutorado pela Universidade de São Paulo (1998), com foco nas ações de uma gestão estratégica, e pós-doutorado pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas (2007), com foco nas teorias e tratamento do estresse nas organizações de trabalho. É professor associado no departamento de Psicologia da Universidade Federal de Santa Catarina.



# **II CONGRESO IBEROAMERICANO SOBRE ACOSO LABORAL E INSTITUCIONAL**

## **RED IBEROAMERICANA POR LA DIGNIDAD EN EL TRABAJO Y EN LAS ORGANIZACIONES**

### **INSTITUCIONES AUSPICIANTES**

#### **ORGANISMOS INTERNACIONALES**

- ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD (OPS)
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT)

#### **ORGANISMOS GUBERNAMENTALES**

- MINISTERIO PÚBLICO TUTELAR DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
- SUBSECRETARÍA DE SALUD MENTAL Y ADICCIONES. MINISTERIO DE SALUD DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
- SUBSECRETARÍA DE SALUD MENTAL Y ADICCIONES. MINISTERIO DE SALUD DE LA PROVINCIA DE CATAMARCA
- SUBSECRETARIA DE DDHH, MINISTERIO DE JUSTICIA Y DDHH DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA
- DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD MENTAL Y PREVENCIÓN Y ASISTENCIA A LAS ADICCIONES DE LA PROVINCIA DE CHUBUT Y MINISTERIO DE SALUD DE LA PROVINCIA DE CHUBUT
- DIRECCIÓN DE SALUD MENTAL Y ADICCIONES DE LA PROVINCIA DE ENTRE RÍOS
- DIRECCIÓN DE SALUD MENTAL Y ADICCIONES DE LA PROVINCIA DE FORMOSA
- MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA DE LA PROVINCIA DE CHACO
- MINISTERIO DE SALUD DE LA PROVINCIA DE JUJUY
- SUBSECRETARÍA DE SALUD MENTAL Y ABORDAJE DE LAS ADICCIONES DE LA PROVINCIA DE LA PAMPA
- MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA DE LA PROVINCIA DE LA RIOJA
- DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD MENTAL DE LA PROVINCIA DE MENDOZA

- DIRECCIÓN DE SALUD MENTAL DE LA PROVINCIA DE MISIONES
- SUBSECRETARÍA DE SALUD DE LA PROVINCIA DE NEUQUÉN
- COORDINACIÓN DE SALUD MENTAL COMUNITARIA Y ADICCIONES Y MINISTERIO DE SALUD DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
- MINISTERIO DE DDHH DE LA PROVINCIA DE SALTA
- MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA DE LA PROVINCIA DE SAN JUAN
- MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA, SUBSECRETARÍA DE SALUD COLECTIVA DE SANTA CRUZ
- MINISTERIO DE SALUD DE LA PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO
- DIVISIÓN SALUD MENTAL DEL MINISTERIO DE SALUD Y GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE TUCUMÁN
- SUBSECRETARIA DE DDHH, MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA
- SECRETARÍA DE DDHH DE LA PROVINCIA DE CHACO
- SUBSECRETARÍA DE DDHH DE LA PROVINCIA DE CHUBUT
- SUBSECRETARÍA DE DDHH DE LA PROVINCIA DE ENTRE RÍOS
- SUBSECRETARÍA DE DDHH DE LA PROVINCIA DE FORMOSA
- SECRETARÍA DE DDHH DE LA PROVINCIA DE JUJUY
- SECRETARÍA DE DDHH DE LA PROVINCIA DE LA PAMPA
- SECRETARÍA DE DDHH DE LA PROVINCIA DE LA RIOJA
- SUBSECRETARÍA DE DDHH DE LA PROVINCIA DE MENDOZA
- MINISTERIO DE DDHH DE LA PROVINCIA DE MISIONES
- SECRETARÍA DE DDHH DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
- SUBSECRETARÍA DE DDHH Y LUCHA CONTRA LA DISCRIMINACIÓN DE LA PROVINCIA DE SAN JUAN
- SECRETARÍA DE DDHH DE TIERRA DEL FUEGO, ANTÁRTIDA E ISLAS DEL ATLÁNTICO SUR
- SECRETARÍA DE ESTADO DE DDHH DE LA PROVINCIA DE TUCUMÁN

## **UNIVERSIDADES**

- UNIVERSIDAD DEL ACONCAGUA
- UNIVERSIDAD ADVENTISTA DEL PLATA
- UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES, FACULTAD DE PSICOLOGÍA
- UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA FE
- UNIVERSIDAD NACIONAL DE CÓRDOBA
- UNIVERSIDAD DE FLORES
- UNIVERSIDAD ARGENTINA JOHN F. KENNEDY
- UNIVERSIDAD DE LA MARINA MERCANTE



- UNIVERSIDAD MAIMÓNIDES
- UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUCUMÁN. FACULTAD DE PSICOLOGÍA
- FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y CIENCIAS SOCIALES DE UCES
- INSTITUTO UNIVERSITARIO DE SALUD MENTAL (IUSAM)
- UNIVERSIDAD BARCELÓ
- UNIVERSIDAD DE BELGRANO
- UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN. INSTITUTO DE CIENCIAS, REHABILITACIÓN Y MOVIMIENTO.

## **INSTITUCIONES**

- ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESTUDIO E INVESTIGACIÓN EN PSICODIAGNÓSTICO (ADEIP)
- ASOCIACIÓN ARGENTINA DE PSIQUIATRAS (AAP)
- ASOCIACIÓN ARGENTINA DE TERAPISTAS OCUPACIONALES (AATO)
- ASOCIACIÓN ARGENTINA DE PSIQUIATRÍA Y PSICOLOGÍA DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA (ASAPPIA)
- ASOCIACIÓN DE PSICÓLOGOS DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES
- ASOCIACIÓN DE PSICÓLOGOS DE BUENOS AIRES (APBA)
- ASOCIACIÓN DE PSICOPEDAGOGOS DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES
- ASOCIACIÓN DE PSIQUIATRAS ARGENTINOS - APSA
- ASOCIACIÓN DE PSIQUIATRAS Y ADHERENTES POR LOS DERECHOS HUMANOS (APADH)
- ASOCIACIÓN ESCUELA ARGENTINA DE PSICOTERAPIA PARA GRADUADOS (AEAPG)
- ASOCIACIÓN METROPOLITANA DE PSIQUIATRÍA (AMP)
- ASOCIACIÓN PSICOANALÍTICA ARGENTINA (APA)
- ASOCIACIÓN PSICOANALÍTICA DE BUENOS AIRES (APDEBA)
- CENTRO DE ESTUDIOS EN PSICOTERAPIAS
- CENTRO DE ESTUDIOS LEGALES Y SOCIALES - CELS
- CENTRO DE ESTUDIOS SUPERIORES EN PSICOANÁLISIS Y PSIQUIATRÍA (CEP)
- CENTRO DE TERAPIA BREVE (CTB)
- CÍRCULO MÉDICO DE MORÓN, HURLINGHAM E ITUZAINGO
- COLEGIO DE MÉDICOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE
- DIVISIÓN SALUD MENTAL DEL HOSPITAL GRAL. DE AGUDOS T. ÁLVAREZ
- EMDR IBEROAMÉRICA ARGENTINA
- ESCUELA DE PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD JOHN F. KENNEDY (UJFK)

- FEDERACIÓN ARGENTINA DE PSICOPEDAGOGOS
- FEDERACIÓN DE PSICÓLOGOS DE LA REPÚBLICA ARGENTINA (FE.PR.A.)
- FUNDACIÓN AIGLE
- FUNDACIÓN CONTENER
- FUNDACIÓN ETIEM
- FUNDACIÓN INTERDISCIPLINARIA PARA LA DOCENCIA, ASISTENCIA E INVESTIGACIÓN HUMANÍSTICA PARA LA NIÑEZ, ADOLESCENCIA Y FAMILIA (FUNDAIH)
- FUNDACIÓN PROCESOS PARA ESTUDIO E INVESTIGACIÓN DEL APRENDIZAJE
- HOSPITAL GENERAL DE AGUDOS TEODORO ÁLVAREZ DE BUENOS AIRES
- INSTITUTO PSICOSOMÁTICO DE BUENOS AIRES (IPBA)
- IUSAM (INSTITUTO UNIVERSITARIO DE SALUD MENTAL) DE LA ASOCIACIÓN PSICOANALÍTICA DE BUENOS AIRES
- RED FUV - FAMILIARES, USUARIOS, VOLUNTARIOS, ESTUDIANTES Y PROFESIONALES.
- SOCIEDAD ARGENTINA DE PSICOTRAUMA (SAPSI)
- SOCIEDAD ARGENTINA DE TERAPIA FAMILIAR
- SOCIEDAD CIENTÍFICA ACAPI-PSICONDEC (ESPAÑA)
- SOCIEDAD DE NEUROLOGÍA, PSIQUIATRÍA Y NEUROCIRUGÍA – (SONEPSYN) (CHILE)
- SOCIEDAD INTERAMERICANA DE PSICOLOGÍA
- SOCIEDAD PSICOANALÍTICA DEL SUR – SPSUR
- SOCIETY OF PREVENTIVE PSYCHIATRY (GREECE)
- ASOCIACIÓN DE AYUDA PARA LA ESQUIZOFRENIA (APEF)
- ASOCIACIÓN GESTÁLTICA DE BUENOS AIRES
- COMUNIDAD VIRTUAL RUSSELL
- ESCUELA DE ORIENTACIÓN LACANIANA (EOL)
- FUNDACIÓN H. A. BARCELÓ - FACULTAD DE MEDICINA
- HELLENIC PSYCHIATRIC ASSOCIATION (GREECE)
- INTERNATIONAL COLLEGE OF PERSON CENTERED MEDICINE
- LACANIAN PSYCHOANALYSIS
- PSYCHIATRIC ASSOCIATION FOR EASTERN EUROPE AND THE BALKANS (PAEEB)
- WORLD ASSOCIATION FOR PSYCHOSOCIAL REHABILITATION (WAPR)
- WORLD PSYCHIATRIC ASSOCIATION (WPA)



# PROGRAMA DEL II CONGRESO IBEROAMERICANO SOBRE ACOSO LABORAL E INSTITUCIONAL

El II Congreso Iberoamericano sobre Acoso Laboral e Institucional se desarrolló entre los días 24 y 29 de agosto de 2013 en la Ciudad de Buenos Aires. Durante los 6 días consecutivos se realizaron 8 conferencias magistrales, 8 paneles, 20 mesas redondas, 25 mesas de trabajos libres, 5 talleres, 10 pósters, presentaciones de 9 libros, 2 mesas de trabajo y gestión, y presentaciones artísticas a cargo de dos artistas. A continuación detallamos todos los trabajos y ponentes presentados durante el congreso.

## MESA REDONDA

### **“Red Iberoamericana por la dignidad en el trabajo y las organizaciones”**

COORDINADORA: Elizabeth Aranda Coria

DISERTANTES: Eduardo Bustos Villar, Florencia Peña Saint Martin, Marcelo Caputo, Susana Treviño Ghioldi, Mg. Lidia Guevara, Margarida Barreto, Elías García Rosas, Sandra Correa León

## MESA REDONDA

### **“Humillaciones, violencia, intimidación y suicidio: ¿qué tiene que ver con eso el trabajo?”**

COORDINADOR: Juan Carlos Zanelli

AUTORES: Ana Soraya Vilas Boas Bomfim, Adson Batista de Souza, Jaíra Maria Rodrigues Santiago

## MESA REDONDA

### **“La Violencia en las Relaciones Cotidianas”**

COORDINADOR: Susana Treviño Ghioldi

AUTORES: Mario Raúl Litmanovich, Carlos Soto Payva, Susana Treviño Ghioldi



**MESA REDONDA**

**“Desmantelando políticas de ocultamiento”**

COORDINADOR: Leandro Terni

AUTORES: Claudia Barrionuevo, Isabel Morales, Claudia Melo, Marisa Lens

**MESA REDONDA**

**“Ética de las relaciones laborales, estrategias de enfrentamiento y acciones de apoyo a los acosados”**

COORDINADOR: Esther Cohen

AUTORES: Andréia de Couto Garbin, Arthur Lobato, Wellington Marçal

**MESA REDONDA**

**“Violación de derechos en América Latina”**

COORDINADOR: Roberto Heloani

AUTORES: Doris Acevedo, Susana Tolfo, Margarida Barreto

**MESA REDONDA**

**“Clínica del testimonio: un caso de acoso en el mundo del trabajo académico-UBA”**

COORDINADOR: Dulce Suaya

AUTORES: Santiago Gandara, Eduardo Grüner, Rubén Rojas Breu, Hernán Scorofitz

**MESA REDONDA**

**“Intervención sindical en casos de acoso moral – sector público y sector privado”**

COORDINADOR: Roberto Heloani

AUTORES: Regina Heloisa Maciel, Fernanda da Conceição Zanin, Luis Allan Künzle

**MESA REDONDA**

**“Análisis de la Ley sobre Prevención y Sanción de Acoso Laboral del GCBA”**

COORDINADOR: Lilia Alonso

AUTORES: Lilia Alonso, Sandra Bernabó, Viviana Denk

**MESA REDONDA**

**“Trabajo, violencia y suicidio”**

COORDINADOR: Esther Cohen

AUTORES: Margarida Barreto, Terezinha Martins dos Santos Souza, Nilson Berencheim Netto





**MESA REDONDA**

**“Nuevos riesgos en el trabajo, ¿cómo identificarlos?”**

COORDINADOR: Lidia Guevara

AUTORES: Roberto Heloani, Juan Carlos Zanelli, Petilda Serva Vázquez

**MESA REDONDA**

**“Políticas públicas en Argentina para la erradicación de la violencia en el ámbito laboral”**

COORDINADOR: Patricia Saenz

AUTORES: Alvaro Ruiz, Guillermo Smaldone

**MESA REDONDA**

**“Enfrentando Casos de Violencia Laboral, Mobbing o Maltrato con presunción de delito por Conspiración y difamación en las Cortes y Tribunales de Justicia.”**

COORDINADOR: Sandra Correa León

AUTORES: Sandra Correa León, Wanda Soto, Susana Treviño Ghioldi, Susana Victoria Perkins

**MESA REDONDA**

**“El mobbing en la Argentina. Una revisión multidisciplinaria de la problemática”**

COORDINADOR: Mario Kamelman

AUTORES: Mario Kamelman, Luis Rodríguez Saiach, Hector Mario Lavalle, Miguel Angel Casella

**MESA REDONDA**

**“Violencia y acoso laboral. Su relación con aspectos teóricos, clínicos y éticos del espectro traumático. Modos de intervención”**

COORDINADOR: Roberto Sivak

AUTORES: Roberto Sivak, Adriana Fernández Rosa, Soraya Saldivia, Angela Ponce

**MESA REDONDA**

**“Acciones prácticas en el combate al asedio laboral”**

COORDINADOR: Dulce Suaya

AUTORES: Arthur Lobato, Leonardo Militão, Wellington Marçal

**MESA REDONDA/PELÍCULA**

**“EL YUGO” Documental sobre el Acoso Laboral: Cuando el trabajo es una carga muy difícil de soportar solo...**

COORDINADOR: Miguel Abelans

DIRECTOR: Javier Di Pasquo

INTEGRANTES: Miguel Abelans, María Laura Lastres, Erika Aziz, Alfredo Grande

**MESA REDONDA**

**“Acosados.com.ar - Asociación civil 2008-2013”**

COORDINADOR: Mariano Martín Páez

AUTORES: Mariano Martín Páez, María Elisa Annone, María Dolores Lorca Arcos, María Noel Lucano, Nancy Bravo

**MESA REDONDA**

**“Dispositivos de abordaje de la Violencia Laboral. Experiencia del Departamento de Salud y Seguridad en el Trabajo del Hospital Piñero”**

COORDINADOR: Verónica Sivack

AUTORES: Norberto Ballesteros, Fabiana Balladore, Héctor Nieto

**MESA REDONDA**

**“Acoso laboral y sexual”**

COORDINADOR: Margarida Barreto

AUTORES: Dulce Suaya, Elías García Rosas, Roberto Heloani

**PRÁCTICA**

**“La práctica pericial psicológica: acoso laboral”**

Ariana Gabriela García

**“El abordaje de casos de acoso moral (mobbing) desde un programa de extensión de la Universidad de Buenos Aires (UBA) Articulaciones teórico-prácticas.**

INTEGRANTES: Graciela Filippi, Eduardo Sicardi, Liliana Ferrari

**TALLER**

**“Estrategias de prevención de mobbing”**

COORDINADOR: Natalia Sharry Bender

AUTORES: Natalia Sharry Bender, Antonella Cracogna, Guillermo de Bórtoli, Maximiliano Contreras, Yamila Cóseres, Ezequiel Azzi, Macarena Clavero, Abigail Paniagua, David Cinalli

**TALLER**

**“Condiciones Psicosomáticas o Psicoemocionales que padecen las personas sometidas a violencia”**

COORDINADOR: Luis Alberto Ruiz Saavedra

INTEGRANTES: Wanda Soto, Sandra Correa León



**TALLER**

**“O psicodrama como potencializador da clínica psicodinâmica do trabalho”**

COORDINADOR: De Negreiro Magnus

INTEGRANTES: De Negreiro Magnus, Crespo Merlo, Poersch, Fagundes Prisco

**TALLER**

**“Perspectiva de género”**

COORDINADOR: Marcelo Colombo

INTEGRANTES: Marcos Parera, Johana Granado

**TALLER**

**“Estrategias psicológicas para el enfrentamiento del Mobbing en las organizaciones”**

INTEGRANTES: Berrio Tabares Alvarez Botero- Angola Prado

**PANEL**

**“Enfoque de género en las relaciones laborales”**

COORDINADOR: Margarida Barreto

DISERTANTES: Margarida Barreto (Brasil), Mg. Lidia Guevara (Cuba),

Susana Treviño Ghioldi (Argentina), Elías García Rosas (México)

**PANEL**

**“Abordajemultidisciplinario de los factores de riesgo psicosociales y organizacionales en el medio ambiente laboral”**

MODERADOR: Lidia Guevara

DISERTANTES: Margarida Barreto, Julio Fontanarosa, Lidia Guevara, Susana Treviño,

Douglas Yañes, Elías García Rosas

**PANEL**

**“La Comisión de Igualdad de Oportunidades y de Trato como instrumento contra la Violencia Laboral en la Administración Pública Nacional”**

MODERADOR: Verónica Sivack

DISERTANTES: Karina Trivisonno, Florencia Natale, Gladys Sosa (CIOT)

**PANEL**

**“Trata de personas”**

MODERADOR: David Martínez

DISERTANTES: Marcelo Colombo, Paula Honsich, Ariel O. Lijo

**PANEL**

**“Trabajo Digno sin Violencia Laboral. Presentación del trabajo realizado en el marco del Acta Compromiso suscrito por más de 70 gremios y más 60 empresas con la OAVL-MTEySS. Argentina”**

COORDINADOR: Patricia Sáenz

EXPOSITORES: Representantes de gremios y empresas

**PANEL**

MODERADOR: Raúl Horacio Ojeda

**“Violencia laboral y Derechos Humanos desde la mirada de la Justicia”**

EXPOSITOR: Raúl Horacio Ojeda (JUEZ DE PRIMERA INSTANCIA EN LA JUSTICIA LABORAL)

**“El Acoso Laboral desde los Ojos de la Justicia”**

EXPOSITOR: Estela Milagros Ferreirós (JUEZA NACIONAL DE CÁMARA DE APELACIONES DEL TRABAJO)

**PANEL**

**“Violencia Laboral en Argentina: avances y perspectivas en el plano jurídicos y en la atención de la salud”**

MODERADOR: Liliana Ferrari

DISERTANTES: Claudio Virgili, Mario Gambacorta, Graciela Filippi, Bernardo Moreno Jiménez

**PANEL**

**“Acción continua de la Unión del Personal Civil de la Nación”, para la prevención y erradicación de la Violencia Laboral en el Empleo Público”**

MODERADOR: Clara Crescenzi

DISERTANTES: Zunilda Valenziano, Karina Trivisonno, SilviaMartino (UNIÓN PERSONAL CIVIL DE LA NACIÓN)

**MESA DE TRABAJOS LIBRES**

COORDINADOR: Alejandro Pisave

**“Análisis de un caso de Mobbing en el trabajo intelectual de México”**

AUTORES: Rosa Cózalt Sanchez, Lucerito Ludmila Flores Salgado

**“Uniforme y sistemático: hostigamiento laboral en una institución educativa de gestión privada”**

AUTOR: Mónica Arancibia

**“Judicialización de un caso de acoso moral laboral en institución pública Uruguay (dedicada monopólicamente al trabajo de niños, niñas y adolescentes)”**

AUTOR: Cristina del Pino Borrillo



**“Crónica de una muerte anunciada de un programa de investigación internacional para el neomanagement universitario contra un docente resiliente”**

AUTORES: Rebeca Del Pino Peña, Miriam Zaragoza Monroy

**“Violencia psicológica y acoso laboral vertical ascendente en dos escuelas públicas de Porto Alegre, Brasil”**

AUTORES: Cristina Fagundes Prisco, Claudia de Negreiros Magnus, Ana Luisa Poersch

**MESA DE TRABAJOS LIBRES**

COORDINADOR: Magalí Troya

**“El Hostigamiento laboral y su defensa legal en Mexico”**

AUTORES: Carlos Quiñones Ticono, Brenda Chávez Bermúdez

**“La formación de profesionales de la salud en la atención del Mobbing”**

AUTORES: Adriana Carolina Vargas Ojeda, David Sergio Salas Vargas, Ana María Valles Medina, Alfredo Renán González Ramírez, Carmen Castillo Fregoso

**“La responsabilidad en el Acoso Laboral, un llamado a las organizaciones”**

AUTOR: Elianne Forero Pérez

**MESA DE TRABAJOS LIBRES**

COORDINADOR: Silvana Giachero

**“Mobbing; proceso de visibilidad en la sociedad uruguaya”**

AUTOR: Silvana Giachero

**“Distintas miradas para un mismo tema”**

AUTOR: Gisela Jara Laura

**“Evolución de los aspectos jurídicos del acoso laboral en Venezuela. Alcances y límites”**

AUTOR: Glanés Borges

**“El acoso laboral, su prevención y protección en la legislación mexicana”**

AUTORES: Magdalena Alanís Herrera, Clotilde Vazquez Rodriguez

**MESA DE TRABAJOS LIBRES**

COORDINADOR: María Alejandra Feldman

**“Trabajando para el enemigo”**

AUTOR: Laura Lastres

**“Historias de acoso moral en el trabajo”**

AUTORES: Manique Stahnke, Olivia Unbehaun, Suzana Da rosa Tolfo

**“Mobbing en un grupo de trabajadores de intendencia en una Institución Pública Mexicana”**

AUTORES: Juan Manuel Herrera Caballero, Norma Martell Martínez, Francisco Díaz Escamilla

**Estudio de caso: el mobbing (acoso laboral) en una empresa maquiladora competitiva de Aguascalientes, México.“**

AUTOR: Laura Cervantes Benavides

**MESA DE TRABAJOS LIBRES**

COORDINADOR: Clara Crescenzi

**“El Mobbing (acoso laboral) en la sociedad del conocimiento”**

AUTORES: Laura Elizabeth Cervantes Benavides, Alma Lucero Sosa Blancas

**“Una reflexión sobre las investigaciones acerca del acoso moral en el trabajo en el entorno de ANPAD”**

AUTORES: Thiago Soares Nunes, Suzana da Rosa Tolfo

**“Algunas reflexiones sobre producciones de acoso laboral y violencia psicológica en contextos organizacionales”**

AUTORES: María Velia Artigas, Liliana Ferrari

**“La inteligencia emocional en los neomanagers: un constructo tentativo explicativo del mobbing en las organizaciones”**

AUTORES: Rebeca Del Pino Peña, María de los Angeles Aguilar Fernandez

**“El efectivo papel de la negociación colectiva española en materia de acoso laboral: cinco años de negociación colectiva (2007-2012)”**

AUTOR: Francisco Trujillo Pons

**MESA DE TRABAJOS LIBRES**

COORDINADOR: Suzana da Rosa Tolfo

**“Como pacientes tratados en el servicio de salud ocupacional (SSO- HC- USP) “construyen” los conceptos de acoso moral interpersonal y acoso moral organizacional: aportes al desarrollo de concepto y diagnóstico”**

AUTORES: Debora Miriam Glina, Lys Esther Rocha

**“Dificultades en la formación de un grupo de apoyo psicológico para las víctimas de acoso moral”**

AUTORES: Joana Soares Cugnier, Fabiane Silveira Martins, Suzana da Rosa Tolfo, Thiago Soares Nunes

**“S.O.S trabajadoras al borde de un naufragio de violencia laboral: fortaleza y resistencia femenina contra el mobbing en instalaciones petroleras costa afuera”**

AUTOR: Rebeca Del Pino Peña



**MESA DE TRABAJOS LIBRES**

COORDINADOR: Santiago Ponce

**“La narrativa digital como método terapéutico de resiliencia frente al Mobbing”**

AUTOR: María Guadalupe Villagrán Moya

**“Promoción de un lugar de trabajo resiliente para trabajadores de organismos públicos y empresas privadas”**

AUTOR: María Rosa Pennacchioni

**“En busca de la dignidad: atención en grupo como estrategia para afrontamiento del acoso laboral”**

AUTORES: Fabiane Silveira Martins, Joana Soares Cugnier, Suzana da Rosa Tolfo, Denise Baldañas Caldas, Luana Goulart

**“Red de atención a personas en situación de violencia relacionada al trabajo: casos investigados por CEREST SBC/SP- BRASIL”**

AUTORES: Andréia De Conto Garbin, Arthur Chioro, Cristiane Queiroz Barbeiro Lima, Clarice Gentilli, Eliana Pintor, Mariângela Aoki, Nancy Yasuda

**MESA DE TRABAJOS LIBRES**

COORDINADOR: Florencia Peña

**“Prevención y combate al acoso moral en el trabajo: de la información a la acción”**

AUTORES: Thiago Soares Nunes, Joana Soares Cugnier, Suzana da Rosa Tolfo

**“Mobbing: tácticas de acción no violenta como estrategia de resistencia”**

AUTORES: Brian Martin, Florencia Peña

**“Maltrato Laboral: Experiencias de reparación institucional y fortalecimiento del autocuidado”**

AUTOR: Carolina Ramos Luna

**MESA DE TRABAJOS LIBRES**

COORDINADOR: Rafael J. Fernández

**“Globalización, trabajo precario y violencia: un análisis desde el modelo de los determinantes sociales de la salud”**

AUTORES: Martín Acosta Fernández, Teresa Torres López, Dina Díaz-Espinosa, María de los Ángeles Aguilera Velasco, Blanca Pozos-Radillo

**“Cosecha Negra. Violencia institucional y subjetividades instituidas”**

AUTOR: Gustavo Melera

**“Regulación del acoso moral en la Universidad Autónoma del Estado de México y su incidencia en el contrato colectivo de trabajo”**

AUTOR: Luz Gonzalez Estevez

**“Reflexiones y posibles abordajes sobre la salud mental en el empleo público”**

AUTORES: Patricia Galeano, Magdalena Moralejo, Mariana Petrucci, Micaela Sans

**“La violencia institucional esgrimida como producto de la discriminación y ejercida sin distinción de género en Organizaciones Públicas”**

AUTOR: Rafael J. Fernández

**MESA DE TRABAJOS LIBRES**

COORDINADOR: Mariel Gimenez

**“No al Mobbing. Un derecho humano emergente todavía invisible”**

AUTORES: Adriana Vargas Ojeda, David Salas Vargas, Ana María Valles Medina, Alfredo González Ramírez, Carmen Castillo Fregoso

**“Acoso Laboral. Hostigamiento. Su relación con los Derechos Humanos”**

AUTOR: Graciela Rinaldi

**“Son los grupos vulnerables más propensos a ser víctimas del Mobbing”**

AUTORES: Brenda Chávez Bermúdez, Carlos Quiñones Tinoco

**“El acoso en la reforma laboral Mexicana”**

AUTORES: Felipe Miguel Carrasco Fernández

**“Trabajo letal: cuando el trabajo se convierte en esclavitud”**

AUTOR: María Soledad de Franco

**“Violencias invisibilizadas y el rol de los medios”**

COORDINADOR: Natalia Turbiner

AUTORES: Natalia Turbiner, Nancy Raimundo, Ursula Asta, Ana María Edwin (CONSEJO NACIONAL DE LA MUJER- INDEC)

**“Sobre trata de personas y explotación laboral”**

COORDINADOR: Santiago Eyherabide

INTEGRANTES: Nadya Dolcini, Maria Jose Buglione

**MESA DE TRABAJOS LIBRES**

COORDINADOR: Soto Wanda

**“Consideraciones acerca de la violencia laboral a partir de su abordaje con empleados no docentes Universitarios”**

AUTORES: María Belén Salas, Giselle Agudiak, Mariana Gravellone





**“Mobbing, Bullying o acoso moral académico”**

AUTOR: Rosas Argáes Silvia

**“Mobbing y nivel de estrés en el ámbito académico”**

AUTOR: Nélica Rodríguez Feijóo

**“Estudio comparativo de los hallazgos del 2004 con los hallazgos del 2012 relacionados al conocimiento del mobbing o acoso laboral que tienen los directores escolares del sistema público de educación en Puerto Rico”**

AUTOR: Soto Wanda

**MESA DE TRABAJOS LIBRES**

COORDINADOR: Adela Contreras

**“Factores predictores del acoso laboral en una muestra Argentina”**

AUTORES: Liliana Ferrari, Esteban Córdoba, Ma. Laura Napoli, Ma. Carolina Cebey, Graciela Filippi, Ma. Florencia Trotta, Luisa Wettengel

**“Factores de riesgo psicosocial: Análisis de la Primera Encuesta Nacional de Trabajo, Empleo, Condiciones y Medio ambiente laboral”**

AUTORES: Marcos Alberto, Adela Contreras, Cecilia Cornelio, Brian Covaro, Johanna Gerke

**“Estrategia metodológica para la detección del acoso laboral o Mobbing”**

AUTORES: Néstor Manuel Alfonso, Elsa Inés Martín, Cintia Gonnet, Gabriel Sapienza

**MESA DE TRABAJOS LIBRES**

COORDINADOR: LILIANA PICCOLO

**“Condiciones de trabajo y género en los y las profesionales enfermeros/as de la Ciudad de Mar del Plata, Argentina”**

AUTORES: Beatriz Morrone, Agustina Cepeda

**“Promoción de la Salud Mental en el Campo Judicial: reflexiones y propuesta de trabajo desde un abordaje interdisciplinario”**

AUTORES: Ana María Gómez, Laura Montes, Estela Juri

**“Mobbing como obstáculo para la obtención del distintivo de empresa socialmente responsable (ESR) en México”**

AUTOR: Alma Lucero Sosa Blanca

**MESA DE TRABAJOS LIBRES**

COORDINADOR: Liliana Edith Ferrari

**“Acoso Laboral: Estudio empírico acerca de las relaciones entre los valores de la organización, las prioridades individuales de los trabajadores y los actos negativos en el trabajo”**

AUTORES: Virginia Cavalcante Coelho, Regina Heloisa Maciel

**“Acoso Laboral. Una mirada ética”**

AUTOR: José Acevedo Acosta

**“Identidad y afiliación en situación de acoso laboral”**

AUTORES: Graciela Filippi, María Laura Napoli, LuisaWettengel, Liliana Edith Ferrari, María Carolina Cebey, María Florencia Trotta

**MESA DE TRABAJOS LIBRES**

COORDINADOR: Liliana Piccolo

**“Acoso moral en el sector público: contextualización en una universidad pública brasileña”**

AUTORES: Fernanda da Conceição Zanin, Luis Allan Künzle

**“Sobre la titulación en las licenciaturas de la universidad pública. El altísimo costo de elegir propuestas de mejoras como desafíos a derrotar”**

AUTOR: Florencia Peña Saint Martin

**“Estrategias de Protección laboral en el contexto universitario uruguayo”**

AUTORES: Teresa Dornell, Romina Mauros

**MESA DE TRABAJOS LIBRES**

COORDINADOR: David Martínez

**“Leyes latinoamericanas de Protección a la Mujer contra las violencias: la regulación del acoso sexual Laboral y otras Violencias contra la mujer en el trabajo”**

AUTOR: Claudia Hasanbegovi

**“El acoso sexual como prácticas de poder en las fuerzas de seguridad”**

AUTOR: Mónica Bersanello

**“Las víctimas del delito de trata de personas con fines de explotación sexual desde la perspectiva victimológica”**

AUTOR: David Martínez

**MESA DE TRABAJOS LIBRES**

COORDINADOR: Martín De Lellis

**“Acoso a microbuseros por parte de sus compañeros de trabajo en una ruta de Iztapalapa, en la Ciudad de México”**

AUTORES: Juan Manuel Herrera Caballero, Norma Martell Martínez, Evelyn G. Cazares Jiménez

**“Violencia Laboral externa, sus expresiones y consecuencias en trabajadoras y trabajadores de la salud”**

AUTORES: Doris Acevedo, Luis Requena, Franci Morales



**“Factores psicosociales en el trabajo y salud en el sector de mensajería y cadetería”**

AUTORES: Martín De Lellis, Sabrina Arrillaga

**MESA DE TRABAJOS LIBRES**

COORDINADOR: Liliana Piccolo

**“Intervención psicosocial descartando acoso hacia la mujer en el medio laboral”**

AUTOR: Luisa M. Peña Yhasyhas

**“El acoso Laboral: Una faceta de la violencia de género”**

AUTORES: Clotilde Vázquez Rodríguez, Magdalena Alanís Herrera

**“La globalización de la mujer en el siglo XXI ¿Fomenta la violencia de género e implica un retroceso histórico?”**

AUTORES: Aníbal Olivera, Mariela Galeano

**“Ejercicio del poder hacia trabajadoras de un centro comercial en la Ciudad de México”**

AUTORES: Juan Manuel Herrera Caballero, Norma Martell Martínez, Ruth Rodríguez Almaguer

**“Género e igualdad”**

AUTOR: Verónica Coll

**“Mujeres vulnerables y vulneradas en el ámbito laboral de la vida”**

AUTORES: María Ester Morand, Susana Mazza, Nélica Cardozo

**MESA DE TRABAJOS LIBRES**

COORDINADOR: Ricardo Barona Betancourt

**“Percepción de discriminación. Los motivos y ámbitos de práctica”**

AUTOR: Solange Rodríguez Espínola

**“Acoso sindical a los inmigrantes en situación irregular”**

AUTOR: Ricardo Barona Betancourt

**“La experiencia del Comité de equidad y NO discriminación en un Centro Público de Investigación en México”**

AUTORES: Angélica Evangelista García, Esperanza Tuñón Pablos

**CONFERENCIA**

**“Acosomediático, vulneración de DDHH individuales y colectivos”**

EXPOSITOR: Sandra Correa-León

**CONFERENCIA**

**“Psicodiagnóstico y tratamiento psicológico de las víctimas de Acoso psicológico en el trabajo o Mobbing.”**

MODERADORA: Elizabeth Aranda Coria

EXPOSITOR: Prof. Iñaki Piñuel y Zabala (UNIVERSIDAD DE ALCALÁ, ESPAÑA)

**CONFERENCIA**

**“Experiencia en la gestión orientada a la defensa de los derechos humanos y laborales”**

Patricia Saenz (COORDINADORA DE LA OFICINA DE ASESORAMIENTO SOBRE VIOLENCIA LABORAL DEL MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL - ARGENTINA)

**CONFERENCIA**

**“Trabajo decente y acoso laboral”**

MODERADOR: Marcelo Caputo

EXPOSITOR: Carlos Aníbal Rodríguez

**CONFERENCIA**

**“Emociones y Salud. Historia clínica del ex presidente argentino Juan Domingo Perón”**

MODERADOR: Elizabeth Aranda Coria

EXPOSITOR: Daniel López Rosetti

**CONFERENCIA**

**“La intolerancia social y el acoso laboral en el medio ambiente del trabajo”**

EXPOSITOR: Margarida Barreto

**CONFERENCIA**

**“Salud, Trabajo y Derechos Humanos”**

MODERADOR: Marcelo Caputo

EXPOSITOR: Pier Paolo Balladelli (REPRESENTANTE EN LA ARGENTINA DE LA ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD. OPS)

**CONFERENCIA**

**“Hostigamiento psicológico/moral laboral: panorama actual y desafíos”**

AUTORES: Marcelo Caputo, Elizabeth Aranda Coria



## **PRESENTACIÓN DE LIBROS**

MODERADOR: Mariel Gimenez

### **“Assédio no trabalho”**

AUTOR: Astrid Damasco

### **“Acoso psicológico en el trabajo: qué es y cómo prevenirlo”**

AUTORES: Martín Acosta-Fernández, Liliana Parra-Osorio

### **“El acoso psicológico en el trabajo desde el punto de vista de los presuntos perpetradores: un acercamiento fenomenológico”**

AUTORES: Teresa Margarita Torres-López, Martín Acosta-Fernández

### **“El daño extrapatrimonial en el acoso laboral”**

AUTOR: Maritza Cruz Caicedo

## **PRESENTACIÓN DE LIBROS**

MODERADOR: LIDIA GUEVARA

### **“Manual para la identificación y prevención de la violencia laboral, editado en Venezuela por la Escuela de Formación Obrera y el Centro de Estudios en Salud de los Trabajadores (CEST)”**

DISERTANTE: Doris Acevedo

### **“Primacía de la realidad en el sector de la salud”**

DISERTANTE: Barona Betancourt Ricardo

### **“Develar al mobbing. Asegurar la dignidad en las organizaciones I y II”**

RED IBEROAMERICANA POR LA DIGNIDAD EN EL TRABAJO Y EN LAS ORGANIZACIONES

## **PRESENTACIÓN DE LIBROS**

COORDINADOR: López Rosetti

### **“Por si acaso te acosan”**

AUTOR: Iñaki Piñuel y Zabala

### **“Inventario de hostigamiento laboral. ¿Cómo evaluar y actuar frente a la violencia psicológica en el trabajo?”**

AUTORES: Eduardo Bustos Villar, Osvaldo Varela, Marcelo Caputo, Elizabeth Aranda Coria

## **POSTERS**

### **“Música, Disciplina y Acoso Psicológico. Un estudio de caso en Organizaciones Culturales”**

AUTOR: T. Velis J. Rodríguez

### **“Acoso Laboral: una herramienta para su detección y prevención”**

AUTORES: Gisela Blanco, Anayda Gutierrez, T. Velis Rodriguez

**“El acoso psicológico laboral desde la mirada de un perpetrador: un estudio de caso”**

AUTORES: Martín Acosta-Fernández, Liliana Parra-Osorio, Teresa Margarita Torres-López, María de los Ángeles Aguilera-Velasco, Blanca Elizabeth Pozos-Radillo

**“I Seminario sobre acoso moral en el trabajo- Informe de experiencia”**

AUTORES: Sidmar Daveiro de Oliveira, Tatiana Coelho Maria Veloso, Evaldo Barbosa do Nascimento

**“Relato de Experiencia do centro de referencia em Saude do trabalhador de Santo Amaro”**

AUTORES: Pradal, Yamada, Ishihara

**“Mujeres que trabajan en el marco de las relaciones laborales y el acoso moral”**

AUTORES: Suziele Moreira, Elinar Stracke

**“Qualidade de vida no trabalho dos agentes comunitarios de saude”**

AUTORES: Coelho Velozo, De souza

**“Assedio moral no contexto da Universidade”**

AUTOR: Tatiana María Coelho Velozo

**“Licencias laborales psiquiátricas ¿somatización del conflicto laboral?”**

AUTOR: Sebastian Del Río

**“A practica do assedio moral verus a garantia do direito a saude do trabalhador: um Olhar a partir das instancias do controle social do sistema único de Saude (SUS)”**

AUTOR: Erica Simone Barbosa Dantas

**PRESENTACION ARTISTICA**

**“Señales del silencio”**

AUTOR: Luis Alberto Ruiz Saavedra

**“Impotencia sensorial”**

AUTOR: Marcela Karina Ward



## RED IBEROAMERICANA POR LA DIGNIDAD EN EL TRABAJO Y EN LAS ORGANIZACIONES

La Red se conformó como resultado del I Congreso Iberoamericano sobre Acoso Laboral e Institucional, que se llevó a cabo en la Escuela Nacional de Antropología e Historia, México, D.F., del 6 al 8 de julio de 2011, convocado por: la Red del Programa de Mejoramiento del Profesorado (PROMEP), Secretaría de Educación Pública, México: “Procesos jurídicos, sociales y políticos” (Universidad Juárez del Estado de Durango, Universidad Autónoma del Estado de México y Universidad Autónoma de Sinaloa) y los Cuerpos Académicos PROMEP: “Organización social y vida cotidiana” (Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Universidad Autónoma del Estado de México), “Actores y procesos académicos de la educación” (Facultad de Ciencias de la Conducta, Universidad Autónoma del Estado de México) y “Diversidad biosocial contemporánea” (Escuela Nacional de Antropología e Historia) y otras 27 instituciones mexicanas e internacionales.

Como una estrategia de consolidación, los participantes acordaron conformar la Red Iberoamericana por la Dignidad en el Trabajo y en las Organizaciones, a través del grupo virtual <http://mx.groups.yahoo.com/group/asediogrupal/>, que fue creado en julio de 2011 y que actualmente cuenta con más de 300 integrantes de prácticamente todos los estados de la República Mexicana y de los países latinoamericanos, además de España, Francia y Portugal.

La importancia del tema y los daños que el hostigamiento laboral / mobbing puede causar tanto a las víctimas como a las organizaciones donde ocurre en América Latina, España, Francia y Portugal, cuentan con un grupo que ha decidido unir esfuerzos para desterrarlo, defendiendo la dignidad de todos y todas en los espacios de interacción colectiva: laborales, sindicatos, inmobiliarios, barriales, organizaciones no gubernamentales, asociaciones de la sociedad civil, vecindarios, en los medios de comunicación, etc.

Los objetivos de la Red Iberoamericana por la Dignidad en el Trabajo y en las Organizaciones, son:

- Establecer una plataforma iberoamericana que permita a sus integrantes compartir leyes, eventos, publicaciones, casos locales o nacionales, pronunciamientos políticos, etc., en los temas relativos al mobbing y en contra de la violencia en las organizaciones.
- Constituirse en un espacio de foro-debate virtual para generar alianzas internas y apoyo internacional sobre estos temas.
- Pronunciarse colectivamente en contra de la violencia en las organizaciones y en favor de la dignidad en las mismas, cuando la Red lo considere conveniente.
- Convocar a sus miembros a los Congresos Iberoamericanos 2013, 2015, 2017, y los que se programen oportunamente, como espacios invaluable de intercambios e interacción.
- Conformar una biblioteca virtual a disposición de sus integrantes.
- Ampliar y fortalecer la Red, invitando a integrarse a ella a todos los interesados y/o blancos de esta problemática.





# Hostigamiento Psicológico Laboral e Institucional en Iberoamérica: Estado del arte y experiencias de intervención

**D**urante los días 24 al 29 de Agosto de 2013 se realizó en la Ciudad de Buenos Aires el II Congreso Iberoamericano sobre Acoso Laboral e Institucional. Estuvo destinado a profesionales, investigadores, docentes, estudiantes y a la comunidad en general, con el objetivo de promover prácticas laborales dignas y saludables, asociadas al bienestar y una mejor calidad de vida laboral de todas las personas. Las actividades fueron libres y gratuitas y se contó con la participación de 1315 personas acreditadas, de los cuales 309 fueron expositores provenientes de Argentina, Brasil, Cuba, Ecuador, España, México, Puerto Rico, Uruguay y Venezuela. La programación científica fue amplia y diversa, y durante los 6 días consecutivos se desarrollaron 8 conferencias magistrales, 8 paneles, 20 mesas redondas, 25 mesas de trabajos libres, 5 talleres, 10 pósters, presentaciones de 9 libros, 2 mesas de trabajo y gestión, y presentaciones artísticas a cargo de dos artistas.

Este camino se inició en el 2011 con el I Congreso Iberoamericano sobre Acoso Laboral e Institucional, del cual se surgió el libro *Develar el Mobbing: Asegurar la identidad en las Organizaciones*, y continúa en el 2015 con el III Congreso Iberoamericano sobre Acoso Laboral e Institucional (Florianópolis, Brasil). El presente libro es un paso importante en la profundización conceptual, la divulgación y la intervención en la problemática del hostigamiento psicológico moral en el trabajo.

Se publican aquí los trabajos completos recibidos de 100 autores, incorporando 66 trabajos originales sobre la temática de la violencia y el hostigamiento en las instituciones.