

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



EL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO

JOSÉ FRANCISCO BURGOS TESUCÚN

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2007

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

EL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

JOSÉ FRANCISCO BURGOS TESUCÚN

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

y los títulos profesionales de

ABOGADO Y NOTARIO

Guatemala, noviembre de 2007

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

DECANO : Lic. Bonerge Amilcar Mejía Orellana
VOCAL I: Lic. César Landelino Franco López
VOCAL II: Lic. Gustavo Bonilla
VOCAL III: Lic. Erick Rolando Huitz Enríquez
VOCAL IV: Br. Hector Mauricio Ortega Pantoja
VOCAL V: Br. Marco Vinicio Villatoro López
SECRETARIO: Lic. Avidán Ortiz Orellana

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

Primera Fase:

Presidente: Lic. Menfil Osberto Fuentes Pérez
Vocal: Licda. Johana Carolina Granados
Secretario: Lic. Héctor David España Pinetta

Segunda Fase:

Presidente: Lic. Carlos Paiz Sulá
Vocal: Lic. Roberto Echeverría
Secretario: Licda. María Soledad Morales Chew

RAZÓN: “Únicamente el autor es responsable de las doctrina sustentadas y contenido de la tesis” (Artículo 43 del Normativo para la elaboración de la tesis de licenciatura en la Facultad de Ciencia Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala).

Licenciada Ana Mireya Soto Urizar
Abogada y Notaria
14 Calle 12-37 interior 41 zona 1 Ciudad de Guatemala
Teléfono 22533540



Guatemala, 9 de septiembre de 2018

Licenciado

MARCO TULLIO CASTILLO LUTÍN
Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala

Licenciado Castillo Lutín:

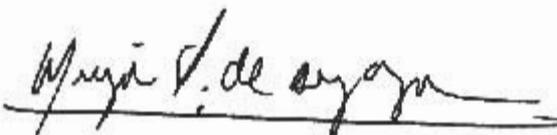
De conformidad con el nombramiento contenido en la providencia emitida el treinta de mayo de dos mil siete por el Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala; me permito rendir informe como ASESORA del trabajo de tesis realizado por el Bachiller JOSÉ FRANCISCO BURGOS TESUCÚN con título: "EL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO."

Se procedió a asesorar el trabajo de tesis, considerando la suscrita que el tema es interesante y de suma importancia por su conocimiento desde una perspectiva jurídica laboral; y como un aporte de grado para proteger de la violencia, especialmente psíquica, a quienes participan en las relaciones con ocasión del trabajo.

En definitiva el contenido del trabajo de tesis, se ajusta a los requerimientos científicos y técnicos que se deben cumplir de conformidad con la normativa respectiva, la metodología y técnicas de investigación utilizadas, la redacción, las conclusiones y recomendaciones; así como la bibliografía utilizada, son congruentes con los temas desarrollados, es por ello que al haberse cumplido con los requisitos establecidos en el artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, resulta procedente aprobar el trabajo de tesis asesorado, razón por la cual doy mi dictamen en sentido favorable.

Con muestras de consideración y respeto, sus suscribo de usted,

Atentamente


Colegiado 4141
Ana Mireya Soto Urizar de Berganza
ABOGADO Y NOTARIO

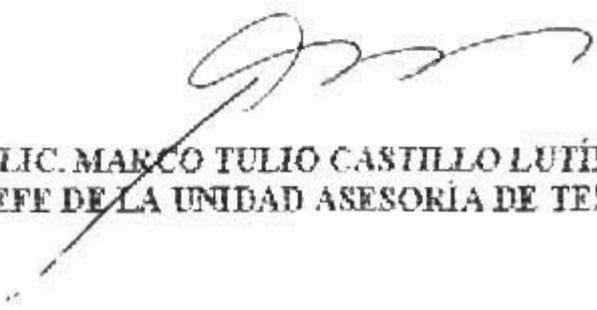


UNIDAD ASESORÍA DE TESIS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, doce de septiembre de dos mil siete.

Atentamente, pase al (a la) LICENCIADO (A) NERY HUMBERTO BOJORQUEZ GARCÍA, para que proceda a revisar el trabajo de tesis del (de la) estudiante JOSÉ FRANCISCO BURGOS TESUCÚN, Intitulado: "EL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO".

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




LIC. MARCO TULLIO CASTILLO LUTÍN
JEFE DE LA UNIDAD ASESORÍA DE TESIS

cc. Unidad de Tesis
MTCL/slh

Licenciado Nery Humberto Bojórquez García
Abogado y Notario
10ª Av. 12-42 zona 1 Of. 22 Ciudad de Guatemala
Teléfono 22514870



Guatemala, 24 de septiembre

Licenciado

MARCO TULIO CASTILLO LUTÍN
Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala

Licenciado Castillo Lutín:

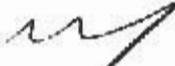
Me permito saludarlo cordialmente. En cumplimiento a la designación de la jefatura a su cargo, se realizó la revisión del trabajo de tesis con título "EL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO" elaborado por el Bachiller JOSÉ FRANCISCO BURGOS TESUCÚN, bajo la Asesoría de la Abogada y Notaria, Licenciada ANA MIREYA SOTO URIZAR.

Se procedió con la revisión correspondiente, formulándose las observaciones pertinentes a efecto de armonizar el contenido propuesto en el presente trabajo de tesis. El tema es interesante y de suma importancia para mejorar la calidad de los entornos laborales y proteger de la violencia psíquica, a quienes interviene con ocasión del trabajo.

El contenido del trabajo de tesis, se ajusta a los requerimientos científicos y técnicos de conformidad con la normativa respectiva. La metodología y técnicas de investigación utilizadas, la redacción, las conclusiones y recomendaciones; así como la bibliografía utilizada, son congruentes con los temas desarrollados, es por ello que al haberse cumplido con los requerimientos establecidos en el artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, considero procedente aprobar el trabajo de tesis revisado, razón por la cual doy mi dictamen en sentido favorable.

Con muestras de consideración y respeto, sus suscribo de usted,

Atentamente


Colegiado 4846
Nery Humberto Bojórquez García
Abogado y Notario

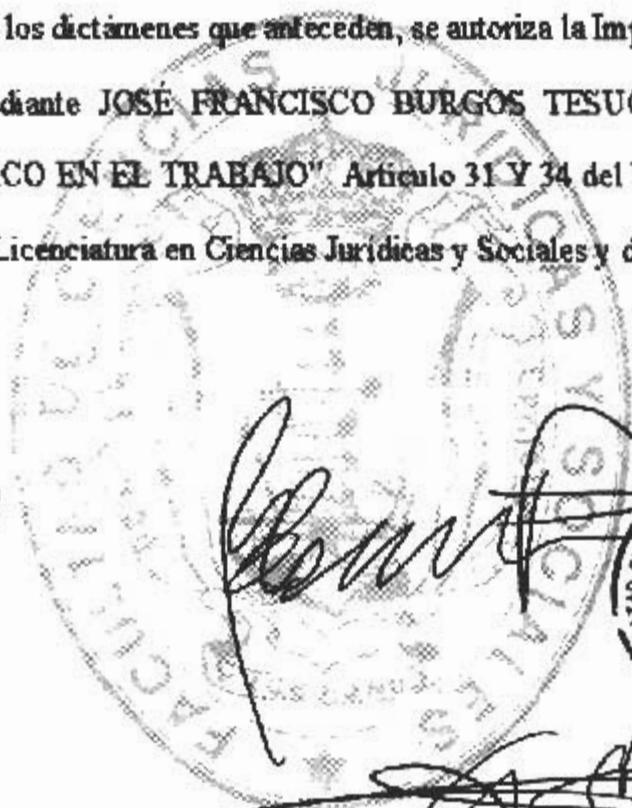


DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES.

Guatemala, veintitrés de octubre del año dos mil siete

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la Impresión del trabajo de Tesis del (de la) estudiante **JOSÉ FRANCISCO BURGOS TESUCÚN**, Titulado "EL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO" Artículo 31 Y 34 del Normativo para la elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público de Tesis.-

MTCL/sllh



DEDICATORIA

- A DIOS: Por permitirme cumplir tan anhelado propósito.
- A MIS PADRES: José Elías Burgos Hernández (Q.E.P.D.) y Maria Regina Tesucún Zac; por su apoyo incondicional para alcanzar mí propósito, gracias Madre.
- A MI ESPOSA: Liliana Martínez Ruiz, por su comprensión y apoyo.
- A MIS HIJOS: Francisco Antonio y José Carlos; a quienes con todo mí corazón, dedico este triunfo académico, los amo.
- A MIS HERMANAS Y HERMANO: Fabiola Marisol, Sandra Rebeca, Claudia Amarilis y Elías Pedro Pablo; por su solidaridad fraterna por siempre.
- A MIS TÍAS Y TÍO: Teresa de Jesús Tesucún Zac, Lesbia Coralia Tesucún Zac y Pablo Ismael Pacheco Reynoso; por estar siempre conmigo y apoyarme incondicionalmente.
- A MIS SOBRINOS: Jhovana Rebeca, Jhonatan Belisario Córdón Burgos; Cinthia Marielena Hernández Burgos; Barba Raquel, Sonia y Manuel Alejandro Salazar Martínez. Con aprecio y que este triunfo académico los motive para sus propósitos en sus vidas.
- A MI CUÑADO: Belisario Córdón Cardona. Por su apoyo incondicional.
- A MIS PRIMAS Y PRIMOS: Con especial aprecio a Juan Ramón Acosta Zac (Q.E.P.D.)

A LOS MAESTROS:

Ana Mireya Soto Urizar, Bonerge Amilcar Mejía Orellana, Adrián Miranda Payes, Nery Bojorquez García y Raúl Antonio Chicas Hernández; por facilitarme la comprensión de la ciencia del Derecho. Gracias por su apoyo y enseñanzas.

A:

La Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos, por haberme forjado como profesional del derecho. Infinita gratitud.

A:

Los trabajadores de Guatemala, quienes con sacrificio hemos hecho de este mundo, un lugar digno para vivir.

ÍNDICE

	Pág.
Introducción.....	i

CAPÍTULO I

1. Contexto general del acoso psicológico o moral.....	1
1.1. Delimitación del concepto.....	4

CAPÍTULO II

2. El acoso psicológico en el trabajo.....	13
2.1. Acciones u omisiones que constituyen acoso psicológico en el trabajo.....	15
2.2. La orientación del acoso psicológico en el trabajo.....	19
2.3. El acoso psicológico en el trabajo descendente.....	20
2.4. El acoso psicológico en el trabajo horizontal.....	21
2.5. El acoso psicológico en el trabajo ascendente.....	21
2.6. El acoso psicológico en el trabajo proveniente del exterior.....	22
2.7. Factores principales que propician el surgimiento del acoso psicológico en el trabajo.....	22
2.8. Las tendencias demográficas.....	23
2.9. La competitividad empresarial: la globalización de las economías.....	25
2.10. La educación, la formación de valores.....	29
2.11. La sobrecalificación de la fuerza laboral.....	31
2.12. Los entornos laborales con más incidencia de acoso psicológico en el trabajo.....	32

CAPÍTULO III

3. La personalidad de quienes participan del acoso psicológico en el trabajo.....	35
3.1. La personalidad del acosador.....	38
3.2. La personalidad del acosado -las víctimas-.....	49

CAPÍTULO IV

4. Los efectos del acoso psicológico en el trabajo.....	55
---------------------------------------------------------	----

	Pág.
4.1. Los efectos personales del acoso psicológico en el trabajo.....	55
4.2. Los efectos psicológicos.....	55
4.3. Los efectos físicos.....	61
4.4. Los efectos en las relaciones interpersonales: laborales, familiares y sociales.....	65
4.5. Los efectos materiales del acoso psicológico en el trabajo.....	67
4.6. Los efectos económicos en la víctima.....	67
4.7. Los efectos económicos en la organización laboral.....	68
4.8. Otros efectos económicos.....	70

CAPÍTULO V

5. El tratamiento jurídico del acoso psicológico en el trabajo.....	73
5.1. La protección legal contra el acoso psicológico en el trabajo.....	73
5.2. A lo interno de la organización laboral.....	73
5.3. A lo externo de la organización laboral.....	76
5.4. La terminación de la relación jurídica laboral.....	87
5.5. Terminación de la relación jurídica laboral por decisión del patrono.....	88
5.6. Terminación de la relación jurídica laboral por decisión del trabajador.....	91
5.7. Terminación de la relación jurídica laboral por otras causas.....	93
5.8. El acoso psicológico en el trabajo: la terminación de la relación jurídica laboral.....	97
5.9. El resarcimiento de los daños ocasionados por el acoso psicológico en el trabajo.....	105

CAPÍTULO VI

6. La indefensión ante el acoso psicológico en el trabajo.....	119
6.1. Propuesta de defensa ante el acoso psicológico en el trabajo: Reglamento interno de trabajo.....	120
6.2. Propuesta de defensa ante el acoso psicológico en el trabajo: Código de trabajo.....	122
CONCLUSIONES.....	131
RECOMENDACIONES.....	133
ANEXO.....	136
BIBLIOGRAFÍA.....	141

INTRODUCCIÓN

El acoso psicológico en el trabajo, es una manifestación de la violencia psíquica en los entornos laborales, debido especialmente a factores demográficos, económicos, personales y condiciones de trabajo. Factores incidentes, en su manifestación cada vez más frecuente, se dan en contextos laborales de países en desarrollo, descartando de manera terminante el surgimiento solamente en países altamente industrializados.

El fenómeno tiene como objetivo principal, perturbar el equilibrio anímico de las personas, a través de acciones u omisiones dirigidas a humillar la dignidad; con lo cual se pretende eliminar a las víctimas de sus puestos de trabajo y perjudicar su futura empleabilidad.

Las nuevas condiciones impuestas por la globalización de las economías, está generando, una competitividad desmesurada en los mercados laborales mundiales. Las economías en desarrollo, como las nuestras, son incapaces de absorber la disponibilidad cada vez mayor de mano de obra, provocando migraciones y saturación en los centros urbanos o zonas de producción. Esta competitividad debilita el principio de seguridad, protegido por el sistema jurídico laboral del país. La violencia psicológica ejercida en un proceso de acoso psicológico, resulta siendo una defensa ilícita, ante la inseguridad generada sobre los escasos puestos de trabajo. Es consecuencia de la interacción sistemática de grupo, la sujeción al arbitrio de una u otras personas, el ejercicio del poder.

La concurrencia de los factores, en el surgimiento del acoso psicológico en el trabajo, predispone la inexistencia de un perfil personal; para definir de manera inequívoca el surgimiento de conductas personales agresoras o conductas personales victimistas. Sin embargo; los factores que predisponen el surgimiento del fenómeno, pueden marcar pautas para establecer contextos laborales más proclives al surgimiento de prácticas de acoso psicológico.

El propósito inicial del fenómeno, es causar daño psicológico. La afectación psíquica, produce su somatización, generando patologías focalizadas en determinados órganos del soma; distintas a las deficiencias fisiológicas o al debilitamiento del sistema natural de defensa del

organismo humano. La violencia del fenómeno tiene la característica, que al producirse de forma oculta, escasamente logra dejar rastro o señales externas, a no ser el deterioro emocional progresivo de la víctima. Los efectos resultan siendo personales y materiales; para las víctimas, agresor, organización laboral e incluso para las instituciones del Estado.

El planteamiento del problema, esta fundamentado principalmente en una investigación documental, debido al desconocimiento del fenómeno desde una perspectiva jurídica laboral. La técnica analítica y sintética, permitió la escogencia de los textos propicios para abordar el desarrollo de la temática propuesta; así como la determinación de los mecanismos legales para la prevención, represión y resarcimiento de los daños ocasionados por el acoso psicológico en el trabajo.

La metodología inductiva y deductiva, permitió la definición de los factores determinantes en el surgimiento del acoso psicológico en el trabajo; así como la asunción de las alternativas propuestas dentro del ámbito jurídico laboral, para prevenir, sancionar y resarcir, el fenómeno.

El trabajo quedo contenido en seis capítulos; de los cuales el primero trata sobre el contexto general del acoso psicológico o moral; el capítulo dos, sobre el acoso psicológico en el trabajo, acciones u omisiones que lo constituyen y los entornos laborales con más incidencia de acoso; el tercer capítulo, trata sobre la personalidad de quienes participan en el acoso psicológico en el trabajo; el cuarto capítulo, sobre todos los efectos del acoso psicológico en el trabajo; el quinto capítulo, sobre el tratamiento jurídico del acoso psicológico en el trabajo y el sexto y último capítulo, trata sobre la indefensión ante el acoso psicológico en el trabajo y una propuesta de defensa ante este delito.

CAPÍTULO I

1. Contexto general del acoso psicológico o moral

La Psicología Clínica y la Psiquiatría, han puesto al descubierto cierta sintomatología encontradas en determinadas personas, cuya característica principal es la interacción de personas dentro de determinados entornos. Síntomas orgánicos, en que su etiología no está atribuida exclusivamente a deficiencias de carácter fisiológico o al debilitamiento del sistema natural de defensa del organismo humano, por lo que para comprender tales afecciones, se ha recurrido a la medicina psicosomática. En ella se han develado causas psíquicas atribuidas a lo que se ha dado en llamar acoso psicológico o moral. La violencia psicológica que se ejerce sobre las víctimas de acoso psicológico o moral, origina graves perjuicios psíquicos que somatizados se traducen en efectos perniciosos para el estado físico de las víctimas, quienes al ser sometidos al agobio constante e intolerable generan crisis generalmente depresiva y de ansiedad. Perjuicios que pueden culminar en el menor de los casos, con infartos de miocardio o intentos de suicidio.

El acoso psicológico o moral se genera en cualquier entorno, donde el individuo se relaciona con otras personas. Es consecuencia de la interacción sistemática de grupo, la sujeción al arbitrio de una u otras personas, el ejercicio del poder; en un ambiente frecuentado con relativa intensidad, suficiente para generar vínculos de convivencia, aun cuando éstos sean débiles. La interacción sistemática con relativa frecuencia, es propio del acoso psicológico o moral, lo que exonera en definitiva las relaciones ocasionales o esporádicas.

Es posible identificar la existencia de pautas personales que resultan propicias para identificar al acosador y a la víctima, aunque no de manera determinante; así como identificar determinados factores internos o externos del entorno, como elementos propiciadores que permiten gestar las condiciones básicas para generar prácticas de acoso psicológico o moral.

El acoso psicológico o moral se manifiesta de manera activa o por comisión, en forma pasiva o por omisión; acciones u omisiones que tienen como objeto principal quebrar el aspecto psíquico de las personas, doblegar su carácter personal. Estas prácticas llevan implícita una carga

de violencia psíquica; en tanto la violencia física es escasamente perceptible, por consiguiente surge de aquélla: la humillación; uno de sus elementos principales que caracteriza el acoso psicológico o moral. Esto conlleva una posición moral, la posición subjetiva, un discernimiento sobre la perversidad con que se actúa, tal posición hace del acosador susceptible para asumir una responsabilidad. Supone la capacidad de responder legalmente de las consecuencias originadas por tal práctica. Además de la humillación, los elementos que conforman éste fenómeno, son: la intencionalidad, lo sistemático, la reiteración –frecuencia-; la perversidad.

La intencionalidad: Constituye el propósito de querer afectar a las personas. Es el discernimiento realizado por el agresor para dirigir sus acciones u omisiones. La voluntariedad manifiesta de querer causar la humillación, denigrar el ánimo de las personas, consecuentemente afectar su salud.

Lo sistemático: Consiste en la forma de aplicar la práctica de acoso psicológico o moral, utilizando cualquier medio o circunstancia disponible, dentro y fuera del contexto laboral; que permita de manera inequívoca, lograr su objetivo.

La reiteración: Las acciones u omisiones constitutivas de acoso psicológico o moral, deben ser repetitivos, con frecuencia, realizadas varias veces. Esta reiteración, en un período prolongado produce la afección primaria a la parte psíquica y posteriormente afecta lo físico de las víctimas que la padecen. Reiteración desagradable y molesta al estado anímico de las personas.

La perversidad: Conlleva distinguir moralmente, las acciones u omisiones que constituyen prácticas de acoso psicológico o moral. Es una actitud maligna de causar daño. Esta subjetividad de manera perversa manifestada por el agresor, supone una actitud de responsabilidad susceptible de resarcirse.

El elemento oculto, se debe considerar con cautela, éste se presenta principalmente al inicio del proceso; sin embargo, en el período álgido, resulta siendo perceptible por quienes rodean a la víctima. La violencia del fenómeno tiene la característica, respecto de otros tipos de violencia

como la física; que al producirse generalmente de forma oculta, escasamente logra dejar rastro o señales externas, a no ser el deterioro progresivo de la víctima.

Hemos generalizado, en forma simple los aspectos más importantes, que permiten concretar una definición sobre el acoso psicológico o moral; sin embargo, lo periférico de tales aspectos, nos permite especular sobre las causas, del porqué se acosa:

- a) **La imposición de la igualdad:** Conlleva la imposición de la uniformidad, facilita la dominación, el sometimiento, el control de un determinado grupo. El grupo permite la seguridad de pervivencia de sus integrantes. La alteridad crea la disonancia en un grupo determinado, provoca una característica diferencial que puede desencadenar un proceso de acoso. Permite enunciar anticipadamente, que los procesos de acoso conllevan un componente discriminatorio.
- b) **Rivalidad:** Derivado de la igualdad, la diferenciación connota un elemento fundamental de la evolución natural, por ello los diferentes aspectos físicos, sociales, académicos, económicos, productivos, valores morales, vestiduras, costumbres; y cualquier otro elemento que denote una diferenciación significativa, puede provocar la competencia. La rivalidad, es utilizada frecuentemente en los procesos productivos o prestación de servicios, lo que puede constituir una forma degradante de acrecentar la explotación de la clase trabajadora. Genera además, sentimientos como la envidia, los celos; los cuales al desarrollarse en los contextos laborales tornan los climas organizacionales desagradables.
- c) **La inseguridad:** El miedo, el temor generalmente precede de una deficiencia. La eminencia de un riesgo real o imaginario puede provocar síndromes fóbicos. El miedo establecido en un contexto donde se sitúan las personas, genera inseguridad. El acoso constituye de alguna manera, un proceso intencional para eliminar las competencias reales o imaginarias y obtener una seguridad temporal o permanente.
- d) **La improductividad:** La separación de esta causa, permite estimar su importancia dentro de los contextos laborales. La improductividad dentro de la economía de libre mercado,

podría constituir el mayor número de casos de acoso psicológico o moral en el trabajo. Los empleadores a través de los contratos de trabajo o relaciones de trabajo, obtienen los recursos humanos necesarios para obtener las rentabilidades que suponen la inversión de sus capitales; un trabajador con destrezas, habilidades o conocimientos limitados, resultará con desempeño deficitario. Su improductividad, lo constituye como un objetivo a eliminar, mediante prácticas de acoso psicológico o moral.

1.1. Delimitación del concepto

La definición de acoso psicológico o acoso moral, aún no ha evolucionado lo suficiente para fijarlo en definitiva de una u otra forma. Estudios sobre el tema, desarrollado en países europeos de habla no castellana, prefieren otros términos como Mobbing, Bullying, para referirse al fenómeno del acoso psicológico o moral. Existe una justificación para adoptar el concepto de acoso moral, en virtud de que el mismo lleva implícitamente un discernimiento subjetivo de carácter moral, la intención consciente de causar un mal, que se traduce en daños psíquicos o físicos. La justificación para esquivar el término psicológico, es que el acoso moral no constituye un proceso derivado de mecanismos funcionales psicológicos.

En los limitados estudios sobre el acoso psicológico o moral, llevados a cabo por autores de habla castellana, se ha empezado a adoptar, con mayor frecuencia el término de acoso psicológico. Conceptualizarlo de ésta forma, deriva de su uso frecuente, lo que refiere a una parte del cuerpo humano, distinto de lo somático. La parte psicológica, la parte del cuerpo invisible pero que posee existencia real. Ésa parte del cuerpo constituye el objetivo principal a dañar en las prácticas de acoso psicológico o moral.

El diccionario de la Real Academia Española, define acosar, en la primera acepción como: “Perseguir, sin darle tregua ni reposo, a un animal o una persona y en su tercera acepción la define, como: “Perseguir, apremiar, importunar a alguien con molestias o requerimientos.” Con base en éstas definiciones se puede determinar que el acosar es una acción del término acoso, que denota constancia lo, que implícitamente conlleva una intención, de que al ser reiterado causa malestar. Pone al descubierto el carácter subjetivo de discernir sobre sus consecuencias. Razón

para adoptar en el presente trabajo, el término psicológico asociado al de acoso, para definir el acoso psicológico en la forma siguiente: “Acciones u omisiones intencionadas, reiteradas, dirigidas sistemáticamente con perversidad, para humillar y quebrantar el carácter psicológico de una persona, con el objetivo oculto, de eliminarla de un entorno determinado.”

La definición nos lleva a determinar que acoso psicológico, puede ser vinculado a cualquier entorno, donde se establecen relaciones de convivencia más o menos estables. Las acciones u omisiones que tengan una connotación esporádica, que carezcan de la direccionalidad o del rasgo humillante; quedan al margen para considerarlas como práctica de acoso psicológico. Sin embargo, al desdoblar la definición propuesta, surge la existencia de casos excepcionales, en que solamente una acción u omisión, puede eliminar súbitamente a una persona de un entorno determinado. El ocultamiento de la eliminación resultan patentes, cuando se defenestra sin mediar ninguna razón aparente. Al encarar una defensa posterior, sólo hasta entonces; se toma conciencia de la existencia de ciertas actividades, apenas perceptibles precedidas al despido. Consecuentemente, queda confirmada la existencia de prácticas de acoso psicológico; un reconocimiento tácito del comportamiento perverso del acosador.

En cuanto a las consecuencias, el acoso psicológico persigue básicamente, el ánimo de causar primeramente daño psicológico y posteriormente afectar lo físico; afectar la dignidad de la persona. Es conveniente indicar que se pueden producir prácticas destructivas, que carecen de la intención o direccionalidad para afectar de propósito a una persona. También suelen producirse prácticas que siendo perversas, no las realiza el acosador de una forma deliberada, careciendo de la malintencionalidad, de premeditación; rasgo que permite separar de las prácticas de acoso psicológico. Estas acciones u omisiones, suelen desarrollarse también, en otros contextos, configurando otros fenómenos, como: La violencia doméstica; el acoso sexual, acoso escolar y otros.

Los elementos subjetivos, que participan en el acoso psicológico, son determinados por ciertas características de la personalidad de los sujetos. Toda persona sin ningún rasgo incitador a la discriminación, puede ser susceptible de generar o recibir práctica de acoso psicológico; sin embargo, como quedó anotado, existen pautas personales relevantes, asociadas a factores

surgidos dentro o bien provenientes del exterior, del contexto organizacional laboral; que precipitan la aparición del acoso psicológico. Los contextos más susceptibles, sin llegar a ser los únicos propiciadores para el surgimiento de acoso psicológico, son aquéllos en los que existe un amplio margen de interacción discrecional, sin procedimientos, sin tareas o normas previamente establecidas; principalmente son áreas consideradas dentro de la economía, como el sector terciario.

La diversidad de actividades surgidas con ocasión del trabajo, permiten suponer la existencia de acciones u omisiones, carentes de los principales elementos característicos, como considerarlos prácticas de acoso psicológico, como las siguientes:

Estrés profesional: Es considerado dentro de un contexto laboral, como una reacción del organismo, al sobrepasar sus capacidades laborales. En la actualidad las organizaciones laborales, al reducir costos en busca de la ansiada competitividad, eliminan puestos de trabajo. Las actividades o funciones soportadas por los puestos no desaparecen del todo. Se readecúan, se reforman los sistemas de trabajo o se incorpora nueva tecnología en los procesos de producción o la prestación de los servicios. Un cambio llevado de una forma inadecuada, generará para los escasos trabajadores una carga adicional de trabajo, difícil de soportar por un tiempo prolongado. Las afecciones en la salud, serán los indicios visibles de los resultados de ambientes labores estresantes. El estrés profesional en períodos mínimos, pueden no ser destructivos. Cuando con intención premeditada, se provoca la sobrecarga en las tareas de la persona, provoca un desempeño deficiente; desempeño suficiente para infamar la calidad profesional del trabajador. El estrés surgido con esa intención, lleva rasgos característicos de acoso psicológico.

Gestión déspota del jefe inmediato: La gestión administrativa de un superior jerárquico, con una conducta déspota, abusa de la superioridad otorgada por el puesto de trabajo. El ejercicio legítimo del poder. Ejerce hacia sus subordinados una presión desmesurada en el desempeño de las funciones; incluso pueden ser humillantes sus instrucciones. Su trato hacia las personas que dirige, carecen del más mínimo respeto. Este maltrato del superior jerárquico, se facilita en organizaciones con estructuras verticales, y con dimensiones de tamaño considerables.

En las organizaciones laborales relativamente pequeñas, el maltrato del superior jerárquico, se torna demasiado evidente, lo que supone las correcciones necesarias. Las actitudes tiránicas del superior jerárquico, carecen del elemento oculto, para determinarlas como prácticas de acoso psicológico en el trabajo. El maltrato de déspota se hace generalmente de manera inconsciente, por lo mismo se hace evidente ante cualquier trabajador de la organización.

Malas condiciones de trabajo: Generalmente a los empleadores, se les impone la obligación de proveer a sus trabajadores, adecuados ambientes de trabajo, lo que comprende la infraestructura física y el clima organizacional, suficiente para garantizar la salud y evitar los riesgos y enfermedades profesionales. Cuando de manera intencionada se modifican las condiciones de trabajo y cuando éstas resultan desfavorables o perjudiciales para el trabajador, se constituyen en prácticas de acoso. Un trato desigual, en puestos similares donde la desigualdad resulta desfavorable, puede constituir prácticas de acoso psicológico.

Desempeño deficiente: El acoso psicológico, no se dirige a personas con limitados niveles de eficiencia. En gestión de personal, puede ejercerse determina presión de trabajo para obtener la calidad en los productos o servicios que se prestan. La presión ejercida puede ser similar a prácticas de acoso psicológico; sin embargo, la característica fundamental del acoso, es la inseguridad del agresor ante una competencia real o imaginaria, generalmente provocada por personas altamente calificadas, en subordinación con el agresor.

El acosador no prevé ninguna inquietud por parte de personas con deficiente desempeño, no vislumbra en el horizonte de la organización, una posible competencia. Las personas que muestran desempeños deficientes, se les ejerce determinada presión para corregir sus deficiencias, y se les somete obligadamente a programas de desarrollo, como capacitación y adiestramiento. Al persistir las deficiencias y ante el eminente despido. El trabajador puede quedar obligado a tomar voluntariamente la decisión de retirarse de la organización. El retiro del trabajador, bajo esas circunstancias queda anotado en el registro laboral de cada trabajador. En caso de un futuro proceso de reclutamiento y selección, pueden quedar al descubierto, las razones de su retiro de la organización laboral, afectando las referencias de carácter laborales ante una posible empleabilidad.

La deficiencia en el desempeño del puesto de trabajo, sólo será práctica de acoso psicológico, generalmente en áreas operativas; cuando se realice con malintencionalidad, usando para ello instrumentos de medición distintos, calificaciones desproporcionadas para similares patrones de producción. En las áreas administrativas, es complicado considerar las evaluaciones del desempeño como práctica de acoso psicológico. Éstas, se realizan en formas sistemáticas, y son ejecutadas por el superior jerárquico del trabajador, con instrumentos previamente establecidos; resulta difícil establecer la intencionalidad del superior jerárquico en la anotación de las calificaciones. A no ser, la inseguridad imaginaria, provocada por un subordinado con una alta calidad profesional reconocida.

Agresiones esporádicas: Las relaciones surgidas con ocasión del trabajo, especialmente en aquéllas por tiempo indefinido, obliga a las personas a permanecer más tiempo, en los entornos laborales con relación a otros. La misma permanencia, genera confianza en quienes intervienen en los procesos productivos o en la prestación de los servicios, lo que predispone al ejercicio de actitudes hostiles esporádicas. Las agresiones esporádicas pueden derivarse por la falta de eficiencia, cuidado y esmero en la ejecución de las funciones. Agravándose, cuando la eficiencia provoca perjuicios de carácter económico. La violencia ejercida puede comprender, agresiones físicas o psicológicas. Estas agresiones no pueden considerarse como acciones de acoso psicológico, en virtud de su frecuencia única u ocasional. Cuando lo ocasional se torna repetitivo, en un tiempo suficientemente prolongado, lo esporádico puede resultar sistemático.

Existen otras acciones que pueden quedar al margen de considerarse como acoso psicológico:

La violencia proveniente del exterior de la organización laboral: Personas ajenas a la organización pueden ejercer en contra de los trabajadores, agresiones físicas o psíquicas, las cuales pueden ser esporádicas o sistemáticas, provenientes de personas extrañas o con vínculos de parentesco. Sea cual fuere la calidad del agresor, es obligación del empleador proporcionar entre otros, la seguridad de los trabajadores. Cuando las agresiones sean del exterior y provengan de personas con relaciones de parentesco, son hechos constitutivos de violencia doméstica, reprimidos por las leyes penales, por lo que se podrán ejercer las acciones correspondientes.

La violencia como tal, queda al margen de considerarla como acoso psicológico, debido a que el objetivo de las prácticas de acoso, es afectar la parte psicológica de las personas. Las consecuencias físicas devienen de la somatización de las afecciones emocionales padecidas por las víctimas durante el proceso de acoso y no provienen de traumatismos proferidas por el agresor.

La violencia sexual: En nuestro país existe una desprotección jurídica ante el acoso sexual en el trabajo. El acoso sexual dentro de un proceso de acoso psicológico, se realiza generalmente por quien posee el poder legítimo, derivado del ejercicio de la autoridad. Lo que predispone una direccionalidad descendente. Se ejerce principalmente sobre el personal de sexo femenino. La persona agredida puede tener temor de perder su puesto de trabajo, razón por la cual, en la práctica es inhabitual la denuncia para reprimir esas conductas. Es conveniente un análisis detenido, para considerar las acciones contra la libertad sexual, como prácticas de acoso psicológico. Las agresiones de carácter sexual, en un proceso de acoso psicológico, deben llevar la intencionalidad de amedrentar, causar temor y humillar a las víctimas, con la finalidad de doblegar su aspecto psicológico y eliminarla de un contexto laboral.

El acoso sexual es considerado como un comportamiento ofensivo, que consiste en solicitar favores de tipo carnal o sexual, para el autor o para un tercero, sirviéndose de la superioridad otorgada por un contexto determinado, a cambio de un trato favorable en el ámbito de las relaciones u otorgar un trato desfavorable si no se accede a ello.

Algunos autores, que tratan el tema del acoso psicológico en el trabajo, sentencian que el acoso sexual debe quedar al margen del proceso de acoso psicológico, debido a su calificación dentro de derecho criminal. En ese sentido, debemos de considerar que: el acoso sexual posee un elemento único, la intencionalidad de acceder a favores de carácter sexual. El acoso psicológico en el trabajo por más que posea un elemento humillante, su propósito principal a perseguir no es sexual.

El acoso sexual, generalmente es motivado por características físicas o características personales, atractivas para el requirente o para un tercero. En sentido contrario, el acoso psicológico en el trabajo, puede ser motivado por un sin fin de posibilidades, especialmente las de

competitividad, prestigio profesional, cualquier motivo que provoque discriminación y otros. En las agresiones sexuales de un proceso de acoso psicológico, no se ofrece prebenda, serán siempre acciones y omisiones desfavorables para las víctimas. En tal sentido, las agresiones sexuales deben de incluirse como prácticas de acoso psicológico, cuando carezcan de la intencionalidad principal, de acceder a contactos de carácter sexual.

La discriminación: Los hechos constitutivos de discriminación, pueden ser diversos y complejos, especialmente la discriminación social. En nuestro país, a través de la adición del Artículo 202 bis, del Decreto 57-2002 del Congreso de la República, se instituyó dentro de la legislación penal, la figura delictiva de discriminación. El Artículo citado, establece: Se entenderá como discriminación toda distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en motivos de género, raza, etnia, idioma, religión, situación económica, enfermedad, discapacidad, estado civil, o en cualesquiera otro motivo, razón o circunstancia, que impidiere o dificultare a una persona, grupo de personas o asociaciones, el ejercicio de un derecho legalmente establecido, incluyendo el derecho consuetudinario o costumbre, de conformidad con la Constitución Política de la República y los Tratados Internacionales en materia de derechos humanos... Las penas impuestas se agravan: a) Cuando la discriminación sea por razón idiomática, cultural o étnica; b) Para quien de cualquier forma o por cualesquiera medio difunda, apoye o incite ideas discriminatorias; c) Cuando el hecho sea cometido por funcionario o empleado público en el ejercicio de sus cargo; d) Cuando el hecho sea cometido por un particular en la prestación de un servicio público.

Las acciones u omisiones discriminatorias, generalmente son las causas más frecuentes, provocadoras, iniciales en los procesos de acoso psicológico. Es la diferenciación dentro del grupo o comunidad, la que provoca la susceptibilidad a la discriminación. Existen contextos laborales favorecedores para prácticas discriminatorias, especialmente la discriminación por motivos: políticos; religiosos; nacionalidad; discapacidad; estado civil; edad; y en nuestro país eminentemente multilingüe y pluricultural, por razones étnicas, idiomáticas, vestimentas y de género.

Con las diferentes acciones u omisiones discriminatorias; suelen presentarse los elementos principales de un proceso de acoso psicológico o moral, la intencionalidad de humillar y ofender la dignidad de las personas. Deben ser en forma sistemática y por un tiempo suficiente, para doblegar el carácter psicológico de las personas. Los hechos discriminatorios esporádicos, pueden no constituir prácticas de acoso; sin embargo, cuando suceden por única vez constituyen acciones delictivas, susceptibles de reprimirse a través de los órganos jurisdiccionales correspondientes.

Las diferentes acciones u omisiones, enunciadas con anterioridad, quedarán incluidas como prácticas de acoso psicológico o moral, cuando se manifiesten en forma sistemática e intencionada, para humillar a las personas y afectar la salud integral de las víctimas.

Existe en nuestro país la desprotección jurídica, ante el acoso psicológico en los contextos laborales, razón por la cual debemos de acudir especialmente a las leyes de orden penal, laboral y civil; con el propósito de situar en las figuras penales las acciones u omisiones que surjan en los procesos de acoso, para tratar de reprimirlas.

En el ámbito laboral deben coincidir las obligaciones, prohibiciones o causales de despido; con el objetivo de hacer cesar, sancionar e intentar el resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados por tal práctica.

En el derecho común, deben de encontrarse los mecanismos pertinentes, que sirvan de apoyo para intentar su resarcimiento; así como el resarcimiento de los hechos delictivos, cuando no prosperen las acciones de responsabilidad civil en el ámbito penal.

CAPÍTULO II

2. El acoso psicológico en el trabajo

La humanidad en sus diferentes etapas de evolución, en sus formas primitivas hasta las más modernas, la actividad del hombre remunerada o no, sea esta física o del uso predominante de su inteligencia, la ha desarrollado: explorando, adaptándose, conservando y modificando una gran variedad de entornos, desde los más hostiles, hasta los más modernos, lo que le ha permitido el dominio sobre su medio primario, el planeta tierra y la exploración de su galaxia. A pesar de los avances tecnológicos, que ha dispuesto la disminución de los puestos de trabajo, éstos siguen constituyendo el lugar fundamental donde el trabajador realiza la actividad que le ha permitido obtener, los recursos necesarios para su supervivencia.

Los puestos de trabajo, desde las actividades laborales informales hasta los más especializados, han constituido los lugares, donde interactúan sistemáticamente grupos de personas. Consolidando relaciones, no solamente de carácter laboral, sino también, generando otro tipo de relaciones como: sociales, económicas, familiares, de amistad; las cuales en ocasiones van más allá de los centros de trabajo, hasta constituir comunidades solidamente cohesionadas. Las personas se vuelven, cada vez más dependientes de las organizaciones laborales; al expandirse, los recursos para sobrevivir se tornan complejos. Estas relaciones, por la fuerza de la convivencia, mantenidas por tiempos prolongados, son propicias para el surgimiento de práctica de acoso psicológico en el trabajo; relaciones menos prolongadas, comparadas con entornos, como los familiares o académicos resultan con menos riesgos de padecer acoso.

La reducción de los puestos de trabajo, está afectando a la mayoría de países, debido a factores como: densidad, mayor uso de la tecnología en los procesos de producción de bienes o servicios; la falta de programas de desarrollo humano, conforme a la evolución progresiva de su economía; y la globalización de las economías. Estos factores motivan el surgimiento de verdaderas luchas, por conseguir los escasos puestos de trabajo. Ello origina, que las estrategias para su obtención sean, en ciertos casos perversas; e incluso, se ponen en práctica acciones inhumanas para descalificar al rival; contrario a lo deseado, procesos de gestión de personal que permitan mejorar

la calidad de los puestos y los ambientes de trabajo. Reducir el desempleo promoviendo la inversión con sentido social. Establecer procesos de reclutamiento y selección de personal, con énfasis en la integridad de las personas, y no solamente en la competitividad salvaje de sus conocimientos -títulos académicos-, destrezas o habilidades. “Pero vivimos en una sociedad institucionalizada: la mayoría de las personas trabajan para empresas enormes controladas por unas pocas. Cuando mayor es una organización más lejos se encuentran los que toman las decisiones importantes, con repercusiones para un número incalculable de gente. Se hayan distantes, sobre todo porque están entrenados para considerar únicamente el interés de la organización y no el de las personas por eso mismo han llegado a tener poder decisorio en la compañía. Y es eso en lo que han de estar concentrados si desean continuar allí; tomando las decisiones importantes. Eso explica que las grandes compañías que dominan el panorama económico sean –entes- sin responsabilidad social: desentendidos de la autorrealización o felicidad de sus componentes humanos.”¹

La competencia por conseguir los escasos puestos de trabajo, o por la necesidad ingente de permanecer en ellos, motiva el surgimiento de prácticas que se identifican con el acoso psicológico. La propuesta de definición sobre el acoso psicológico, nos permite vincular este fenómeno al mundo del trabajo. La puesta en práctica de las acciones de acoso psicológico en el trabajo, generan violencia psicológica en el medio de trabajo, cuya característica radica en su intensidad progresiva, repetición sistemática y en la ilegitimidad ética del acosador, con el objetivo de anular la funcionabilidad de una persona y con ello su eliminación definitiva de la organización; así como perjudicar su futura empleabilidad. Esta presión psíquica, a que son sometidas las personas, es motivada por el dilema fundamental para el trabajador en relación de dependencia: permanecer en la organización al acecho del acosador o perder su única fuente de ingresos económicos. Este tipo de violencia tiene la característica, respecto de otros tipos de violencia que se presenta en la organización laboral, como la física; que al producirse en forma oculta, escasamente logra dejar rastro o señales externas, a no ser el deterioro progresivo de la víctima. Estado degenerativo, maliciosamente manipulado por el agresor, atribuyendo las causas a la propia víctima, imputando como problemas de relación o trastornos de la personalidad.

¹ Torradabella, Paz, **Inteligencia emocional en el trabajo**, pág. 20

En las relaciones derivadas con ocasión del trabajo, en nuestro medio, suelen presentarse acciones que constituyen prácticas de acoso psicológico en el trabajo; sin embargo, aún es tímida su identificación como tal, como para destacar su importancia, por consiguiente identificarlo, definirlo, prevenirlo y reprimirlo en la política criminal del Estado. Dentro del Derecho, podríamos mencionar a partir de posiciones jurídicas específicas, como las más relevantes, las siguientes: en derecho criminal se carece de la figura tipo, que permita de manera eficaz prevenirlo, perseguirlo y penalizarlo; desde la óptica del derecho del trabajo, solamente existen en forma dispersa, ciertas obligaciones, prohibiciones o causas de terminación de los contratos de trabajo, que podrían coincidir claramente con acciones de acoso psicológico en el trabajo; no obstante, se desconoce el fenómeno, en el derecho común no se percibe claramente un procedimiento que permita el resarcimiento del daño psicológico causado por tal práctica.

De alguna manera los teóricos del Derecho del Trabajo, han percibido someramente este tipo de prácticas, al tratar las causas por las cuales se puede ejecutar el despido indirecto en la terminación de los contratos o relación de trabajo; sin embargo, dejan al margen sus componentes, sus implicaciones y sus consecuencias físicas, psíquicas y patrimoniales.

2.1. Acciones u omisiones que constituyen acoso psicológico en el trabajo

“Con base en los resultados de sus investigaciones, pueden constituirse cinco tipos básicos de actividades en el proceso de acoso psicológico en el trabajo, los cuales generan cabalmente distintos efectos sobre las personas que las padecen”.²

- a) Actividades de acoso psicológico en el trabajo, para reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse adecuadamente con otras personas.

Estas acciones u omisiones, buscan de alguna forma, aislar lo más que se pueda a las víctimas, con la finalidad de encubrir las acciones perversas del acosador. Generalmente los acosadores tienden a mantener una actitud profesional intachable ante la alta dirección,

² Piñuel y Zabala, Iñaki, **Mobbing como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo**, págs. 72,73

cualquier actitud contraria tienda a acrecentar, aún más su inseguridad, por tal razón, es menester que sus acciones pasen desapercibidas, incluso ante los demás subordinados. Para que éstos, en algún momento no puedan confirmar, las acciones perversas ante la alta dirección. Estas acciones, proferidas de forma oculta, consolidan un rasgo característico del acoso psicológico en el trabajo, desapercibir sus secuelas; a no ser por el evidente deterioro emocional progresivo de la víctima. Las consecuencias de estas actividades, es la consumación paulatina de la persona para quebrantar su carácter psicológico.

En la práctica estas actividades, se traducen de las siguientes formas: contundente prohibición a la víctima de cualquier forma de comunicación, principalmente con la alta dirección; interrupción o impedimento para expresarse verbalmente; ignorar de propósito la presencia refiriéndose a otros, cuando necesariamente debe dirigirse a la víctima; insatisfacción a sus requerimientos, no se le escucha, se le deja hablando a solas; someterle en privado con gritos, insultos, acciones abusivas de carácter sexual o proferir pequeñas agresiones físicas. Tales prohibiciones o impedimentos, generalmente van acompañadas de amenazas terroríficas por diferentes medios, dirigidas principalmente a causar graves daños: a la propia víctima, sus parientes, su patrimonio, o perjudicar su reputación: social, profesional, familiar o marital.

- b) Actividades de acoso psicológico en el trabajo, para evitar que la víctima tenga la posibilidad de mantener contacto social.

Una vez recluida la víctima, el acosador profundiza, sube el nivel de aislamiento. El objetivo es impedir que las actividades perversas del acosador, trasciendan más allá de su jurisdicción. Los subordinados empiezan a percibir, actitudes hostiles intencionadas dirigidas a determinada persona. Sin embargo, anticipadamente el acosador estigmatiza a la víctima. Genera una apariencia de mayor solidez en las relaciones con la alta dirección, lo que permite generar una débil receptividad de los subordinados. Los que vislumbran las agresiones psicológicas, esquivan su atención, muchas veces por temor a represalias, por temor a perder sus puestos de trabajo o constituirse en la próxima víctima.

Las víctimas padecen las primeras afecciones. La presión psíquica a que está siendo sometida, origina una merma sustancial en su capacidad productiva. La consecuencia de estas actividades es la dominación, el sometimiento psicológico de la víctima.

En la práctica básicamente estas acciones u omisiones, se presentan de la siguiente forma: la víctima es recluida o trasladada a lugares cerrados o apartados, siempre al alcance del acosador; a los subordinados se les impide o prohíbe la comunicación por cualquier medio con la víctima; exclusión de los equipos o actividades de trabajo; al requerimiento personal o por vía telefónica, se niega la presencia de la víctima; se hacen perdidas tarjetas de participación o se le entregan cuando los eventos han sucedido; exclusión de toda actividad social, deportiva o de otra índole que impida a la víctima, relacionarse dentro de la organización.

- c) Actividades de acoso psicológico en el trabajo, dirigido a desacreditar a la víctima o impedirle mantener su reputación personal o laboral.

El descrédito viene a constituir, una baja en la autoestima de las víctimas, quedando perceptible, uno de los elementos básicos del acoso psicológico en el trabajo, como lo es proposición de actitudes humillantes. El objetivo es doblegar el carácter de la persona.

Para estigmatizar a sus víctimas, el acosador divulga actitudes, costumbres o defectos corporales inexistentes. Pregona entre directivos o personas, la ineptitud de la víctima, garantizando el desmoronamiento del prestigio personal y consecuentemente el profesional. Las víctimas empiezan a percibir su evitación, les rehullen.

Estas actividades, se traducen principalmente en las siguientes prácticas: se hacen circular calumnias, donde la víctima es elemento activo; incluyendo su vida privada, se le ridiculiza entre personas que conviene aprecien el desprecio; se ataca las creencias políticas, religiosas, valores morales, así como sus orígenes, costumbres o vestiduras; se sobredimensiona las deficiencias irrelevantes, en el desempeño de las funciones; se obliga a realizar trabajos o tareas humillantes inferior a su capacidad profesional, o se obliga a

repetirlas sin mediar razón; se produce la degradación de su puesto de trabajo: cambio o traslado a un puesto inferior, con condiciones ambientales inadecuadas; retiro de equipos y suministros de oficina, rebaja en el salario o en los beneficios económicos o sociales; se cuestiona, repara, ridiculiza o no se toman en cuenta las decisiones o aportes que realiza.

- d) Actividades de acoso psicológico en el trabajo, dirigidas a reducir la ocupación de la víctima y su empleabilidad mediante la desacreditación profesional.

Afectada la reputación personal y dañada la capacidad profesional, merma de manera importante la capacidad productiva de las víctimas. Los efectos de la presión psicológica a que están expuestos, empiezan a cobrar resultados negativos, principalmente sobre el desempeño de las funciones asignadas a los puestos de trabajo. La reiteración de resultados deficitarios, permiten al acosador defender la no asignación de tareas a sus víctimas. Sin actividad alguna por desarrollar, las víctimas se sienten sobremanera humillados, excluidos y discriminados del sistema laboral.

La reputación laboral deliberadamente afectada, perjudica la futura empleabilidad de las víctimas y le garantiza al acosador terminar con una fantasmiosa competencia percibida únicamente, en el inconsciente alterado de su perversa personalidad.

Estas intenciones se pueden manifestar de la siguiente forma: Privar a la víctima de cualquier ocupación y vigilar para que por sí misma, no pueda encontrar tarea alguna; asignación, individual o dentro de grupos, de tareas inútiles o absurdas para evidenciar su incapacidad; asignación incesante de tareas para rebasar su capacidad productiva, con la intención de notar su incumplimiento; asignación de tareas con exigencias superiores a su experiencia, destreza o capacidad, con la intención de aplicar el descrédito; negativa a participar en eventos al exterior de la organización laboral, para evitar ampliar o afianzar la reputación profesional, en eventos internos o externos, se le atribuye a la víctima enfermedades mentales o problemas de personalidad; proporcionar malintencionadas referencias con descrédito de la capacidad profesional para afectar una futura empleabilidad.

- e) Actividades de acoso psicológico en el trabajo que afectan a la economía, la salud física o psíquica de la víctima

La práctica de acoso psicológico en el trabajo, tiene como finalidad principalmente afectar a la persona. Eliminarla u obligarla a salir de una organización laboral. Conlleva además determinadas repercusiones económicas, afectando incluso el patrimonio de la organización laboral. Sin embargo, estas acciones u omisiones tienen principalmente la intención de afectar directamente la parte psíquica, consecuentemente la parte corporal de las personas. El carácter económico de tales actividades, se traducen inmediatamente en erogaciones innecesarias, consecuencia de la afectación patrimonial de la víctima. Acciones tales como: ejecutar obligadamente trabajos de alto riesgo o nocivos a la salud; amenazar o intentar agresiones físicas o sexuales; hacer creer a las víctimas de un deterioro físico –se le ve mal- a causa de alguna enfermedad, para lo cual se facilita o se propone el chequeo médico y en casos extremos la internación hospitalaria; traslados intempestivos del puesto de trabajo a lugares lejanos, con la intención de causar gastos imprevistos; asignación de trabajos en los cuales se generan costos por insumos que la empresa no asume; rebaja injustificada en el monto de salario, así como el retraso en la cancelación del salario o exclusión de beneficios económicos -precio preferencial en alimentos-; sabotaje intencional a los efectos de oficina asignados al puesto de trabajo, con la exigencia del resarcimiento; en casos extremos se efectúan actos terroristas en el domicilio de las víctimas.

2.2. La orientación del acoso psicológico en el trabajo

La direccionalidad de las prácticas de acoso psicológico en el trabajo, está determinada por las acciones u omisiones ejercidas desde la posición jerárquica que ocupan los acosadores, dentro de la organización laboral. Los autores que tratan el tema, coinciden con los tipos de acoso psicológico en el trabajo, a saber: “descendente, horizontal, mixto, ascendente,”³ propongo la proveniente del exterior de la organización.

³ Hirigoyen, Marie France, **El acoso moral en el trabajo**, págs. 99-101

2.3. Acoso psicológico en el trabajo descendente

Constituye la direccionalidad más frecuente y miserable. Es ejecutada por el superior jerárquico –el jefe- con o sin anuencia de la alta gerencial; consecuentemente, es la direccionalidad que provoca de inmediato las más graves afecciones sobre la salud de las víctimas. Una de las razones por las cuales el superior jerárquico y la alta gerencia son más proclives a ejercer práctica de acoso psicológico en el trabajo, es la potestad, la facultad, la libertad, la discrecionalidad y la concentración de poder en la toma de decisiones para realizar las funciones administrativas, principalmente las de dirección, coordinación, control y supervisión, así como las de evaluación de los desempeños. Es el ejercicio de la subordinación, uno de los elementos esenciales del contrato o relación de trabajo.

El rezago del paternalismo y el temor a la defenestración, aumenta las actitudes para congraciarse con el superior jerárquico, cualquier impedimento o desavenencia proferida por éste, causará incertidumbre y mayor impacto en la autoestima de las víctimas, facilitando su dominación.

La sentencia para eliminar a una persona de la organización, puede provenir de la alta gerencia. Se instruye al superior jerárquico para tal ejecución, lo que torna aún más implacable las acciones; la negativa puede producir acoso al incumplido. El objetivo de acosar indiscriminadamente al trabajador, es evitar el pago de indemnización, se presiona hasta doblegarlo psicológicamente, acciones somatizadas perjudican necesariamente su salud física, el sufrimiento de tales prácticas, lo obligan voluntariamente al retiro. “El problema está en el nivel fáctico; si el ataque proviene de la parte superior de la montaña -puesto superior de la jerarquía- la batalla está pérdida de antemano. Las organizaciones tienen estructuras de poder y éstas no se cambian desde adentro.”⁴

Las causas que precipitan esta direccionalidad de acoso, pueden ser variadas; sin embargo, las principales suelen ser: incompetencia profesional y la inseguridad del acosador; la inconformidad

⁴ Torradella, **Ob. Cit**, pág. 101

que genera una persona dentro del grupo; carencia o no están fijados sobremanera los valores en la organización; padecimiento de disfunciones mentales, trastornos de la personalidad de los agresores.

2.4. Acoso psicológico en el trabajo horizontal

Resulta menos frecuente que el descendente. La rivalidad, la intolerancia o la disonancia que produce una persona dentro del grupo, resultan siendo los detonantes básicos de esta práctica. Se acosa a otra persona con posición jerárquica similar a la del o los acosadores, algunas veces con la permisividad o complacencia del inmediato superior, rasgo básico para que algunos autores lo denominen también como acoso psicológico en el trabajo con direccionalidad mixta.

El superior jerárquico, puede también con artificio maniobrar al grupo, para que participen de las prácticas de acoso por él organizadas; permitiendo que la responsabilidad de sus acciones se disipe dentro del grupo.

2.5. El acoso psicológico en el trabajo ascendente

La misma posición jerárquica, predispone la percepción del grupo, por considerar a la persona que los dirige como un ser superior, superdotado principalmente en aspectos académicos, conocimientos técnicos; y una alta posición económicos y social. El descubrimiento de tales carencias, impulsa al grupo a cometer práctica de acoso, para lograr el relevo por una persona que si los posea y elevar la posición del grupo dentro de la organización.

Se juzga de modo imparcial, al considerar que la direccionalidad ascendente, es inexistente o demasiado escasa. Sin embargo, la intolerancia en aceptar la designación de una persona, de alguna minoría o mayoría, como sucede en nuestro país, para dirigir un departamento o institución, así como la imposición arbitraria de un superior o el ascenso de un miembro poco apreciado del grupo; puede crear un ambiente favorable para desencadenar prácticas de acoso.

La cohesión propia de los grupos formales, generan la solidaridad necesaria para enfrentar a un superior que actúa en forma déspota. Se confabulan para realizar acciones desafiantes, negativas para el superior, lo que obstaculiza el logro de los objetivos del grupo, generando resultados deficientes, poniendo en evidencia una mala gestión del superior, suficiente para que la alta gerencia tome las medidas correctivas.

2.6. Acoso psicológico en el trabajo proveniente del exterior

La determinación de esta direccionalidad de acoso, no debe encontrarse en lo interno de la organización laboral, sino en la procedencia de la causa inicial, que desencadena la práctica sistemática del acoso psicológico en la organización laboral. Esta direccionalidad, puede generarse en contra de aquellas personas, que al prestar sus servicios personales laborales, lo hacen directamente en con las personas consumidoras de productos o servicios producidos por la organización laboral.

Una persona carente de las sutilezas para ejecutar las funciones de una adecuada atención al consumidor final, traerá consigo los reclamos correspondientes o una calificación deficiente en los formularios de evaluación de los servicios. Una actitud contraria a un buen servicio provocará una merma en la rentabilidad de la organización, su corrección puede generar un proceso de acoso para eliminar a la persona de ese puesto de trabajo; lo que deja al descubierto, procesos deficientes de reclutamiento y selección de personal. En suma una inadecuada gestión de personal.

2.7. Factores principales que propician el surgimiento del acoso psicológico en el trabajo

Existen diferentes factores internos o externos que inciden en las organizaciones laborales; así como pautas personales que propician la aparición de prácticas de acoso psicológico en el trabajo. Entre los factores más importantes, destacan los siguientes:

2.8. Las tendencias demográficas

Por su propia naturaleza, el hombre al reproducirse indefinidamente ejerce presión sobre los elementos que conforman su medio primario, el planeta tierra. La disciplina demografía, sostiene estudios sobre, el tamaño, composición y distribución de la población; sus patrones de cambios a lo largo de los años, en función de nacimientos, defunción y migraciones, y las consecuencias que éstos generan. El estudio de las poblaciones proporciona una información de interés para formular políticas gubernamentales de población, para modificar tendencias demográficas y conseguir objetivos económicos y sociales, principalmente en sectores como sanidad, educación, vivienda, seguridad social, trabajo y conservación del medio ambiente.

Las estimaciones de las Naciones Unidas publicadas en 1990, indican que la población mundial pasará de 5.300 millones de personas a 6.200 millones en el 2000 y a 8.500 millones en el 2025. La estimación máxima y mínima para el 2025 es de 9.100 millones y 7.900 millones respectivamente.

A medida que un país pasa de una economía agrícola a una economía industrial, se produce una migración en gran escala del campo a la ciudad, saturación de áreas urbanas. Uno de los agravantes de la explosión demográfica, es que se acentúa más en países subdesarrollados, se estima que en los países menos desarrollados la población urbana está creciendo a una velocidad cuatro veces mayor que en las áreas rurales. En la práctica esto significa que la población urbana crece a un ritmo de 170.000 personas al día, frente a las 60.000 personas por día de la población rural. En los países menos desarrollados, el rápido crecimiento de la población mundial ha diferido este fenómeno aplazándolo hasta las primeras décadas del siglo XXI. La previsión para América Latina es que en el 2020 más de 300 millones de niños vivan en las ciudades, lo que provocará una explosión demográfica significativa.

Según el Centro de Asentamientos Humanos de la ONU, Hábitat, en 1994 vivían aproximadamente 600 millones de personas en condiciones de extrema pobreza, habitando en infraviviendas o viviendas ocupadas de forma ilegal, cifra a la que habrá que añadir otros 700 millones en el 2000. Gran parte de estas personas están resignadas de no encontrar trabajo o

encontrar empleos mal remunerados. Un informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre el Empleo Mundial, publicado para la Cumbre Social de la ONU de 1995, destacaba que en el África subsahariana 6 millones de personas buscan trabajo cada año en medio de una situación de recesión económica. La pérdida de empleo en las fábricas se ha visto acompañada de un desplazamiento de la población del campo a la ciudad, lo que ha producido un aumento del desempleo y un fuerte descenso de los salarios. En estas circunstancias, un crecimiento rápido de la población sólo agravaría el problema. Esta situación no es menos dramática en nuestros países latinoamericanos, donde los cordones de pobreza están provocando hacinamientos alrededor de los centros urbanos más importantes, armonizado con la disminución o ausencia de puestos de trabajo. Esto incrementa necesariamente las migraciones provenientes del área rural, generando lo que se ha dado en llamar, economía informal; índices altos de inseguridad ciudadana, especialmente del crimen organizado, afectando los valores familiares, las instituciones religiosas y políticas del Estado. La degradación de las formas conocidas de convivencia humana.

Las estimaciones anteriores, nos permiten sostener que la explosión demográfica especialmente en las áreas urbanas de los países en vías de desarrollo, es significativa y repercute grandemente en la obtención del único medio de supervivencia de la clase trabajadora, en un sistema de libre mercado. La competencia por la obtención de los escasos puestos de trabajo, queda evidenciado dentro de la gestión de personal, especialmente en los procesos de reclutamiento y selección de personal, en donde los aspirantes forman interminables filas para aplicar a los puestos vacantes; la angustia derivada de un paro prolongado, puede llevar a los aspirantes a realizar acciones malintencionadas para descartar la competencia. Este panorama inevitable en nuestros países latinoamericanos, predispone a los que lleguen a ocupar los puestos vacantes, a la inseguridad. Cualquier indicio que afecte la estabilidad en el puesto, derivado de una posible competencia real o imaginaria, puede crear las condiciones necesarias para desencadenar prácticas de acoso psicológico en el trabajo, como un recurso adecuado para la supervivencia del trabajador, independiente de su posición jerárquica en la organización laboral.

Otro factor importante, que provoca descensos alarmantes de la disponibilidad de empleo, en nuestros países, es la incorporación cada vez mayor de mujeres y menores de edad, en los

diferentes sectores de la producción; factor que no debería resultar negativo, si los mercados laborales son capaces de absorber y protegerlos legalmente.

La densidad demográfica, no solamente afecta los sectores productivos, donde participa la clase trabajadora, sino también ejerce una dramática presión alarmante en el medio ambiente, lo que sugiere un riesgo para la calidad y desarrollo de la especie humana. Es obligación de los gobiernos considerar la regulación de los índices de natalidad y mejorar los sistemas de salubridad con la finalidad de mejorar la calidad de vida de sus poblaciones.

2.9. La competitividad empresarial: la globalización de las economías

La globalización como fenómeno económico, surgió en la antigüedad en forma incipiente, con el traslado de mercancías generalmente exóticas, desde lugares remotos a los grandes centros urbanos. La economía global, como se conoce actualmente, empezó a desarrollarse en el siglo XV, con el auge de los descubrimientos importantes, el surgimiento de naciones, y los avances en la navegación, hicieron posible establecer una red comercial por todo el mundo. En el siglo XX, la disponibilidad de mayores cantidades de combustible, el desarrollo y surgimiento de empresas o corporaciones multinacionales, la creación de instituciones económicas internacionales, Banco Mundial, el Fondo Monetario Internacional y la Organización Mundial del Comercio; así como el desarrollo de nueva tecnología, especialmente en telecomunicaciones e informática; consolidó el fenómeno económico de la globalización.

En términos generales, podemos indicar que la Globalización de las Economías, es una imperiosa necesidad del sistema de producción capitalista, en su etapa de industrialización, que requiere la disponibilidad incesante de nuevos mercados, lo que presiona las barreras arancelarias de diferentes países hasta alcanzar dimensión mundial. Esto contribuye a la interdependencia económica de los países, con la evidente desigualdad cada vez más acentuada.

La globalización de la economía, genera el desarrollo de sólidas corporaciones comerciales, industriales y financieras que limitan las decisiones políticas de los Estados; es decir, limitan la

búsqueda del bien común, y presionan para la consecución de sus propios objetivos, la acumulación de capitales.

“La globalización económica exige mayor competitividad y productividad, la cual a su vez requiere de una transformación radical de las condiciones laborales y sociales, en un mercado abierto y menos regulado, parece indispensable lograr un alto grado de consenso entre los nuevos actores sociales, que acuerden las nuevas funciones de la empresa, los trabajadores y el Estado.”⁵

Gary Dessler, en su obra *Administración de Personal* sostiene, “que una tendencia dominante en la administración de personal, para mejorar la competitividad será mantener a la baja los costos relacionados con los trabajadores. Las organizaciones lo realizan en tres formas principales:

- a) Control de la nómina de personal, detener las contrataciones. Las empresas buscarán la forma de funcionar con menos empleados, reducir los puestos de asesoramiento, mantener los de producción.
- b) Limitar el aumento del salario o de compensaciones. Las empresas, utilizan mecanismos para incrementar el pago sin aumentar el salario base. Utilizan pago, o usan incentivos individuales y grupales. Esto refuerza el concepto de pago por desempeño lo que genera una competencia que puede resultar nociva para el clima organizacional.
- c) Subcontratación de áreas menos productivas, o que generan un pasivo laboral significativo.”⁶

La producción incesante de bienes y servicios, requiere de mejoras en los procesos productivos o en los mecanismos de prestación de los servicios; que hagan posible incrementar los niveles de productividad, permitiendo a las organizaciones productivas de bienes y servicios permanecer en los mercados. Ello, obliga a la reducción de costos de producción, basados principalmente en: la automatización de los procesos productivos y de prestación de servicios - eliminación de puestos de trabajo-; flexibilidad de la estabilidad laboral, retribución por producción, reducción de salarios base e incremento de bonificaciones, y una política de

⁵ Carrillo Girón, Rosa del Carmen, **La flexibilización, la desregulación y la huida del derecho laboral como efectos de la globalización económica**, pág. 24

⁶ Ob. Cit, pág, 14

desempleo; tales medidas afectan directamente a la clase trabajadora, provocando el deterioro en la calidad de vida de las poblaciones, lo que resulta paradójico a los mercados, requerir y mantener poblaciones altamente consumidoras. La competitividad, pone solamente interés en la calidad de los precios, y se deja al margen, uno de los elementos que coadyuvan a la competitividad, como es la calidad de los bienes y servicios, lo que podría menguar el efecto devastador que inflige la globalización económica a los mercados laborales.

Los países en desarrollo, afectados por los procesos globalizadores necesitan de la tecnología para crear y mantener organizaciones productivas altamente competitivas, convirtiéndose en países dependientes. Actualmente, ser competitivo es sinónimo de tecnología y menos puestos de trabajo.

“En este tiempo ya no se valora a los trabajadores, el tener empleados representa un alto costo para las empresas, ya que a diferencia de las máquinas demandan protección social, poseen emociones dudosas, quejas y deseos peligrosos.”⁷

Los efectos de estos procesos económicos, no es sólo la movilidad de capitales, bienes o servicios; sino también la movilidad de personas. Las migraciones se están produciendo en ambos sentidos, especialmente en personas altamente calificadas: migración hacia otros países o a centros urbanos nacionales, abandonando el futuro de sus países; inmigración de personas menos calificadas, de sus países hacia países en desarrollo, donde sus capacidades siempre resultan siendo altas. Migraciones de personas con menos o ninguna capacidad, hacia países o centros urbanos; formando masas de desocupados que riñen por conseguir los escasos puestos de trabajo.

Este fenómeno migratorio globalizador, conlleva entre otros, la modificación de valores empresariales, los que pueden encontrarse violentamente con la idiosincrasia establecidos en las organizaciones laborales nacionales. Los cambios legales que impone la globalización de las economías, es la flexibilidad de las condiciones laborales, generando inestabilidad, inseguridad e

⁷ Menkos Zeissig, Lesli, **Efectos psicológicos de las nuevas condiciones laborales impuestas, por el fenómeno de la globalización**, pág. 9

incertidumbre para la clase trabajadora. Colapsa la protección del equilibrio utópico propuesto por la legislación laboral, el principio conciliador entre el capital y el trabajo, lo que supone la sumisión total de los trabajadores.

Este panorama sombrío que se gesta en los países en desarrollo, descarta de un modo terminante, la posibilidad de que el acoso psicológico en el trabajo, solamente se presenta en países altamente industrializado.

Las prácticas de acoso psicológico en el trabajo, surgen generalmente a partir de la disformidad provocada por alguna persona integrante de grupos, formados con ocasión del trabajo, consecuentemente la inseguridad, real o imaginaria que se cierne sobre los limitados puestos de trabajo; apuntala la rivalidad por conseguirlos y crea una actitud defensiva salvaje por conservarlos. Los patronos o empresarios, requieren de personas para trabajar, lo que supone siempre la obtención de beneficios. La improductividad de una persona, constituye un objetivo perfecto para desencadenar prácticas de acoso psicológico en el trabajo, obligando en forma voluntaria, su salida de la organización laboral, evitando de esa forma el pago por concepto de indemnización laboral.

Prácticas de acoso, encuentran un medio propicio en las gestiones empresariales, impuesta por el fenómeno globalizador de las economías, al estimular procesos motivadores basados únicamente, en niveles altos de producción; tales como: recompensas por empleado del mes o año, sobornar con salarios adicionales por sobrepasar niveles de producción o ventas; escalafones salariales por antigüedad, por adquisición de títulos académicos o innovaciones tecnológicas que mejoren la competitividad de la empresa; en casos extremos las amenazas sistemáticas por despidos. Las empresas en el afán por conseguir, los tan ansiados niveles de competitividad, se olvidan de los trabajadores, como seres humanos. En ellos, debe buscarse los elementos adecuados, que permitan promover cambios en los procesos motivadores, para obtener en una forma más humana la competitividad en un mundo cada vez más miserable. Enriquecimiento de los puestos de trabajo, condiciones ambientales adecuadas, desarrollo personal, participación en los logros y fracasos de la empresa, sentido de pertenencia y estabilidad; reconocimiento, estimación y respeto en su persona, relaciones interpersonales francas, especialmente con la

dirección, basadas en valores éticos; en suma, mejorar lo que se ha dado en denominar el clima organizacional. Pareciera utópico sin embargo, tales factores efectivamente, incrementan la productividad.

El factor de competitividad empresarial, contribuye en ambos sentidos, a generar las condiciones adecuadas para el surgimiento de acoso. Una mayor productividad de algún trabajador, genera la rivalidad o la reprimenda del grupo para someterlo a los niveles normales de producción. La improductividad, producirá la discordia del grupo o causará la ira de la parte empleadora.

2.10. La educación, la formación de valores

En el devenir de la humanidad, ha existido la necesidad de transmitir conocimientos y habilidades necesarias, para la supervivencia de los diferentes grupos sociales. Consecuencia de tal evolución surge la educación como una responsabilidad de preparar las generaciones que harán posible, la continuidad y la sobrevivencia de sus comunidades. En términos generales, se dice que la educación tiene como objetivo el desarrollo integral de la persona humana. La familia, el estado y la iglesia, son las instituciones sociales, que a lo largo de la historia han asumido en forma particular la responsabilidad de la educación. Actualmente desde sus diferentes perspectivas, estas instituciones siguen teniendo esa responsabilidad; sin embargo, el Estado por su propia naturaleza la asume, especialmente la educación sistemática basada principalmente en la transmisión de conocimientos.

“La principal crisis que vive nuestra época es de valores, de orientación y de actitudes ante la vida, ante el ser humano, ante la sociedad como un todo, ante la civilización y la cultura.”⁸ El sistema educativo presenta tal crisis, acentuada por el individualismo y los enfoques científicistas que se han instalado en los últimos años en las diferentes instituciones educativas, dejando al margen la formación de valores éticos, que permiten la sublimación del género humano, formación de generaciones con principios de solidaridad, consecuentemente naciones fuertes que

⁸ Casares Arrangoiz, David, **Líderes y educadores**, pág. 55

reduzcan las conflagraciones de la humanidad. La crisis que afecta la educación, en los países en desarrollo, es propiciado fundamentalmente por la dependencia económica, densidad demográfica, distribución injusta de la renta, la globalización económica, la exclusión de las minorías y la escasa participación de la población en la decisiones políticas. Es necesario transformar los sistemas educativos, para situar nuevamente a la persona en el centro de sus objetivos y reducir la finalidad de persecución exagerada por la acumulación de capital.

“La misión del sistema educativo no es sólo preparar mano de obra calificada, sino también desarrollar las habilidades de pensar, de relacionarse, de negociar, de trabajar en grupo y todas las que se requieran en el nuevo contexto del mundo social y laboral. Adicionalmente, el sistema educativo debe fomentar y promover las actitudes y los valores que hagan posible una convivencia ordenada, pacífica, creativa y productiva para el individuo y la sociedad.”⁹

Las ansias de competitividad, impuesta por la densidad demográfica, la globalización de las economías y la carencia de programas educativos para reaccionar de inmediato a un mundo evolucionado, reduce la posibilidad de las personas a incorporarse a las organizaciones laborales; quienes en ese afán; incorporan constantemente a sus procesos productivos y a sus mecanismos en la prestación de sus servicios, las recientes innovaciones tecnológicas. Esta incoherencia del mercado laboral con la formación lenta de mano de obra, al ritmo que requieren los mercados laborales, está provocando que los asalariados con grados académicos tradicionales, estén saturando su sector; se subempleen, rivalicen por la obtención de los limitados puestos de trabajo y resistan fuertemente a perderlos.

La formación de generaciones consumistas, competitivas, individualistas y carentes de valores éticos, permiten el deterioro de las relaciones surgidas con ocasión del trabajo. Generaciones que carecen de principios morales, difícilmente podrán discernir sobre las nuevas propuestas teóricas de administración de personal. Aceptarán como normales prácticas que rebasan los límites de una sana convivencia, sin que tales acciones les produzcan un mínimo sentimiento.

⁹ **Ibid**, pág. 53

“Algunos críticos sienten que los valores fundamentales del trabajo están cambiando. Se considera que hace algunos años la ética de trabajo, motivaba a los trabajadores a trabajar fuerte y a hacer su mejor esfuerzo. En la actualidad este compromiso esta en decadencia.”¹⁰

Las generaciones carentes de principios morales, están siendo más proclives a cometer prácticas de acoso psicológico en el trabajo. Es de considerar, que esa carencia desarrolla la creación de sociedades cada vez más violentas.

2.11. Sobrecalificación de la fuerza laboral

La separación de este factor, permite concretizar un fenómeno que se vislumbra sobre los mercados laborales de nuestros países. Las tendencias económicas actuales, están impulsando a un número cada vez mayor de personas, ha incorporarse a los sistemas educativos, como un recurso viable para insertarse en la vida productiva de sus países. Esto no debe ser negativo, si la demanda corresponde a la oferta. Sin embargo, el suministro actual de graduados a nivel diversificado y universitario, esta sobrepasando la demanda, lo que satura ciertos sectores de la producción. Los graduados se encuentran, cada vez más; en puestos incongruentes con su profesión, de los cuales resultan siendo sobrecalificados o rechazados.

Las nuevas generaciones están siendo presionadas, por las nuevas condiciones laborales, a profesionalizarse a temprana edad. Un joven profesional con los más altos grados académicos, resulta más deseado por las empresas, su inserción provoca envidia en los miembros del grupo. Cualquier cargo desempeñado dentro de la organización, exceptuando la alta gerencia, produce las condiciones necesarias para facilitar el surgimiento de prácticas de acoso psicológico en el trabajo.

La direccionalidad más propensa a desarrollarse por la sobrecalificación de la fuerza laboral, es la descendente. Un posible acosador, se convierte, cuando un subalterno, le sobrepasa en grados académicos, lo que supone mayores conocimientos; consecuentemente mayor

¹⁰ Dessler, Gary, **Administración de personal**, pág. 13

productividad. Lo deseado por las empresas actuales. Sin embargo, he de recordar, que a los empresarios no les importara cualquier conflicto, los manejan e incluso los fomentan; en tanto obtengan mejores niveles de rentabilidad. Para ello invierten, para obtener siempre mayores beneficios; lo que permite la degradación sin ningún obstáculo, de las relaciones surgidas con ocasión del trabajo.

Todos los factores anteriormente mencionados, se reducen a propiciar una rivalidad por la consecución de los escasos puestos de trabajo, la defensa violenta por permanecer en ellos. El agobio constante de la inseguridad laboral.

2.12. Los entornos laborales con más incidencia de acoso psicológico en el trabajo

Sin llegar a ser los únicos, los contextos favorecedores al surgimiento de acoso psicológico en el trabajo, son aquéllos con jerarquía fuertemente arraigada, en los que existe un amplio margen de interacción discrecional, carencia previamente establecida de: procedimiento, responsabilidades, funciones, normas y políticas laborales; paradójicamente las actividades que pueden ser medibles con facilidad; o aquéllas en que no están fijados de manera segura los principios o valores de las organizaciones laborales.

Las migraciones hacia las áreas urbanas, está presionando al sector terciario de la economía, sus actividades constituyen las más vulnerables a sufrir las prácticas de acoso psicológico en el trabajo. Las razones es que tales actividades, a pesar de tener manuales básicos de funciones, en sus ejecuciones éstas quedan en su mayoría, a expensas del requirente del servicio, lo que impide el control total sobre las personas. El ejercicio del poder.

En la pequeña empresa, en donde el patrono controla directamente a sus asalariados, cualquier indicio de improductividad, es fácilmente detectable, lo que supone una provocación para mejorar la eficiencia, de lo contrario podría ejercer cualquier práctica, para obtener su retiro en forma voluntaria, con la finalidad de ahorrar costo por concepto de indemnización laboral.

En cuanto a la economía nacional, “no existe una prevalencia susceptible de provocar una cantidad mayor de casos de acoso psicológico en el trabajo, de un sector sobre el otro”.¹¹ El sector público al permitir una estabilidad laboral más rígida, produce prácticas de acoso menos violenta, con el inconveniente que tales prácticas son más duraderas. El daño psicológico y físico resulta siendo para las víctimas, el más perjudicial. En el sector privado, a pesar del obstáculo que representa el costo por concepto de indemnización laboral, está siempre latente, la posibilidad de generar prácticas de acoso psicológico en el trabajo. En este ámbito la práctica de acoso se torna más brutal; lo que provoca la salida inmediata de la persona de la organización, resulta siendo menos perjudicial para la salud de las víctimas.

Cualquier actividad productiva, donde se produzcan relaciones con ocasión de trabajo, puede ser susceptible de acoso. Sin embargo, existen organizaciones altamente jerarquizadas, con un alto grado de obediencia a la autoridad, donde se hace difícil conocer prácticas de acoso psicológico en el trabajo en sus entornos, entre ellas se encuentra el Ejército y la Iglesia Católica Apostólica Romana, incluso el mundo del Deporte.

¹¹ Hirigoyen, **Ob. Cit**, pág. 110

CAPÍTULO III

3. La personalidad de quienes participan del acoso psicológico en el trabajo

“El estudio de la personalidad es uno de los temas más controvertidos de la ciencia psicológica. Es inexistente al respecto, una teoría única. Los enfoques teóricos que más han influido en el estudio de la personalidad, son los siguientes: el psicoanálisis, el behaviorismo y la psicología humana.”¹²

La teoría psicoanalítica: El psicoanálisis es una teoría de la personalidad formada a partir de la práctica psicoterapéutica, es una concepción de la estructura y del desarrollo de la personalidad. Se le vincula principalmente a su fundador Sigmund Freud, quien sostenía que los procesos del inconsciente dirigen gran parte del comportamiento de las personas.

La naturaleza humana: El psicoanálisis sostiene una concepción del hombre netamente pesimista. Define al niño como un perverso polimorfo, es decir malo. Con sus fuerzas inconscientes, exigen una satisfacción egoísta, el hombre puede sobrevivir solamente si la sociedad inhibe sus energías o las reorienta. El problema no se resuelve, en virtud que los procesos o fenómenos de socialización reprimen los instintos naturales del hombre.

Concepción de la sociedad: En cuanto a la sociedad, esta posición teórica, sostiene de manera fundamental, su atención por describir los conflictos constantes entre el hombre natural y la sociedad. La función de los padres, de los educadores y de los agentes culturales, es inhibir los instintos del hombre y ofrecer las vías constructivas para su sublimación. La sociedad debe realizar un control, en virtud que ella depende la supervivencia y desarrollo de la civilización.

La teoría conductivista: Este enfoque, conocido en idioma inglés como Behaviorista, se asocia a los estudios realizados por el estadounidense John B. Watson, por los rusos Iván Pávlov y

¹² Bergeron, Jean Louis, **Los aspectos humanos de la organización**, pág. 35

Vladimir M. Bekhterev, y por los aportes fundamentales del estadounidense Burrhus Frederic Skinner.

Distinguen dos tipos de comportamiento: el comportamiento respuesta y el comportamiento operante. El comportamiento respuesta es un comportamiento específico causado por un estímulo específico. Se trata, en cierto modo, de un comportamiento reflejo en el cual el estímulo precede a la respuesta. El comportamiento operante, es aquel emitido por un individuo y que produce efectos en el ambiente, características de los organismos activos.

Este enfoque acepta los principios del comportamiento respuesta; sin embargo, sostiene que los comportamientos humanos más significativos y complejos no son las respuestas-reflejos a estímulos específicos, sino aquéllos emitidos por el organismo y que producen consecuencias.

La naturaleza humana: Skinner considera que “los seres humanos funcionan como máquinas, de manera ordenada y predeterminadas. Admite la herencia biológica en las personas; sin embargo, insisten en el hecho de que el organismo humano esta programado por su ambiente, sus cualidades básicas no son buenos ni malos. Todos los aspectos del comportamiento humano, son controlados del exterior por el ambiente. Somos producto de nuestros condicionamientos sucesivos y nuestra condición presente. Nuestra personalidad es el repertorio de la respuesta que hemos aprendido”.¹³

Concepción de la sociedad: Esta teoría sostiene, que al controlar el comportamiento de sus miembros, la sociedad debe organizar contingencias de refuerzo, planificadas sistemáticamente de manera que las probabilidades de supervivencia alcancen el grado máximo. La función principal de la sociedad es la de tomar su responsabilidad de control. Los seres humanos actúan dentro del condicionamiento, generado por el ambiente y el cual van modificando.

La teoría humanista: Es una teoría surgida en contra del determinismo de las anteriores posiciones. Tiene arraigo en la filosofía existencialista que intenta explicar, cómo el individuo

¹³ **Ibid**, pág. 41

puede combatir los elementos despersonalizantes de su ambiente, estructurándose una identidad y buscando un sentido a la vida. Aunque varios autores han contribuido al desarrollo de la psicología humanista, el estadounidense Carl Rogers, fundador de la psicoterapia conversacional, es identificado como el principal exponente.

El enfoque humanista propone que el comportamiento es el esfuerzo intencional del organismo para satisfacer sus necesidades, como las experimenta en la realidad, tal como la percibe.

La naturaleza humana: En cuanto a la naturaleza humana, esta teoría sostiene que los seres humanos son fundamentalmente buenos, dignos de confianza y naturalmente orientados hacia el crecimiento y la realización de su potencial positivo. No es sino, cuando el individuo ve su naturaleza alienada, que se vuelve nocivo para sí mismo y para la sociedad.

Concepción de la sociedad: Las sociedad es generalmente demasiado restrictiva y estática. Los seres humanos están destinados, a desarrollarse como individuos y como miembros de la sociedad, pero los padres, los educadores y los patronos deforman su destino; imponiéndoles valores establecidos y formándolos a darles su adhesión.

La sociedad debería convertirse en un proceso, en lugar de confinarse a estructuras rígidas y estáticas. De ese modo, dejaría a sus miembros en libertad de experimentar diferentes alternativas y permitiría el error sin condenarlas. Llegaría a ser más natural, más flexible, más creadora.

Definición de personalidad: La personalidad dentro de la ciencia psicológica, está considerada como pautas de pensamiento, percepción y comportamiento relativamente fijos, establecidas profundamente en cada persona. Es el término usado, para designar la diferencia individual que la distingue de los demás, implica también la previsibilidad sobre como actúa y reacciona una persona bajo diversas circunstancias ejercida por su medio.

La inexistencia de un perfil definido susceptible de concretar la personalidad de los acosadores o de las víctimas, supone la predisposición de cualquier persona –hombre o mujer-a

participar de los roles principales de la actividad de acoso psicológico en el trabajo; sin embargo, se ha establecido que en determinadas posiciones dentro de los entornos laborales, subyacen ciertas características personales encontradas en forma reiteradas, en quienes resultan configurándose como acosador o como víctima.

3.1. La personalidad del acosador

“El profesor Iñaki Piñuel y Zabala, al consultar determinadas teorías sobre el tema, aborda las características personales asociadas a determinados trastornos de la personalidad. Lo más predominante en el acosador son: personalidad paranoide psicópata, organizacional, personalidad narcisista, la mediocridad inoperante activa, personalidad maligna.”¹⁴

a) **Personalidad paranoide:** “La característica esencial del trastorno paranoide de la personalidad es un patrón de desconfianza y suspicacia general hacia otros, de forma que las intenciones de éstos son interpretadas como maliciosas. Este patrón empieza al principio de la edad adulta y aparece en diversos contextos.”¹⁵

Síntomas asociados: El manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales DSM-IV-TR, establece, entre otros, los siguientes síntomas: Los sujetos con trastorno paranoide de la personalidad, son personas con las que generalmente es difícil llevarse bien y suelen tener problemas en las relaciones personales. Su suspicacia y hostilidad excesiva, pueden expresarse mediante las protestas directas, las quejas recurrentes o por un distanciamiento silencioso claramente hostil. Puesto que están excesivamente atentos a las posibles amenazas, pueden comportarse de una manera cautelosa, reservada o tortuosa y aparentan ser fríos y no tener sentimientos de compasión. Aunque a veces parecen objetivos, racionales y no emotivos, con mayor frecuencia muestran una gama afectiva lábil en la que predominan las expresiones de hostilidad, obstinación y sarcasmo.

¹⁴ Ob. Cit, pág. 152

¹⁵ DSM-IV-TR , Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales, pág. 771

“Como los individuos con trastorno paranoide de la personalidad no confían en los demás, tiene la necesidad excesiva de ser autosuficientes y un fuerte sentido de autonomía. También necesitan contar con un alto grado de control sobre quienes les rodean. A menudo son rígidos, críticos con los demás e incapaces de colaborar, aunque tienen mucha dificultad para aceptar las críticas. Son capaces de culpar a los demás de sus propios errores. Debido a la rapidez para contraatacar en respuesta a las amenazas que perciben a su alrededor, pueden ser litigantes y frecuentemente se ven envueltos en pleitos legales. Los sujetos con este trastorno, tratan de confirmar sus concepciones negativas preconcebidas, respecto a la gente o las situaciones que les rodean, atribuyendo malas intenciones a los demás que son proyecciones de sus propios miedos. Pueden mostrar fantasías de grandiosidad no realista y escasamente disimuladas, suelen estar pendiente de los temas de poder y jerarquía; y tienden a desarrollar estereotipos negativos de los otros, en especial de los grupos de población distinto del suyo propio. Los individuos con este trastorno, pueden experimentar episodios psicóticos muy breves, sobre todo en respuesta al estrés. Los sujetos con este trastorno pueden presentar un trastorno depresivo mayor y tener un mayor riesgo de presentar agorafobia; y trastorno obsesivo compulsivo.”¹⁶

Las manifestaciones principales de la personalidad paranoide:

La desconfianza: Las personas con este trastorno, manifiestan una serie de conductas entre las que sobresale la permanente desconfianza hacia el trabajo o las intenciones de los demás. Interpretan todos los comportamientos de las personas de su entorno, como malévolo y malintencionados. Las manifestaciones para garantizar y confirmar confianza, proveniente de otras personas jamás son suficientes. La lealtad de los demás resulta debilitada.

Respuestas agresivas defensiva: La personalidad paranoide, facilita reacciones instintivamente de manera agresiva, ante cualquier tipo de comentario o suceso, aunque carezcan de mala intención. Para él, todo lo que ocurre confirma su expectativa defensiva. Por ello la personalidad paranoide desarrolla una serie de barreras defensivas a su alrededor, entre las que destaca su obsesión por monitorizar y controlar el comportamiento de sus subordinados.

¹⁶ **Ibid**, págs. 772, 773

Obsesión mediática: Se mantiene alerta y a la escucha de todo, desarrolla dentro y fuera de la organización redes de información con la idea de proteger a la institución. Cuando los paranoides alcanzan puestos muy relevantes en una organización, es frecuente que implementen sistemas de escucha, de intervención del correo electrónico, de grabaciones de video, y otras prácticas similares. Tal como señalan diferentes autores, la personalidad paranoide guarda una relación estrecha, con el trastorno narcisista; ambos trastornos tienen en común, la incapacidad del sujeto para hacer frente a la inadecuación profunda que siente.

La tergiversación de la realidad: La cosmovisión paranoide, es casi impermeable a los datos que ofrece la realidad, al sesgar sistemáticamente la interpretación de cuantas ambigüedades aparecen en las relaciones interpersonales. Así es, como los comportamientos éticos, benevolentes o preactivos de los demás son percibidos como intentos de manipulación. En este sentido suele señalarse que el paranoide es inasequible al bien.

Busca una doble o segunda intención, hasta en las acciones más humanitarias, compasivas o caritativas de los demás trabajadores. Si un trabajador ayuda a otro, se trata de un favor que le debía devolver. De merecer un logro ante terceros, de dar buena imagen, es señal de solicitud sexual; y así sucesivamente.

El hermetismo de sus antecedentes: La hermeticidad típica del acosador paranoide, se debe a que intenta disimular todos sus defectos, para evitar la manifestación de debilidad ante los demás. Mostrar debilidad supone una señal de ataque para sus enemigos. No resulta extraño que desarrollen estilos de dirección totalitarios o autoritarios, a fin de desincentivar toda posible insubordinación o rebelión; situación que no creen, o no creen poder manejar debidamente. La mejor defensa es el ataque. En este tipo de trastorno, es frecuente ocultar información acerca de sí misma, su pasado, sus circunstancias familiares, incluida información más triviales o sin importancia. Para este tipo de persona, todos son datos que podrían ser utilizados en su contra en algún momento.

Incapacidad de ser subordinado: La personalidad paranoide admira y teme a los superiores jerárquicos, aunque difícilmente acepta ser dirigido por ellos, resultando ser un pésimo

subordinado. Anhela poseer aliados entre las personas que tienen el poder en la organización, pero al mismo tiempo; no pueden acercarse a ellos por miedo a confiarse y que le traicionen.

Se manifiesta como jefe inflexible hacia las ideas, sugerencias y aportaciones de sus subordinados. Al mismo tiempo, son subordinados que obedecen mal y tarde a las instrucciones. La obediencia es también para ellos, un motivo de posible manifestación de debilidad, por la sumisión implicada en ese proceso. Suelen hacer ver, a los demás; que ellos jamás obedecen a nadie y son sus propios dueños o jefes. Frecuentemente acatan, aunque no cumplen, con lo que se les ha ordenado. Para hacerlo, no dudan en mentir y distorsionar la realidad, llegando a inculpar a los demás si resulta necesario.

Incongruencia con la gestión de personal: Las personas deterioradas por el trastorno paranoide de la personalidad, suelen alcanzar altas posiciones en las organizaciones. Como directivos pregonan que sus manías persecutorias, su vigilancia, su obsesión por el control o su falta de participación y su autoritarismo son la esencia de su administración; formulan increíbles teorías, acerca de cómo deben ser dirigidas las personas, las empresas y las instituciones bajo semejantes postulados.

La persona con este tipo de trastorno, suele ser astuta y no expresan claramente este tipo de aserto, máxime cuando se trata de directivos. La causa reside, en que la mayor parte de la doctrina de administración, establece la importancia de la confianza, la comunicación y la participación en todos los niveles de la organización para una gestión eficaz. El paranoide, que lo sabe, elabora un tipo de discurso proyectivo que consiste precisamente, en declarar exactamente lo contrario de lo que él piensa; o de su manera de actuar en la realidad.

De ahí la importancia que reviste esta actitud, para su diagnóstico. Estar más que atentos, a las declaraciones verbales, a los comportamientos reales manifestados. Lo importante no es, lo que diga, sino la forma de obrar y proceder concretamente; en las situaciones que se le presente.

b) **El psicópata organizacional:** El Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales -DSM-IV-TR-, establece las características diagnóstica del Trastorno Antisocial de la Personalidad “La característica esencial del trastorno antisocial de la personalidad es un patrón general de desprecio y violación de los derechos de los demás, que comienza en la infancia o el principio de la adolescencia y continua en la edad adulta.

“Este patrón también ha sido denominado psicopatía, sociopatía o trastorno disocia, de la personalidad. Puesto que el engaño y la manipulación son características centrales del trastorno antisocial de la personalidad...”¹⁷

Síntomas asociados: El manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales DSM-IV-TR, establece, entre otros, los siguientes síntomas: Los sujetos con trastorno antisocial de la personalidad frecuentemente carecen de empatía y tienden a ser insensibles, cínicos y a menospreciar los sentimientos, derechos y penalidades de los demás. Pueden tener un concepto de sí mismos engreído y arrogante –pensar que el trabajo normal no está a su altura, o no tener una preocupación realista por sus problemas actuales o futuros- y pueden excesivamente tercos, autosuficiente o fanfarrones. Pueden mostrar labia y encanto superficial y ser muy volubles. La falta de empatía, el engreimiento y el encanto superficial son características que normalmente han sido incluidas en las concepciones tradicionales de la psicopatía y pueden ser especialmente distintivos del trastorno antisocial de la personalidad en el medio carcelario o forense, en el que los actos delictivos, delincuencia o agresivos probablemente son inespecíficos. Los sujetos con trastorno antisocial de la personalidad tienen más probabilidad que la población general de morir prematuramente por causas violentas. Pueden también experimentar disforia, incluidas quejas de tensión, incapacidad para tolerar el aburrimiento y estado de ánimo depresivo. Pueden presentar de forma asociada trastornos de ansiedad, trastornos depresivos, trastornos relacionados con sustancias, trastornos de somatización, juego patológico y otros trastornos del control de los impulsos.

¹⁷ **Ibid**, pág. 784

La teoría explica cómo el comportamiento del acosador obedece a la manifestación clínica de un tipo de psicópata organizacional no delincuente, en el sentido legal. Las organizaciones constituyen un lugar adecuado para actuar. El rol de líder derivado de un puesto de jefatura y una buena retribución económica, resultan siendo sumamente atractivos y apetecibles, utilizarán su capacidad de manipulación y su inteligencia para tergiversar los hechos, por tal de lograrlo; mantenerse o escalar posiciones relevantes dentro de la organización. El posicionamiento dentro de la organización de los puestos de jefaturas le otorga poder y permiten un amplio margen de acción. La búsqueda de su autoestima.

Las manifestaciones principales del psicópata organizacional:

Capacidad superficial de encanto: De manera intencionada y sin el menor remordimiento, despliega a su alrededor su capacidad de encanto, constituyendo su protección, contra las posibles imputaciones a su comportamiento malintencionado. Su capacidad de expresión con delicadeza y una facilidad expresiva extraordinaria, le permite crear narraciones en las que siempre es el principal protagonista y héroe, haciendo de los incautos sus mejores admiradores. Una atenta observación denota fácilmente que los méritos, elogios, éxitos profesionales y sus demás protagonismo, son infundando y difícil de creer.

Estilo de vida parásito: Sin ningún sentido de culpa, evade sus responsabilidades más elementales, suele aprovecharse personalmente y profesionalmente de los demás, haciendo que otros hagan siempre su trabajo, incluyendo el trabajo malintencionado o dañino; con ello evitan perjudicar su encantadora imagen personal, para lo cual utiliza su autoridad y la subordinación de los trabajadores. El éxito de cualquier actividad se lo atribuye, como un logro único y exclusivamente personal. La responsabilidad de los errores los traslada a sus subordinados. Al negarse un trabajador a realizar o seguir realizando las funciones propias del acosador; aumenta inmoderadamente la susceptibilidad a convertirse en víctima de prácticas de acoso psicológico en el trabajo.

Sentido grandioso de sus méritos: El sentido grandioso pregonado a su alrededor, deja al descubierto su vivencia de desvalor, pretende compensar su autoestima deficitaria: exaltando las supuestas calidades, cualidades, éxitos y grandes realizaciones profesionales inexistente y en la

que pocos creen; y sojuzgando a sus víctimas. Queda al descubierto su mediocridad, al enfrentar con dificultad tareas sobre temas que carecen de esfuerzo. Esta característica superlativa queda fijada, cuando en forma sutil demanda de la organización, instituciones o la sociedad, el reconocimiento por los grandiosos esfuerzos realizados, lo que resultan siendo imaginarios.

Para afianzar su posición y ocultar su inseguridad, hace lo necesario para relacionarse con personas de la alta dirección, menciona tener amistad con personas importantes; hace creer su indispensable participación en reuniones, proyectos o temas importantes, en su mayoría inexistentes; con ello pretende infundar temor, para obtener el respetado que su mediocridad profesional no le otorga.

Mentira sistemática o compulsiva: Esa prodigiosa capacidad para mentir y falsear la realidad, es la responsable para escalar posiciones que le representan, mejores ingresos económicos, una mejor posición jerárquica en la organización; para lo cual tiene desplegado sistemas de fraude, donde oculta su doble faceta, entramados financieros paralelos, forma de hacer negocios, basados en mentir y en menoscabar la confianza de las personas.

Cuando la capacidad de mentir y calumniar se pone al servicio de las prácticas de acoso, es cuando resulta más temible el psicópata organizacional, ésta característica es su verdadera especialización. En el momento, en que presentan las mentira en su contra, las víctimas quedan de inmediato desactivadas emocionalmente; hasta resultar paralizadas lo que facilita la práctica de acoso.

Ausencia de remordimiento o de sentimiento de culpabilidad: Esta característica marca la diferencia en el cuadro clínico del psicópata. Es incapaz de sentir remordimiento, arrepentimiento, culpabilidad o sentirse responsable del daño causado. Los expertos consideran que el psicópata es una persona incapaz de manifestar sus emociones y en especial sentir culpa por sus actos. En ocasiones especiales, es consciente de lo pertinente que puede resultar manifestar sus sentimientos y siendo incapaz de ello, los finge con facilidad. El psicópata es incapaz de sentir o manifestar genuinamente emociones. Esperar de él comprensión o algún indicio de arrepentimiento, resultar ser por demás inútil.

c) **Personalidad narcisista:** El DSM-IV-TR, establece: “La característica esencial del trastorno narcisista de la personalidad, es un patrón general de grandiosidad, necesidad de admiración y falta de empatía que empieza al comienzo de la edad adulta y que se da en diversos contextos.”¹⁸Judith Wyatt y Chauncey Hare, citados por Iñaki Piñuel y Zabala, señalan: “clínicamente hablando, cualquier persona socialmente disfuncional que se siente autorizada a usar su poder, para controlar a otras por las que se siente amenazada, o que viven en una fantasía pretenciosa, en lugar de en la realidad, y que se ve en sí misma consistente como superior a sus compañeros y anhela ser reconocida como tal reúne los requisitos del denominado trastorno narcisista de la personalidad.”¹⁹

Esta patología proviene su nombre de la mitología griega, personaje enamorado de su propia imagen reflejada en el agua. Transformado en flor después de sumergirse en el estanque.

Síntomas asociados: El manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales DSM-IV-TR, establece los síntomas siguientes: “La vulnerabilidad de la autoestima, hace al sujeto con trastorno narcisista de la personalidad, muy sensible al ultraje de la crítica o la frustración. Aunque, tal vez no lo demuestren abiertamente, las críticas pueden obsesionar a estos sujetos y hacer que se sientan humillados, degradados, hundidos y vacíos. Pueden reaccionar con desdén, rabia o contraatacando en forma desafiante. Estas experiencias suelen conducir al retraimiento social o a una apariencia de humildad que puede enmascarar y proteger la grandiosidad. Las relaciones interpersonales está típicamente deterioradas debido a los problemas derivas de su pretenciosidad, necesidad de admiración y la relativa falta de interés por la sensibilidad de los demás. Aunque la ambición y la confianza en ocasiones dan lugar a logros importantes, el rendimiento puede estar trastornado por la intolerancia a las críticas y las frustraciones. Algunas veces el rendimiento profesional es muy bajo, reflejando una renuncia a asumir un riesgo en la competición o en otras circunstancias en las que es posible la frustración. Sentimientos persistentes de vergüenza o humillación y la autocrítica inherente pueden estar asociados a retraimiento social, estado de ánimo depresivo y trastorno depresivo mayor o distímico. Por el

¹⁸ **Ibid**, pág. 799

¹⁹ Piñuel, **Ob. Cit**, pág. 165

contrario, los períodos persistentes de grandiosidad pueden ir asociados a un estado de ánimo hipomaniaco.”²⁰

Considerarse como único, importante y diferente de los demás, hace que el narcisista busque sistemáticamente en los demás, el reflejo de esta sobrevaloración que no es, sino el reverso de un vacío personal que pretende compensar con su actitud.

El narcisista trata en forma incesante, situarse en las posiciones de poder de donde tiene la posibilidad de relacionarse, con gente de su categoría, inteligencia, o nivel social. Frecuentemente viola las normas y no observa las conductas que reglamentariamente debería cumplir. No presenta sentido de culpabilidad, debido a que entiende que las normas no rigen para él. Se limita a un cumplimiento formal y literal de las mismas, de modo que externamente parezca que las cumple, aunque viole de manera flagrante el sentido de las disposiciones legales, incurriendo frecuentemente en fraude a la ley. Desde su puesto de trabajo viola, los límites de autoridad y atribuciones que le confiere, aparte explota para su beneficio personal, a sus colaboradores y los recursos otorgados por la organización. El egocentrismo del narcisista no distingue la diferencia entre la responsabilidad de su posición, con la búsqueda de sus propias satisfacciones personales. Lo merece, por que todo se lo deben.

Reclama reconocimientos por cualidades que supuestamente posee. La carencia del elogio, en lugar de sentir pena o tristeza, genera intensos deseos de venganza, ira y resentimiento, emociones típicamente manifestadas por el narcisista.

Para algunos especialistas clínicos, la personalidad narcisista, se explica sobre la base de una carencia emocional temprana, producida por una madre emocionalmente fría o indiferente, o con una posible agresividad encubierta hacia el hijo. Los delirios de grandeza propias del narcisista, obedece a fuertes sentimientos de envidia, miedo, privación y rabia.

²⁰ DSM-IV-TR, **Ob. Cit**, pág. 801

Las manifestaciones principales del narcisista:

El anhelo del elogio: Existe un notable contraste, de la valoración que pregona de su persona, con lo que piensan del narcisista. Constantemente relata, lo dificultoso que resultan las tareas, que dirige o participa y donde siempre resulta siendo el principal protagonista, exaltando de manera exagerada su contribución. Considera su participación como fundamental, sin la cual no funciona toda la organización. Su egocentrismo monopoliza el reconocimiento de otras aportaciones en los logros laborales. Exhibe de manera ostentosa, trofeos profesionales, sociales o académicos, diploma, certificados, medallas, premios. Los combina con fotografías con personas importantes en el ámbito empresarial, político o social. Muestra objetos de gran valor, supuestamente para marcar una posición social o económica

Utilizar personas como reflejo: La superioridad que supone el cargo, sirve para que los demás escuchen y elogien sus realizaciones, proyectos o historias de supuestos éxitos. Pretende ser convocado a reuniones importantes o cruciales donde supone participan solamente la alta gerencia. Utiliza las reuniones de trabajo para vanagloriarse, pretendiendo ser elogiado por los subordinados. Estas reuniones, carecen de decisiones relevantes para la organización, las cuales resultan siendo pérdida de tiempo.

Sensibilidad a las evaluaciones: Manifiesta problemas en los procesos de evaluación, dando la sensación de que los evaluadores, no tienen la suficiente capacidad. Critica en privado, a sus superiores por la deficiencia de sus resultados. Pretenden aparentar que sus deficiencias proceden de la envidia o de calidad defectuosa de los instrumentos utilizados.

Sensación de crisis apocalípticas: Proyectan la sensación inminente de problemas catastróficos, siendo los únicos capaces, con sus brillantes capacidades personales y profesionales de dar respuestas. Suelen presentarse con grandes visiones estratégicas para salvar la organización, éstos conocimientos se los atribuye el narcisista a su alta formación profesional; sin embargo, rara vez es así. En la vicisitud de la crisis suelen manifestar que nadie es imprescindible, a excepción de ellos.

Temor al fracaso: Son incapaces de enfrentar emocionalmente al fracaso, por tal razón no asumen riesgos. Prefieren optar por el control y la crítica de las iniciativas ajenas, para ello dispone de personas sometidas para realizar sus tareas. Para justificar su ineptitud solicitan nuevos estudios, más análisis, evaluaciones más exhaustivas; sin embargo, nunca enfrenta una posible solución. No genera soluciones ni permite que otros lo hagan. Someten al grupo a un inevitable fracaso.

Mantenimiento y desarrollo de la mediocridad: Selecciona para su grupo personas con capacidades inferiores. El narcisista solo puede sobresalir en entornos mediocres. Su incapacidad por aprender impide a toda costa el desarrollo del personal a su cargo. Dificulta a sus subordinados ascensos por méritos propios. El ingreso de personas altamente calificadas supone una inquietante e envidiable competencia, predisponiendo el surgimiento de prácticas de acoso

Violación de normativas y códigos éticos: La normativa y el código ético de la organización, resultan siendo prescritos para los demás. El incumplimiento lo objeta aduciendo, que las normativas no rigen para personas tan importantes y decisivas. Resulta siendo un experto en la manipulación legal. Este comportamiento es fácil de advertir.

d) La mediocridad inoperante activa: “Es un trastorno de la personalidad caracterizado por la exacerbación de tendencias repetitivas e imitativas, la apropiación de los signos externos de la creatividad y el mérito, el ansia de notoriedad, que puede llegar a la impostura y sobre todo, la intensa envidia a la excelencia ajena, que procurar destruir por todos los medios a su alcance. El mediocre inoperante activo, ante su incapacidad o impotencia para desempeñar adecuadamente su trabajo, impide que otros que sí lo pueden desempeñar lo haga, desatando en su contra una incesante persecución.”²¹

La mediocridad inoperante activa, presenta una especial incidencia en el seno de las instituciones altamente reglamentadas y homogéneas, así como organizaciones relativamente cerradas cuya cultura interna considera el poder y el control como valores prioritarios sobre la

²¹ Piñuel, **Ob. Cit.**, pág. 163

productividad y la eficacia, en las que hay poca tolerancia a la diversidad y fuertes vínculos e identidades compartidas entre sus miembros.

- e) **La personalidad maligna:** “Su cuya manifestación concreta sería la obsesión por aniquilar o destruir todo lo que se manifiesta como vital o lleno de plenitud existencial. Debido a que estas personas se consideran interiormente reprobables o malas, las conductas benévolas o éticas de otros le suponen una denuncia implícita. Optan así, por destruir la fuente de tal disonancia, sacrificando a otro con tal de preservar su propia autoimagen. La personalidad malvada utiliza el poder para aniquilar el crecimiento humano y espiritual de los demás, con el propósito de preservar y defender la integridad de sus propias personalidad enfermiza. Peck engloba la personalidad malvada en las formas de deterioro grave de la personalidad que constituyen una verdadera enfermedad mental.”²²

3.2. La personalidad del acosado –las víctimas-

Los estudios consultados apuntan a la inexistencia de un perfil de las personas que resultan siendo víctimas en los procesos de acoso psicológico en el trabajo. Así como en el acosador, también prevalecen ciertas características, que subyacen en las personas víctimas de acoso. Las cualidades personales de las víctimas resultan siendo factores de suma importancia; sin embargo, a veces las víctimas son producto de los sistemas productivos donde prestan sus servicios personales de carácter laboral.

El manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales DSM-IV-TR, establece criterios para trastornos de la personalidad, que pueden incidir en el surgimiento de víctimas en los procesos de acoso psicológico en el trabajo, a saber:

²² **Ibid**, pág. 164

- a) **Trastorno límite de la personalidad:** La característica esencial del trastorno límite de la personalidad, es un patrón general de inestabilidad en las relaciones interpersonales, la autoimagen y la efectividad, y una notable impulsividad que comienza al principio de la edad adulta y se desarrolla en diversos contextos.

Síntomas asociados: Los sujetos con trastorno límite de la personalidad, presentan un patrón de infravaloración de sí mismo, en el momento en que están a punto de lograr un objetivo. Como resultado de comportamiento de auto inflingirse malos tratos o por los intentos de suicidios fallidos; por lo que pueden presentar alguna minusvalía física. Son frecuentes las pérdidas repetidas de trabajo, las interrupciones de los estudios y las rupturas matrimoniales.

- b) **Trastorno de la personalidad por evitación:** La característica esencial del trastorno de la personalidad por evitación, es un patrón general inhibición social, unos sentimientos de inadecuación y una hipersensibilidad a la evaluación negativa, que comienza al principio de la edad adulta y se puede presentar en diversos contextos.

Síntomas asociados: Los individuos con trastornos de la personalidad por evitación, suelen evaluar atentamente los movimientos y expresiones, de aquéllos con quienes tienen contacto. Sus temores y su comportamiento tenso pueden provocar la ridiculización y la burla de los demás, lo que a su vez confirma sus dudas sobre sí mismo. Siente mucha ansiedad, ante la posibilidad de reaccionar a las críticas sonrojándose o llorando. Los demás les describen como vergonzosos, tímidos, solitarios y aislados. Los mayores problemas asociados a este trastorno, se presentan en la actividad social y laboral. La baja en la autoestima y la hipersensibilidad al rechazo, están asociadas a la restricción de contactos interpersonales. Estos sujetos llegan a estar relativamente aislados y normalmente no tienen una gran red de apoyo social que les ayude en los momentos de crisis. Desean afecto y aceptación; y pueden tener fantasía sobre relaciones idealizadas con otros. Los comportamientos de evitación también afectan adversamente la actividad laboral, porque estas personas tratan de eludir, los tipos de situaciones que pueden ser importantes para alcanzar las demandas básicas de trabajo o para promocionarse.

- c) **Trastorno de la personalidad por dependencia:** La característica esencial del trastorno de la personalidad por dependencia, es una necesidad general y excesiva de que se ocupen de ellos, ocasionando un comportamiento de sumisión, adhesión y temor de separación. Este patrón empieza al principio de la edad adulta y se dan en diversos contextos. Los comportamientos dependientes, sumisos están destinados a provocar atenciones. Surgen de una percepción de uno mismo como incapaz de funcionar adecuadamente, sin la ayuda de los demás.

Síntomas asociados: Los sujetos con trastornos de la personalidad por dependencia, se caracteriza por el pesimismo y la inseguridad en sí mismo, tienden a minimizar sus capacidades y sus valores. Pueden referirse constantemente a sí mismos como estúpidos. Toman las críticas y la desaprobación como pruebas de su inutilidad, pierden la fe en sí mismo. Buscan la sobreprotección y ser dominados por lo demás. La actividad laboral puede resultar deteriorada, si se requiere una iniciativa independiente. Evitan las posiciones de responsabilidad y experimentan ansiedad, al enfrentarse a la toma de decisiones. Las relaciones sociales tienden a limitarse a pocas personas, de quienes el sujeto es dependiente. Puede haber un riesgo elevado de trastorno del estado de ánimo, trastorno de ansiedad y trastorno adaptativos.

Los trastorno de la personalidad establecidos anteriormente, en el manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales DSM-IV-TR, tienen como característica común una estima baja en sí mismo, subestima en sus cualidad y capacidades personales. Aunque no se considera, como único o como factor fundamental, predispone con facilidad a victimizar a las personas en los proceso de acoso psicológico en el trabajo.

Los trastornos de la personalidad, pueden disponer, indeliberadamente a las personas que lo padecen, a resistir de una forma menos perjudicial a las prácticas perversas de acoso psicológico en el trabajo. En especial el trastorno de la personalidad por dependencia, en virtud que su afección, es precisamente depender de alguien con lo cual se sienten confortados. La resistencia indeliberada en las prácticas de acoso psicológico en el trabajo, deja al descubierto un inminente despido.

Por su parte el profesor Iñaki Piñuel y Zabala, aporta un perfil profesiográfico de las víctimas del acoso psicológico en el trabajo. Las características propuestas tienen en común que son altamente positivas, lo que resulta siendo demasiado visibles, en los contextos laborales. “Dentro de las principales características menciona:

- a) Personas justas, íntegras, con una elevada ética, honradez y rectitud, con un alto sentido de la justicia,
- b) Personas con autonomía, independencia de juicio e iniciativa propia,
- c) Personas dotas de una notable o extraordinaria capacidad para su trabajo,
- d) Personas –populares- en la organización, dotas de carisma y capacidad de liderazgo informal dentro del grupo,
- e) Personas altamente cooperativas que suelen trabajar bien en equipo,
- f) Personas con una elevada capacidad empática,
- g) Personas con situaciones personales y familiares positivas y satisfactorias.”²³

Estas características son las que generan, el deseo de emular en el acosador. Siendo estas cualidades sumamente positivas, manifestadas en un contexto laboral, conlleva la imposición a la uniformidad del grupo e incita a la rivalidad, detonantes eficaces para el surgimiento de acoso psicológico en el trabajo.

Por su parte Marie France Hirigoyen, establece de manera terminante, que “no existe un perfil psicológico específico de las personas a las que se acosa; sí existen, innegablemente contextos profesionales en los que el acoso se desarrolla con mayor facilidad. También hay situaciones donde las personas corren un mayor riesgo de estar en el punto de mira.”²⁴ Algunas de las situaciones enunciadas por Hirigoyen, coinciden con las características de las víctimas enumeradas por Piñuel y Zabala. Resultan diferentes y de importancia, las siguientes:

²³ **Ibid**, pág. 116

²⁴ Hirigoyen, **Ob. Cit**, pág. 192

- a) **Los asalariados protegidos:** Derivado de la situación que asumen en un contexto laboral, algunas personas resultan siendo protegidas por los reglamentos internos de trabajo o por leyes laborales. Situación que las excluye de la uniformidad del grupo, se escapan a la dominación o sometimiento del acosador. La alteridad en el grupo, puede predisponer la generación de prácticas de acoso psicológico en el trabajo. Casos como las prerrogativas en la reducción de la jornada ordinaria de labores, ilustran estos casos.
- b) **Las personas menos eficaces:** En el acoso con direccionalidad descendente, la improductividad es un factor determinante para el surgimiento de prácticas de acoso psicológico en el trabajo. En una buena gestión de personal, esta situación no debería generar prácticas de acoso. La deficiencia en el desempeño del personal de recién ingreso, supone una negligencia en el proceso de reclutamiento y selección de personal. Un desempeño deficiente, no debe atribuirse necesariamente a los conocimientos, destrezas o habilidades, que los trabajadores deban poseer. En ocasiones la deficiencia surge, por los cambios en los sistemas de producción o la incorporación de tecnología de última generación. Este desempeño se corrige con programas de adiestramiento y desarrollo.
- c) **Las personas temporalmente débiles:** Una persona abatida por dificultades, con problemas de salud de familiares, económicos, judiciales y otros; puede mermar su temperamento, mostrando un desaliento fácilmente percibido, lo que puede erigirse como objetivo en las prácticas de acoso psicológico en el trabajo. En el proceso de acoso, una etapa primaria lo constituye el doblegar el temperamento de la víctima, para luego pasar al sometimiento de las víctimas. La persona que da muestra de fragilidad, han otorgado sin dificultad su sumisión ante el acosador. Sin causa aparente el agresor acosa, aprovechando el deterioro emocional de la víctima, con el objetivo de conducir sus desavenencias, refrendar su autoridad, vengar las posibles actitudes desafiantes de la persona en sus estados de ánimo normales.
- d) **La víctima inocente:** Cuando existen desavenencias en el grupo en un contexto laboral, cualquier persona sin ninguna causa puede constituirse en víctima, es una forma de regular y dar salida a las tensiones existentes, es una forma de cargar o expiar la agresividad del

grupo. Sin embargo, cuando la víctima de esta práctica, es la misma y la práctica resulta constante, se puede concluir en una práctica de acoso psicológico en el trabajo.

- e) **Los factores predictivos de una defensa menos buena:** Cuando se desarrolla un proceso de acoso psicológico en el contexto laboral, las reacciones para defenderse o resistir son conforme a antecedentes o a la personalidad de quienes la padecen. Los que no asumen una defensa con ayuda profesional, serán fácilmente sometidos a los designios del acosador. Este, advertirá fácilmente la vulnerabilidad de la víctima y dirigirá todas sus intenciones perversas sobre la parte que muestre más fragilidad, sea esta en la personalidad o bien una situación de la víctima.

- f) **La falta de amor propio:** Esta situación es diametralmente opuesta a las características propuestas por Piñuel y Zabala. Es la falta de autoestima, la falta de confianza en sí misma, lo que hace de las personas más sensibles y por consiguiente proclives a sufrir prácticas de acoso psicológico en el trabajo. Poseer una alta confianza en sí mismo, no es sinónimo de invulnerabilidad. En los contextos laborales actuales, poseídos por una imperiosa productividad, la inseguridad por la permanencia en los puestos de trabajo, es cada vez mayor. Esta inestabilidad resulta siendo la fisura por donde se arremete a los trabajadores y se les somete, cuando resulta necesario.

- g) **Una necesidad exacerbada de reconocimiento:** El trabajo constituye de alguna manera, la inclusión, la pertenencia a una clase determinada, como es la trabajadora. El entorno laboral permite satisfacer, no solo necesidades económicas; sino también otras necesidades como las de estima, de seguridad, de poder –hacer-, de cooperación; ello contribuye a crear una imagen positiva de las personas. En sentido contrario, el rechazo, la crítica, la inactividad producida de propósito, genera duda y permea la estima de una persona, lo que la hace vulnerable a práctica de acoso. En esta situación, aparecen rasgos de la personalidad narcisista. Supone, que los trastornos o caracteres personales pueden manifestarse indistintamente en los elementos subjetivos participante de las prácticas de acoso psicológico en el trabajo.

CAPÍTULO IV

4. Los efectos del acoso psicológico en el trabajo

Los efectos causados por el fenómeno de acoso psicológico en el trabajo, se traducen en afecciones que perturban inicialmente la parte psíquica, posteriormente la parte orgánica de las víctimas. Los efectos ocasionados por el acoso, incluye daños materiales. Los daños personales y materiales, abarcan los entornos familiares de las víctimas, las organizaciones laborales donde se desarrollan, e incluso es perceptible los efectos materiales en las instituciones del Estado. El acoso conlleva la voluntariedad, la intencionalidad de causar daño. Esta posición subjetiva genera una posición moral, un discernimiento sobre la ilicitud de la práctica, lo que supone la capacidad para responder legalmente.

4.1. Los efectos personales del acoso psicológico en el trabajo

Dentro de los efectos personales, derivados del acoso psicológico en el trabajo se pueden incluir el daño psicológico, el daño físico así como las perturbaciones psicológicas del entorno familiar, que en forma indirecta resultan afectadas.

4.2. Los efectos psicológicos

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

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

reducido; retraso y constricción de procesos de pensamiento, espontaneidad lenta y reducida de la conducta.”²⁵

Hans Selye medico canadiense, citado por Piñuel y Zabala, estableció las fases ante una situación percibida como estresante.

“Reacción de alarma. Se activan los mecanismos de defensa del organismo, para afrontar o evitar el peligro. El organismo reacciona de igual manera, al ataque de una fiera en la selva, que al insulto, crítica o vejación. El ataque pone en funcionamiento el sistema nervioso simpático, que activa el sistema adrenérgico, liberando en la sangre adrenalina y otras hormonas consideradas del estrés.”²⁶

Las funciones del sistema nervioso simpático es estimular el corazón, dilatar los bronquios, contraer las arterias e inhibir el aparato digestivo, para preparar al organismo a una actividad física.

La perplejidad suscitada, en esta primera etapa, conduce a las víctimas a reacciones diferentes. Una autoestima alta, un desempeño laboral aceptable, relación familiar sólida y una alta capacidad de discernimiento; permite establecer las causas de manera objetiva, lo que facilitará una mejor defensa. Lo contrario, permite aceptar y hacerse como el responsable de la situación. Hacerse con la culpa, es por demás contraproducente debido a que inculpa a su agresor y le permite arremeter sin obstáculos a sus víctimas.

Perturbado el equilibrio psíquico, los acosadores han superado el primer obstáculo, permitiendo una mayor facilidad para arremeter indiscriminadamente a sus víctimas. Para entonces, las personas perciben el ensañamiento de su agresor o agresores, las relaciones surgidas con ocasión del trabajo se precipitan al deterioro. En el contexto laboral, las demás personas, fácilmente detectan, las agresiones a que están siendo sometidas la víctimas. La inseguridad

²⁵ Corona Gramajo, Mirna Leticia, **Depresión y angustia en trabajadores agrícolas de fincas cafetaleras del oriente de Guatemala**, págs. 5, 6.

²⁶ Piñuel, **Ob. Cit.**, págs. 78, 79.

laboral que subyace sobre los puestos de trabajo, permite la no intervención por temor a represalias o; a convertirse en las próximas víctimas. Se produce el aislamiento, consecuentemente la humillación, lo que acelera el hundimiento psicológico de las personas. Ante la perturbación emocional, aparece la incoherencia en el desarrollo de las funciones, las tareas que anteriormente se presentaban con dificultades mínimas, se tornan irrealizables; las víctimas son incapaces de generar nuevas ideas, los proyectos se estancan, se reduce de sobre manera la capacidad productiva y el desempeño laboral se precipita a la deficiencia. La inseguridad genera para el trabajador, una incertidumbre sobre su porvenir dentro de la organización laboral, lo que predispone el surgimiento del sentimiento de angustia. La ansiedad se manifiesta como una intranquilidad penosa de la mente, como un estado de tensión excesiva acompañada de un terror inexplicable, o como una sensación de expectación aprehensiva.

Esa etapa coincide, con la etapa de resistencia propuesta por Han Selye: Se trata de mantener en el tiempo el estado de alerta, ante un riesgo que el organismo debía haber eliminado. La resistencia precisa de enorme inversión de energía, para mantener elevados los niveles defensivos del organismo.

La seguridad laboral, aparente en determinados puestos de trabajo, puede predisponer a las víctimas a presentar resistencia ante los ataques de acoso psicológico en el trabajo. Los puestos de carácter permanente o indefinido, sea en el sector público o privado, requerirán de una causa justa para eliminar directa o indirectamente a quien los funge; sin embargo, ésa aparente seguridad resulta siendo un espejismo, en virtud que el proceso de acoso será más duradero y por consiguiente más perjudicial para las víctimas.

El agobio constante, mantenido por un periodo prolongado, sin eliminar el riesgo supone el colapso de la víctima. La postración emocional de la víctima y las relaciones familiares sumamente deterioradas, enfrenta a los trabajadores al peor de sus dilemas: perder su única fuente de supervivencia para él y su familia, o permanecer a la acechanza del acosador. La eliminación del trabajador de la organización es inminente lo que supone el fracaso laboral, “es la impotencia

por estructurar una vida personal coherente, no realizar algo precioso que se lleva dentro, no saber vivir sino meramente existir.”²⁷

La fase propuesta por Hans Selye, corresponde a la etapa de agotamiento: Puede desembocar en la muerte, si el acontecimiento estresante no desaparece, obligando al cuerpo y a la mente a luchar y defenderse sin tregua. Si se hace caso omiso de los síntomas de alarma, emitido previamente por el organismo, se produce el derrumbe completo del sistema mental y físico.

Los autores que abordan el tema, desde una posición psiquiátrica, coinciden, en los efectos producidos por un proceso de acoso psicológico en el trabajo, resultan siendo similares a los efectos del trastorno por estrés postraumático. El manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales DSM-IV-TR, establece como síntomas característicos del trastorno por estrés postraumático, “la aparición de éstos; después a la exposición a un acontecimiento estresante y extremadamente traumático y donde el individuo, se ve envuelto en hechos que representan un peligro real para su vida. El trastorno puede llegar a ser especialmente grave o duradero, cuando el agente estresante es obra de otros seres humanos. La probabilidad de presentar este trastorno puede verse aumentada, cuanto más intenso o más cerca físicamente se encuentre el agente estresante. Cuando el agente es de carácter interpersonal, puede aparecer los siguientes síntomas: afectación del equilibrio afectivo; dificultades para conciliar y mantener el sueño, dificultad para concentrarse, hipervigilancia; comportamiento impulsivo y autodestructivo; síntomas disociativos; molestias somáticas; sentimientos de inutilidad, vergüenza, desesperación o desesperanza; sensación de perjuicio permanente; pérdida de creencias anteriores; hostilidad; retraimiento social; sensación de peligro constante; deterioro de las relaciones con los demás, y alteración de las características de personalidad previas.”²⁸

Aunque los síntomas aparecen después de la exposición a un acontecimiento estresante y extremadamente traumático, algunos de estos síntomas pueden ser concomitantes con el proceso de acoso. La manifestación de síntomas como los impulsivo, dificultad para concentrarse,

²⁷ Menkos, **Ob. Cit**, pág. 10

²⁸ DSM-IV-TR, **Ob. Cit**, págs. 518, 520

hipervigilancia, resultan siendo manipulados por el acosador para estigmatizar e introyectar la culpa a sus víctimas.

Siendo los trastornos adaptativos, una respuesta psicológica a uno o varios factores estresantes identificables, que comportan la aparición de síntomas emocionales o de comportamiento, suelen presentarse posteriormente al proceso de acoso psicológico en el trabajo, especialmente el estado de ánimo depresivo. La característica clínica de la depresión, implica un trastorno afectivo característico, retraso y constricción de procesos de pensamiento, espontaneidad lenta y reducida de la conducta, relaciones empobrecidas y cambios fisiológicos que resultan aumentados por preocupaciones hipocondríacas. “La persona deprimida experimenta un descenso de su estado de ánimo. Se describe como tristeza, melancolía o desesperación. El interés por la vida se pierde, pasa por las actividades de comer, de sexo y de juego con poco entusiasmo. A medida que su depresión progresa acaba sintiendo indiferencia por aquello que anteriormente le producía placer.”²⁹

“El síndrome de fatiga crónica, los síntomas se presentan bajo una serie de dolencias dispares e inespecíficas. Tienen como núcleo la sensación de una fatiga o un cansancio enorme que no desaparece con el descanso y llegan a interferir e incluso anular, la vida laboral de los quienes la padecen. Diversas investigaciones reflejan de manera inequívoca, la aparición del síndrome después de una situación de estrés continuada, vivida en la organización en donde el paciente desempeña su actividad laboral. Afecta especialmente al grupo de mujeres entre veinte y cincuenta años con profesiones liberales y posiciones intermedias; y directivas.”³⁰ Este síndrome aún, no está clasificado en el manual de diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales, DSM-IV-TR; sin embargo, existe una definición, una catalogación de los síntomas psíquicos, a saber: cambios bruscos de humor, tristeza, ansiedad, depresión, ataques de pánico, confusión, desorientación, trastornos de la visión y coordinación motriz, trastornos del sueño.

La eliminación de las víctimas de sus puestos de trabajo, además de los síntomas psicológicos anotados, supone la frustración como un efecto emocional por no poder reaccionar, según las de

²⁹ Corona, **Ob. Cit**, pág. 6

³⁰ Piñuel, **Ob. Cit**, págs. 89, 91

forma innata o adquirida de comportamiento satisfactorio o cuando, su comportamiento no le proporciona la recompensa o premio que espera. La pérdida de una fuente de ingresos, en relación de subordinación, el retiro definitivo de un trabajador de un puesto de trabajo; causan un estado emocional perturbador, derivado de la inseguridad por su supervivencia y la de su familia, mantener su calidad de vida y posición social. Este estado en el trabajador, puede alcanza la degradación de las relaciones familiares y sociales.

“Se establecen tres etapas psicológicas, por las que los individuos atraviesan después de la pérdida de trabajo: La primera consiste en que el afectado niega la situación, muestra un sentimiento de estar de vacaciones, ocupa su tiempo libre en diversas actividades. Después entra en un estado de congoja, aflicción y angustia al comprobar que no puede encontrar trabajo, la mayor parte del tiempo lo dedican a buscar trabajo. Por último ya se encuentra deprimido y resignado, se adapta a su nuevo estilo de vida, el de desempleo. La búsqueda de trabajo ya no es tan constante, disminuye sus relaciones sociales. Se origina un cambio entre el individuo y su relación como la familia, la sociedad y consigo mismo.”³¹

El deterioro de las víctimas de acoso psicológico en el trabajo, al enfrentarse la incertidumbre económica por falta de ocupación o prestación de sus servicios personales laborales, puede conducir a las víctimas a comportamientos autodestructivo como el alcoholismo y la drogadicción.

“El efecto más sobresaliente, generado por el acoso psicológico en el trabajo, resultan siendo la modificación de la personalidad de las víctimas, un cambio de conducta proveniente de una perversión maligna:

- a) Predominio obsesivo en la modificación de la personalidad: Actitud hostil y suspicaz hacia el entorno; sentimiento crónico de nerviosismo, sobreexcitación como encontrarse en riesgo o peligro; compulsión exagerada sobre su destino lo que provoca soledad y

³¹ Menkos, **Ob. Cit**, pág. 10

- aislamiento; sensibilidad compulsiva a las injusticias cometidas en contra de otras personas.
- b) Prevalencia depresiva en la modificación de la personalidad: Sentimiento de vacío y desesperanza; incapacidad crónica para disfrutar o sentir placer; inminencia de conducta adictiva.
- c) Actitud de resignación en su conducta personal: Aislamiento social voluntario, actitud fatalista ante la situación de vida.”³²

4.3. Los efectos físicos

La medicina tradicional, es la primera en detectar, en la clase trabajadora, cierta sintomatología, que en principio no puede atribuir a deficiencias funcionales orgánicas o a deficiencias del sistema inmunológico; sin embargo, la evolución de la medicina psicosomática y la psiquiatría han establecido, el vínculo etiológico de esas deficiencias con emociones o trastornos a nivel de la personalidad. El acoso psicológico en el trabajo, primeramente afecta el carácter emocional de las víctimas, que al somatizarse produce deficiencias funcionales del organismo. En la etapa de resistencia, en el proceso de acoso, el organismo canaliza suficiente energía para mantener el estado de alerta; sin embargo, la forma sistemática del proceso se produce, en un período suficiente para deteriorar la salud. Ese estado de alerta permanente, llevará al límite al organismo, consecuentemente debilitará determinados órganos cuya deficiencia se manifestará en una enfermedad orgánica focalizada.

Las afecciones funcionales orgánicas propuestas, son consecuencias de las perturbaciones psicológicas; sin embargo, las deficiencias orgánicas no pueden ser atribuidas de manera inequívoca a determinada y específica emoción.

“La respuesta neurofisiológica de la ansiedad, consiste en el incremento de la frecuencia cardíaca. Se sienten palpitaciones, latidos rápidos y fuertes. En el sistema cardiovascular implica

³² Piñuel, **Ob. Cit.**, págs. 94, 95.

una redistribución de la sangre desde los órganos que no la necesitan, como el tubo digestivo, hacia los músculos, tanto voluntarios como cardíacos, porque el corazón tiene que aumentar su capacidad a fin de suministrar oxígeno adicional para la actividad muscular. El sistema gastrointestinal responde de diferentes maneras: la secreción salival disminuye, produciendo sequedad de la boca. Son comunes la dispepsia y los temblores epigástricos, reduce la secreción gástrica y la acidez. También se experimenta aumento en la frecuencia de la micción y de la evacuación intestinal.”³³

La respuesta a la ansiedad puede dar lugar a una amplia variedad de síntomas cardiovasculares, entre las más importantes propuestas por Mario Diez Benavides, son: Neurosis Cardíaca, la que puede aparecer en forma de síntomas aislados, como disnea, dolor torácico, cansancio en que el sueño no es reparador, sudoración en las áreas somáticas en axilas, plantas de pies y manos, cefaleas, vértigos al levantarse o moverse rápidamente.

La ansiedad puede precipitarse sobre cardiopatías establecidas, como en la angina de pecho, infarto miocárdico agudo, insuficiencia cardíaca congestiva o puede precipitar una muerte repentina debido a una fibrilación ventricular en donde la adrenalina y la noradrenalina inducen a esa arritmia letal. El infarto miocárdico agudo, en teoría es planteado debido al estar elevada la secreción de catecolaminas inducida por el estrés, aumenta el consumo de oxígeno miocárdico y de ese modo queda predispuesto el corazón al fallo y a una perturbación rítmica grave.

Enfermedades cardíaca coronaria. Recientemente se ha demostrado, por medio de la microscopía electrónica, que las catecolamina pueden dar lugar a la aglutinación de plaquetas dentro de las arterias coronarias y que esta acumulación puede servir como centro para la formación de la placa arteriosclerótica. Este efecto puede explicar como el estrés emocional ayuda a su formación. La causa es la respuesta por el hecho que catecolaminas y corticosteroides han actuado como causantes de la movilidad de la grasa, desde sus depósitos; por ello la ansiedad recurrente, al producir niveles de lípidos elevados en la sangre, puede favorecer al desarrollo de la arteriosclerosis coronaria.

³³ Diez Benavides, Mario, **De la emoción a la lesión**, pág. 70

Las perturbaciones cardíacas, provenientes de situaciones estresante como un proceso de acoso psicológico en el trabajo, además de las afecciones concomitantes, surge la incapacidad para la víctimas para reanudar su desarrollo normal dentro de su entorno laboral, familiar y sociales. La invalidez cardíaca, puede originarse debido al daño orgánico derivado del proceso estresante a la que fue sometida la persona; sin embargo, ése traumatismo puede no dejar secuelas orgánicas; puede provocar un trastorno y predisponer una invalidez sin causa orgánica.

En cuanto al síndrome de estrés postraumático, “numerosas investigaciones vienen relacionando, el mantenimiento del estrés en el tiempo con la aparición de síntomas físicos como: reducción de la inmunidad (disminución de la resistencia a infecciones); síndrome de fatiga crónica; problemas menstruales; enfermedades de la piel (psoriasis, vitíligo); cefaleas tensionales; aparición o incremento de alergias y asma; indigestión, colitis, colon irritable; artritis reumatoide; dolor de espalda, cervicales, dorsales y lumbares; alopecia psicógena; variación bruscas en el peso; hipertiroidismo; hipertensión; diabetes; úlceras de estómago, gastritis, hernias de hiato; palpitaciones; reducción del tamaño cardíaco; infarto de miocardio, derrame cerebral, cáncer.”³⁴

“La depresión puede manifestar síntomas orgánicos como cefalea, dificultad para conciliar el sueño, pérdida del apetito y dificultad para la evacuación intestinal.”³⁵ Marie France Hirigoyen indica: “El cortejo de trastornos psicosomáticos es impresionante y de una gran gravedad que crece rápidamente. Así, vemos adelgazamientos espectaculares o gente que engorda de pronto (de 15 a 20 Kg. En pocos meses); problemas digestivos (gastralgias, colitis, úlceras de estómago); problemas endocrinos (problemas de tiroides, desarreglos menstruales); subidas de hipertensión arterial incontrolables a pesar del tratamiento, malestares, vértigos, enfermedades de la piel, etc.”³⁶

En el caso de víctimas de sexo femenino, pueden presentar amenorrea secundaria derivado de factores psicológicos. El estrés producido por situaciones traumáticas como la pérdida de trabajo, puede ocasionar la interrupción de los ciclos menstruales durante algunos meses o incluso más

³⁴ Piñuel, **Ob. Cit**, págs. 79, 80

³⁵ Corona, **Ob. Cit**, págs. 6, 7

³⁶ **Ob. Cit**, pág. 141

tiempo. El estrés puede producir cambios hormonales, como son el incremento de los niveles de cortisol o la prolactina. En general la menstruación retorna cuando desaparece el estímulo estresante.

Como quedo anotado, el síndrome de fatiga crónica, aún no esta clasificado en el manual de diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales, DSM-IV-TR; sin embargo, existe una definición, una catalogación de los síntomas físicos, a saber: “perdida de memoria y concentración, dolores musculares, dolores en las articulaciones, inflamación de la garganta - faringitis-, inflamación de los nódulos linfáticos en nuca y axilas, cefaleas de un tipo distinto de las experimentadas previamente, malestar y agotamiento más de un día, después de un esfuerzo”.³⁷

En suma, las deficiencias orgánicas derivadas del acoso psicológico en el trabajo, considerado éste, como una afectación a nivel psicológico, es consecuencia de las reacciones químicas del sistema nervioso y específicamente del simpático, que ante una amenaza simbólica dispone y secreta hormonas para excitar, inhibir o regular determinadas actividades de los órganos. Esta modificación sugerida por las hormonas, es por un tiempo mínimo, necesario para afrontar la amenaza o asumir la huida. Mantener ése estado por tiempo prolongado, provocará la disfunción de los órganos del cuerpo humano. La comunidad científica es concluyente, al considerar que el cerebro no ha evolucionado lo suficiente para establecer, la diferencia entre una amenaza real para la vida, de una simbólica como podría ser la amenaza por la pérdida de trabajo.

El deterioro físico de las víctimas, derivado de un proceso de acoso psicológico en el trabajo, incluye también, aquéllos traumatismos provenientes de los accidentes de trabajo. Un clima organizacional deteriorado por las tensiones provocadas por las amenazas o la inseguridad que se cierne sobre los puestos de trabajo, predispone un índice mayor de accidentes de trabajo.

³⁷ Piñuel, **Ob. Cit**, pág. 90

4.4. Los efectos en las relaciones interpersonales: laborales, familiares y sociales

Las relaciones surgidas con ocasión del trabajo, son las primeras en precipitarse al deterioro. La relación afectada con el superior jerárquico o compañeros, dependerá de la prevalencia de su direccionalidad. Un proceso de acoso, con direccionalidad descendente, afectará obviamente la relación con su acosador; un trato despectivo y humillante hacia la víctima, quien por mantener su fuente de ingresos económicos, inhibirá su reacción. Reaccionar de manera inadecuada facilitará quedar estigmatizada, ante los compañeros de trabajo, quienes podrán resentir su relación con la víctima. El aislamiento que conlleva la práctica de acoso, provocará un cambio de actitud no objetiva, de compañeros inmediatos de la víctima y de los demás laborantes de la organización laboral; quienes al percatarse de la situación, evadirán cualquier contacto con la víctima por temor a represalia o por evitar ser las próximas víctimas, lo que precipita el hundimiento psicológico de la persona. Puede ser recurrente el apoyo brindado por algún compañero en forma encubierta.

Cuando el acosador utiliza a compañeros de trabajo o éstos para congraciarse o por temor a perder su fuente de ingresos económicos –direccionalidad mixta-, se involucran y participan del proceso de acoso, quebrantan la fidelidad derivada del compañerismo. La traición es más sentida, cuando proviene de persona con quien se mantiene algún vínculo sólido de amistad.

Un acoso con direccionalidad horizontal, conlleva un deterioro generalizado de las relaciones con los compañeros inmediatos de las víctimas, abarca incluso relaciones con personas de otras divisiones de la organización laboral. El ambiente social del trabajo se torna nocivo, resulta sumamente deteriorado el clima organizacional, provocando no solamente afecciones psíquicas y físicas, sino una merma sustancial en la productividad del grupo.

El perjuicio de las relaciones interpersonales laborales de la víctima, puede incluir las relaciones que pueda tener, con otras organizaciones laborales, afectando anticipadamente su futura empleabilidad. El deterioro a su prestigio profesional, será para el trabajador su daño moral.

En el ámbito familiar, la relación conyugal es la primera en resentirse. La persona sometida a un proceso de acoso, esta predispuesta a trastornos depresivos o a trastornos de ansiedad. En el primero de los casos, la persona tiende esquivar las relaciones de pareja, se somete voluntariamente a un aislamiento, sumado a descensos de la libido, por la somatización estresante del acoso, deteriora las relaciones maritales. El trastorno de ansiedad puede generar hipervigilancia en las víctimas, los problemas conyugales surgidos con antelación, se intensifican. La incompreensión o la falta de empatía por parte del cónyuge ante el sufrimiento de la víctima, las quejas y la discusión únicamente en torno al tema, predispone a exacerbar el ánimo de la pareja; haciendo de la convivencia familiar un ambiente desagradable. La tensión en la relaciones de pareja, facilita el surgimiento de otro tipo de problemas conyugales.

Impulsar al cónyuge, víctima del acoso, a cuestionar directamente a su agresor resulta inoportuno, para el acoso con direccionalidad descendente; en virtud que el superior jerárquico ejerce parte del poder legítimo, concentrado en la alta dirección, quienes podrían garantizarán su práctica.

La exclusión de una ayuda profesional, puede llevar el deterioro de las relaciones conyugales, a extremos trágicos. La separación o la disolución del vínculo matrimonial, es una amenaza que pende sobre un entorno familiar desagradable. Ante esta amenaza o resolución definitiva, puede conducir a las víctimas a comportamiento autodestructivos.

El deterioro de las relaciones interpersonales familiares, incluye las relaciones de los descendientes directos de la víctima, en casos determinados; incluye a los ascendientes de los cónyuges. Los descendientes directos, perciben fácilmente, el aislamiento voluntario de la víctima, las condiciones familiares se tornan inseguras, una baja en los estudios puede ser patente. Tal actitud, predispone la pérdida de autoridad dentro del seno familiar, la indisciplina puede manifestarse en maltrato psicológico y físico entre descendientes; y pueden surgir incipientes acciones delincuenciales. La irritabilidad y la hipervigilancia, predisponen a la víctima, a proferir agresiones psicológicas y físicas hacia el cónyuge, descendientes o algún otro miembro de la familia. La violencia doméstica o intrafamiliar se pone de manifiesto. Las

consecuencias pueden ser fatales para la convivencia familiar, consecuentemente para la sociedad.

La afectación de las relaciones interpersonales de la víctima, trasciende los entornos laborales y familiares. Los vínculos entramados de las relaciones amistosas, resultan con obstáculo para acrecentarse. El hundimiento emocional de las víctimas de acoso psicológico en el trabajo, debilitan o exterminan los vínculos y contrae las relaciones sociales, eliminando cualquier cooperación que permita enfrentar una posible defensa profesional. Mantener estos vínculos sociales facilita la recuperación emocional y pueden reducir el desempleo de las víctimas.

4.5. Los efectos materiales del acoso psicológicos en el trabajo

Los efectos materiales derivados del acoso psicológico en el trabajo, se traducen en costos económicos difíciles de cuantificar con exactitud. Los costos económicos comprenden, los de la víctima y su entorno familiar, los costos de la organización y los costos en instituciones del Estado.

4.6. Los efectos económicos en la víctima

Un trabajador hasta entonces eficiente, incluso brillante, con una carrera laboral prometedora, resulta afectado económicamente por un proceso de acoso psicológico laboral. Pretender la restauración de la salud integral, ocasiona sus primeras consecuencias sobre el patrimonio de las víctimas, gastos por concepto de atención medica psiquiátrica profesional. El deterioro de la víctima, evidencia un desempeño laboral deficiente, concretizándose en la pérdida de ingresos económicos por concepto de bonos, comisiones, ingresos por salario extraordinario y la imposibilidad de aspirar a mejoras salariales.

El agotamiento de las limitadas reservas económicas, se evidencian; de persistir el proceso de acoso, evadir una defensa técnica o abandonar el trabajo tardíamente; procederá de inmediato la postración económica. El fortalecimiento del patrimonio, se reduce significativamente, al afrontar compromisos económicos; y para evitar la degradación de la calidad de vida de la persona y su

familia; lo que predispone a recurrir a prácticas de solución contraproducentes, como la transmisión de la propiedad de bienes muebles. En casos extremos se procederá a hipotecar o enajenar bienes inmuebles, permitiendo el desamparo de la familia.

Ausencia o inasistencias laborales, para pretender restaurar su salud, quedará como intento frustrado; precipitando la eliminación de la víctima de la organización laboral, ésta salida puede darse por voluntad propia o por decisión unilateral, directa o indirecta del patrono. La incapacidad personal, para desempeñar de nuevo un puesto de trabajo, acarrea consigo su dificultad, debido al deterioro de las referencias laborales, dañadas de manera intencionada por el agresor, prolongando el paro laboral de la víctima, lo que aumenta las dificultades económicas y empeora los trastornos emocionales.

En caso de una defensa administrativa o una defensa judicial, los perjuicios materiales, comprenden los gastos por asesoría profesional de carácter jurídico, para pretender cesar la práctica perversa del acoso psicológico en el trabajo, de ser posible restaurar las relaciones surgidas con ocasión del trabajo; así como ejercer las acciones para intentar el resarcimiento, económico por los daños causados.

4.7. Los efectos económicos en la organización laboral

Las organizaciones laborales donde se tolera, el acoso psicológico en el trabajo, por la improductividad generada por la propia víctima, resienten su rentabilidad a largo plazo; así también impactan las gestiones adicionales, no programadas de personal, realizadas por las divisiones especializadas de la organización, a quienes les corresponde afrontar las consecuencias de un proceso de acoso. Estos costos pueden obtenerse a través de concretizar las prácticas siguientes:

Costos por ausencias e inasistencias: Tiempo improductivo, al utilizar parte de la jornada ordinaria de trabajo, en visitas a clínicas médicas, psicológicas, o breves internamientos hospitalarios. Inasistencia laboral por incapacidad temporal de la víctima, utilizando jornadas de trabajo en cantidades mínimas, insuficientes para aplicar una suspensión individual de trabajo;

aprobada y autorizadas por los sistemas de seguridad social del país. Suspensión individual de trabajo por incapacidad temporal, determinadas por los sistemas de salud o de seguridad social, lo que supone las gestiones para un reemplazo temporal.

Procesos por despido y reemplazo: El procedimiento por despido con causa determinada o sin ella; justa o injusta, soportado por la víctima de acoso, y por el agresor cuando éste rebasa los límites de la tolerancia. Perjudica con su perversidad la productividad y prestigio de la organización laboral; pone en movimiento los entramados administrativos, específicamente en áreas de personal y de finanzas, esto sugiere una desviación de funciones personales y de recursos materiales; los cuales bien pondrían ser de utilidad, en mejorar la calidad de los puestos, implementación de programas de desarrollo personal para enfrentar los cambios organizacionales y tecnológicos que las nuevas tendencias económicas, imponen a la productividad. El reemplazo en gestión de personal, se realiza mediante procesos previamente establecidos, de reclutamiento y selección de personal, realizados de manera objetiva pueden garantizar la eficiencia de las funciones a desarrollar. Externo o interno, el reclutamiento conlleva costos para publicitar el reemplazo, la depuración de las hojas de vida de los aspirantes. En la etapa de selección, su desarrollo conlleva la realización de pruebas de conocimiento y psicometría, verificación de referencias personales y laborales; y diferentes entrevistas, supone los correspondientes gastos que impactan de alguna manera la rentabilidad de la organización laboral.

Resarcimiento por despido y daños: Estos costos pueden cuantificarse a través de los pagos, efectuados por la parte empleadora, por concepto de indemnización laboral, daños y perjuicio derivado del propio despido, salarios dejados de percibir hasta el pago efectivo de la indemnización, conforme la legislación laboral vigente; monto por concepto de ventajas económicas cuando procediere y en porcentajes legalmente permitidos. La organización laboral, puede ser compelida a resarcir los daños, físico, psíquico o morales; al tolerar el desarrollo de prácticas de acoso psicológico en el trabajo.

Inducción y desarrollo personal: Definido el reemplazo, la gestión de personal sugiere un proceso adecuado de inducción, que permita a la persona incorporarse en forma sistemática tanto a su puesto de trabajo, como a la organización laboral. La persona eliminada de un puesto de

trabajo, lleva consigo el capital invertido en su formación y desarrollo, procurado y financiado por la organización para mejorar su productividad y consecuentemente el de la organización laboral.

Costos profesionales y medicamentos: Derivado de un proceso de acoso, la organización laboral, tendrá que enfrentar las consecuencias de la defensa técnica profesional que asuma la víctima, produciéndole gastos por honorarios de asesoría técnica profesional de carácter jurídico. Cuando sean proporcionados, como parte de los beneficios laborales de los trabajadores, la organización laboral podrá asumir los honorarios profesionales de médicos, psiquiatras y médicos especializados. Los beneficios podrán incluir medicamentos y pruebas especializadas, sugeridos por los profesionales de la medicina.

Otros efectos en la organización laboral: En las organizaciones laborales, donde de manera inconsciente se tolera o se produce de manera intencionada, prácticas de acoso laboral, pueden resultar señaladas como violadora de los derechos humanos. Estos señalamientos puede perjudicar la reputación de las organizaciones ante la opinión pública consumidora. Una reputación afectada, produce un daño severo a la imagen institucional, sea ésta hacedora de productos o prestadora de servicio, consecuentemente los efectos serán de carácter económico, posible de cuantificar. La reputación institucional, señalada como violadora de los derechos humanos, podría traducirse en: a) baja en los consumos de sus productos o merma en el requerimiento de los servicios que presta; b) baja en la exportación de sus productos o servicios. Se presenta cuando los importadores, con estima en los derechos humanos, identifican que los productos o servicios, proviene de organizaciones violadoras de derechos humanos.

4.8. Otros efectos económicos

Efectos económicos en instituciones del Estado: Las víctimas de acoso psicológico en el trabajo, que gocen de los beneficios suelen recobrar su salud a través de la infraestructura médico hospitalario del sistema de seguridad social. Los trabajadores excluidos de tales beneficios, utilizarán los servicios de la red nacional de salud.

Jubilación Prematura: Las víctimas agobiadas por un proceso de acoso, al llegar al tiempo mínimo o cotizaciones necesarias, aceleran los procedimientos administrativos para acogerse a los regímenes de clases pasivas; cuando aún puede aportar sus conocimientos y experiencias a la productividad del país, perdiéndose para la administración pública y privada, valiosas aportaciones profesionales.

Gestión del sector justicia: Las víctimas al proponer una defensa técnica jurídica, ante el agobio perverso a que son o fueron sometidas, emprenden las acciones legales correspondientes, poniendo en movimiento el sector relacionados con la justicia. Resultan involucradas instituciones como el Ministerio Público, Organismo Judicial, y la Procuraduría General de la Nación, cuando la responsabilidad deba compartirse con los órganos del Estado.

CAPÍTULO V

5. El tratamiento jurídico del acoso psicológico en el trabajo

El tratamiento del acoso, debe asumirse en forma integral, abordarse desde posiciones médico psiquiátrico y legal. La obtención de resultados positivos sobre las consecuencias del acoso, hace necesario asumir un planteamiento consciente y objetivo del problema, evitar las reacciones impulsivas emocionales, que pudieran afectar una respuesta técnica. Requiere de la víctima un aporte personal imprescindible, para obtener información, documentos, indicios o cualquier elemento de utilidad, necesario en una defensa técnica jurídica.

5.1. La protección legal contra el acoso psicológico en el trabajo

La reacción objetiva, consciente por parte de la víctima, de que esta siendo objeto de prácticas perversas en forma sistemática y malintencionadas por parte de otra persona, genera el primer acierto. Llamar por su nombre tal práctica, proporciona una perspectiva objetiva, sitúa en su posición a la víctima, facilita una mejoría de las afecciones emocionales, imprescindible para obtener y aportar los elementos necesarios, requeridos en la elaboración de los mecanismos adecuados de defensa.

La defensa ante un proceso de acoso psicológico en el trabajo, puede plantearse en dos ámbitos posibles:

5.2. A lo interno de la organización laboral:

Gestiones administrativas: En el acoso con direccionalidad horizontal, el nivel inmediato superior de la víctima, es el primero que debe agotarse. Las acciones y omisiones que entrañen atropello a la dignidad, deben plantearse personalmente, y de manera sumamente específica. La continuidad de la práctica obliga a plantear nuevamente, ante la misma instancia esta vez en forma escrita, manteniendo la misma especificidad anteriormente planteada. Esta estrategia limita involucrar al responsables del grupo en el proceso de acoso, caso contrario la direccionalidad del

acoso se convierte en mixta, resultando la solución propuesta por demás inútil. La inexistencia de respuesta por parte del responsable del grupo, permite acudir a otra instancia, la división de personal; quien al situarse en una posición jerárquica próxima a la alta gerencia, puede intervenir activamente en la eliminación y represión de la práctica de acoso.

Es conveniente que los servicios médicos existentes en la organización laboral, se sitúen dentro de la infraestructura de personal, para facilitar el manejo de información de los pacientes. El reporte a la división de personal, sobre la manifestación de indicios provocados por afecciones emocionales derivadas de acoso psicológico en el trabajo, involucra y obliga institucionalmente a la organización laboral; permitiendo en su oportunidad la solidaridad, en el resarcimiento de los daños ocasionados.

La alta gerencia puede garantizar, en un acoso con direccionalidad ascendente, una merma sustancial de la práctica de acoso. La seguridad que supone, el ejercicio del poder legítimo, hace posible un tratamiento eficaz a través de involucrar a otras divisiones, especialmente las responsables de hacer cumplir las disposiciones legales, permitiendo el cese, eliminación y la erradicación de toda práctica de acoso; en su caso, requerir la aplicación de los procedimientos administrativos disciplinarios; la imposición de las sanciones pertinentes y la ejecución de las acciones legales correspondientes, con el objetivo de someter al grupo a una convivencia laboral adecuada; sin embargo, en algunos casos los subordinados se agrupan, se manifiesta la cohesión del grupo, se solidarizan con la víctima. Proponen una defensa única contra un superior jerárquico, que actúa déspotamente. La comunicación escrita del acoso, debe realizarse ante la alta gerencia a través de la división de personal. El silencio institucional, es un indicio importante a considerarse; supone quizás la aprobación institucional de la actitud del inmediato superior, carencia de código ético laboral o la negativa a involucrarse en un asunto aceptado como particular y aislado. Esta actitud institucional permite acudir ante las asociaciones permanentes de trabajadores, sindicatos o asociaciones solidaristas; quienes podrán mediar ante la organización laboral, para resolver la situación de acoso.

Las acciones pretendidas deben dejar constancia, por lo que deben realizarse de preferencia en forma escrita. El fracaso de la gestión agotada la vía administrativa dentro de la organización laboral.

La denuncia administrativa por infracción a las leyes de trabajo y previsión social: Cuando la cohesión de grupo, es casi inexistente debido al reducido número de trabajadores, las estrategias planteadas resultan ineficaces, sugiero la adopción de otras medidas, como denunciar ante la Inspección General de Trabajo, institución del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, el incumplimiento de disposiciones prohibitivas, establecidas en las leyes, convenios y reglamentos laborales que norman las condiciones de trabajo y previsión social en vigor o que se emitan en el futuro. La denuncia debe sustentarse con las obligaciones o prohibiciones, que debe observar la parte patronal y que coincidan con la práctica de acoso. La denuncia no debe significar la terminación del contrato o la relación de trabajo. Perder el empleo, significa actualmente, una dificultad grave por encontrar otro, es conveniente conservarlo y obtener la protección legal, a través de las instituciones administrativas y judiciales del Estado. En casos extremos, asegurada la salud de la víctima, y después de un análisis concienzudo, puede asumirse la decisión de hacer efectivo el despedido en forma indirecta, para hacer valer el derecho al pago de indemnizaciones y demás prestaciones, previstas en el último párrafo del Artículo 80 del Código de Trabajo. En instituciones del sector público, puede ejecutarse las alternativas administrativas internas propuestas; incluso puede plantearse la posibilidad de la denuncia ante la Inspección General de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

Los traslados o permutas: Los organismo del Estado, facilitan de una manera conveniente, alternativas como la ejecución de traslados o permutas; de trabajadores a otro puesto de trabajo. Solución que permite alejar a la víctima, del alcance de su agresor y conservar su puesto de trabajo. En el sector privado, puede presentarse esta solución, siempre y cuando la organización laboral sea extensa y permitan el traslado de la víctima a otra división o sucursal, fuera del alcance de su agresor.

El despido indirecto: La direccionalidad descendente, es la práctica más frecuente y perversa de acoso psicológico en el trabajo. La solidaridad, requiere de estrategias similares a las indicadas anteriormente. Cuando el ataque proviene o es instruida por parte de la alta gerencia de la organización laboral, “la batalla esta pérdida de antemano. Las organizaciones tienen estructuras de poder y éstas no se cambian desde adentro”.³⁸ Se agota el procedimiento administrativo a lo interno de la organizacional laboral. En este caso, debe procurarse una salida digna. Garantizar el pago de la indemnización laboral. Hacerlo efectivo supone el reconocimiento de acciones u omisiones injustas, que bien pueden coincidir y atribuirse a un proceso de acoso psicológico en el trabajo. Esto conlleva intentar acciones legales de carácter penal en contra del agresor; así como el resarcimiento de los daños físico, psíquico y moral.

El requerimiento del pago por concepto de indemnización, debido a la terminación del contrato de trabajo o cese de la relación laboral, por despido indirecto; debe intentarse por la vía judicial dentro del plazo de treinta días hábiles, contados a partir de la terminación del contrato o cese de la relación laborar. Posterior al plazo indicado, es difícil que prospere la acción en virtud que para entonces ha prescrito el derecho del trabajador, a reclamar sus derechos ante la parte empleadora. El pago por concepto de indemnización, en forma voluntaria, sin requerimiento judicial resulta poco esperanzador; sin embargo, es una opción legalmente permitida.

Una bitácora, para anotar: hora, día, la acción u omisión denigrante, el nombre de las personas presentes en el momento de las agresiones, puede resultar de suma utilidad, en una defensa administrativa o judicial. Es oportuno, acusar atención, durante el proceso de adquisición y anotación de los elementos necesarios para hacer posible los mecanismos de defensa; en virtud que la práctica de acoso, tiene como rasgo característico la invidencia de las secuelas del perjuicio, a no ser el deterioro emocional de la víctima.

5.3. A lo externo de la organización laboral

La defensa ante un proceso de acoso psicológico en el trabajo, conducido desde exterior de la organización, se vislumbra en dos ámbitos posibles: El administrativo y el Judicial.

³⁸ Torradabella, **Ob. Cit**, pág. 101

Ámbito Administrativo: En el ámbito administrativo, sin proponer la terminación en forma indirecta, de la relación jurídica laboral; puede acudirse ante la Inspección General de Trabajo. Esta denuncia, conforme el Artículo 282 del Código de Trabajo, puede ser planteada por cualquier persona directamente a los inspectores o a los trabajadores sociales; permitiendo a los cónyuges, compañeros de trabajos y amigos de la víctima de acoso, apoyar en ese sentido. La Inspección General de Trabajo, a través de su cuerpo de inspectores y trabajadores sociales, comprobará las violaciones a las leyes laborales o sus reglamentos, suscribirán las actas correspondientes y prevendrán a la parte patronal, para que en el plazo fijado, se ajusten a derecho, para el caso cesar las prácticas de acoso. Vencido el plazo, sin el acatamiento correspondiente, se consignará en acta, el incumplimiento y promoverán la querrela correspondiente ante el órgano jurisdiccional de trabajo y previsión social.

Procuraduría de Derechos Humanos: Las alternativas para protegerse ante la perversidad del acoso psicológico en el trabajo, pueden ser diversas. Acudir a las delegaciones de la Procuraduría de Derechos Humanos, es válido, sí la denuncia configura hechos, constitutivos de violación a los instrumentos nacionales e internacionales, que protegen los derechos humanos. Los instrumentos internacionales, han sido sometidos al procedimiento exigido por la técnica jurídica legislativa, constituyen derecho positivo en nuestro país. Lo que supone la obligación de la institución, para actuar especialmente en brindar asesoría legal, psiquiátrica y el acompañamiento a la víctima ante las diferentes instituciones públicas y privadas. Diferentes organismos internacionales, han emitido instrumentos que obligan a sus estados miembros a adoptar las acciones legales; para eliminar y sancionar ciertas prácticas, que generan elementos disociativos y discordantes al promulgar garantías fundamentales, configurando lo que se ha dado en llamar Derechos Humanos. Entre los más importantes, están las emitidas por los siguientes organismos:

a) Promulgadas por la Organización de las Naciones Unidas -ONU-

Declaración Universal de los Derechos Humanos, adoptada por la Asamblea General, el diez de diciembre de 1948.

Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, suscrito el diecinueve de diciembre de 1966, aprobado por Decreto 9-92 del Congreso de la Republica de Guatemala.

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, suscrito el diecinueve de diciembre de 1966, aprobado por Decreto 69-87 del Congreso de la Republica de Guatemala.

Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, suscrita el dieciocho de diciembre de 1979, aprobada por Decreto 49-82 del Congreso de la Republica de Guatemala.

Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial, suscrita veintiuno de diciembre de 1965, aprobada por Decreto 105-82 del Congreso de la Republica de Guatemala.

Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanas o Degradantes, suscrita el en diez de diciembre de 1984, aprobada por Decreto 52-89 del Congreso de la Republica de Guatemala.

b) Promulgadas por Organización de Estados Americanos -OEA-

Declaración América de los Derechos y Deberes del Hombre, aprobada por la novena Asamblea Internacional América en Bogota, Colombia en 1948.

Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer; Convención de Belém Do Pará; suscrita el seis de septiembre de 1994, aprobada por Decreto 69-95 del Congreso de la Republica de Guatemala.

Convención Americana sobre Derechos Humanos -Pacto de San José-, adopta en San José de Costa Rica, suscrita el veintidós de noviembre de 1969, aprobada por Decreto 6-78 del Congreso de la Republica de Guatemala.

Protocolo adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales –Protocolo de San Salvador-, suscrito el diecisiete de noviembre de 1988, aprobado por Decreto 127-96 del Congreso de la Republica de Guatemala.

Convención Americana para Prevenir y Sancionar la Tortura, suscrita el nueve de diciembre de 1985, aprobado por Decreto 64-86 del Congreso de la Republica de Guatemala.

c) **Promulgadas por Organización Internacional del Trabajo -OIT-**

Convenio No. 100. La igualdad de la remuneración entre mano de obra -masculina y femenina-. Entro en vigor internacionalmente el veintitrés de mayo 1953. Vigente para Guatemala desde el dos de agosto de 1963.

Convenio No. 111. La discriminación en materia de empleo y ocupación. Entro en vigor internacionalmente el quince de junio de 1960. Vigente para Guatemala desde once de octubre de 1961.

Convenio No. 159. La adaptación profesional y el empleo –personas inválidas-. Entro en vigor internacionalmente el veinte de junio de 1995. Vigente para Guatemala desde el cinco de abril de 1995.

Convenio No. 105. Abolición del trabajo forzoso. Entro en vigor internacionalmente el diecisiete de enero 1959. Vigente para Guatemala desde el nueve de diciembre de 1960.

Convenio No. 29. El trabajo forzoso obligatorio. Entro en vigor internacionalmente el uno de mayo de 1932. Vigente para Guatemala desde el catorce de septiembre de 1990.

Convenio No. 118. Igualdad de trato en nacionales y extranjeros -seguridad social- Entro en vigor internacionalmente el veinticinco de abril de 1964. Vigente para Guatemala desde el cuatro de noviembre de 1964.

La Constitución Política de República de Guatemala, establece, en su Título I, Capítulo Único: Artículo 1°. Protección a la Persona. El Estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y a la familia; su fin supremo es la realización del bien común. Artículo 2°. Deberes del Estado. Es deber del Estado garantizarle a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona.

En el Título II, Capítulo I, Artículo 3°. Establece: Derecho a la Vida. El Estado garantiza y protege la vida humana, desde su concepción, así como la integridad y la seguridad de la persona. El Artículo 4°. Libertad e Igualdad, indica entre otros: Ninguna persona puede ser sometida a servidumbre ni a otra condición que menoscabe su dignidad. Los seres humanos deben guardar conducta fraternal entre si.

El eclecticismo adoptado por la Constitución Política de la República de Guatemala, con relación a la protección de la persona, comprende la protección de la persona en todos los aspectos de su existencia, hasta los límites legales permitidos. Lo que supone la seguridad ante la perversidad de las acciones u omisiones del acoso psicológico en el trabajo.

Ámbito judicial: La carencia de una figura penal o la falta de una disposición específica en el derecho laboral, no autoriza denigrar, humillar o mancillar la dignidad de las personas. De hecho el trabajo constituye en sí, un sometimiento de la voluntad del trabajador a disposición de otra persona, razón por la cual debemos acudir a cualquier disposición legal interna ó las provenientes de organismos internacionales, especialmente los que protegen los derechos humanos, cuando existan acciones u omisiones coincidentes con prácticas de acoso psicológico en el trabajo.

La regulación legal permite inferir, de ciertas acciones u omisiones, elementos que coinciden con las prácticas de acoso, incluso puede plantearse la posibilidad de acudir a la integración por analogía, en aplicaciones judiciales, con las advertencias y limitaciones que conlleva su aplicación; así como aplicar la interpretación extensiva en materia de derechos humanos.

Jurisdicción privativa de trabajo: Juzgamiento de faltas por infracción a las leyes de trabajo y previsión social. El incumplimiento de la parte patronal, a las disposiciones establecidas en la prevención o las disposiciones se realicen en forma inadecuada; obliga de inmediato a los inspectores a plantear ante los tribunales de trabajo y previsión social, la querrela correspondiente y constituirse como partes en el procedimiento judicial de faltas contra las leyes de trabajo y previsión social, conforme las disposiciones establecidas en el Capítulo Único, del Título Décimo Cuarto del Código de Trabajo. El procedimiento judicial tiene como objetivo, imponer al incumplido las penas correspondientes. Las penas serán sancionadas con multas tarifadas establecidas en el artículo. El Artículo 272 reformado por el Artículo 17 del Decreto 18-2000 del Congreso de la Republica incluye en el inciso “b) Toda violación a una disposición prohibitiva”, y en el inciso “f) Las violaciones a las disposiciones de los Artículos 61”..., refiriéndose a la obligación de los patronos. Obligaciones del patrono, contenido en el Artículo 61, específicamente el inciso c); y las prohibiciones a los patronos, establecidas en el Artículo 62, la

mayoría de sus incisos. Las prohibiciones u obligaciones a los patronos o parte patronal, puestos en practica; pueden coincidir con las prácticas de acoso psicológico en el trabajo.

La acción para acudir ante los órganos jurisdiccionales, a denunciar las infracciones a las leyes de trabajo y previsión social, conforme en el Artículo 282 del Código de Trabajo, reviste carácter público. La denuncia puede plantearla el trabajador, sin ejecutar la terminación de su contrato o cese la relación de trabajo en forma indirecta por las razones expuestas; sin embargo, esta alternativa debe evaluarse detenidamente, principalmente sobre el deterioro emocional y físico del trabajador

Jurisdicción ordinaria penal: Actualmente el Derecho Penal, es el instrumento utilizado por las sociedades a través del Estado, para garantizar su convivencia. Reprime y previene las conductas contrarias a los valores supremos instituidos por la sociedad, para su tutela jurídica.

Ante la perversidad del acoso psicológico en el trabajo, aún se carece de una figura tipo en el ordenamiento jurídico penal, para imputar la responsabilidad penal y sus consecuencias a la actitud ilícita del agresor. Esta carencia, y debido al principio de legalidad, obliga a recurrir a otras figuras penales que permitan consentir un procedimiento penal. Los delitos que pueden concretarse ante una práctica de acoso psicológico en el trabajo, son los siguientes:

Código Penal

Libro Segundo, Parte Especial. Título I: De los delitos contra la vida y la integridad de la persona. Capítulo V: De las lesiones. Artículo 146. Lesiones Gravísimas. Quien causare a otra lesión gravísima será sancionado con prisión de tres a diez años. Es lesión gravísima la que produjere alguno de los resultados siguientes: 1º. Enfermedad mental o corporal cierta o probablemente incurable; 2º. Inutilidad permanente para el trabajo. Artículo 147. Lesiones Graves. Quien causare a otro lesión grave, será sancionado con prisión de dos a ocho años. Es lesión grave la que produjere alguno de los resultados siguientes: 3º. Incapacidad para el trabajo por más de un mes. Artículo 148. Lesiones Leves. Quien causare a otro lesión leve, será sancionado con prisión de seis meses a tres años. Es lesión leve la que produjere en el ofendido

alguno de los siguientes resultados: 1º. Enfermedad o incapacidad para el trabajo por más de diez días, sin exceder de treinta.

Para comprender los alcances de los artículos relacionados con las lesiones, es conveniente anotar el Artículo 144, el cual establece: “Concepto. Comete delito de lesiones quien, sin intención de matar, causare a otro daño en el cuerpo o en la mente.”

Título II: De los delitos contra el honor. Capítulo I: De la calumnia, de la injuria y de la difamación. Artículo 159. Calumnia. Es calumnia la falsa imputación de un delito de los que dan lugar a procedimiento de oficio. Es responsable de calumnia será sancionado con prisión de cuatro meses a dos años y multa de doscientos cincuenta a mil quetzales. Artículo 161. Injuria. Es injuria toda expresión o acción ejecutada en deshonra, descrédito o menosprecio a otra persona. El responsable de injuria será sancionado con prisión de dos a un año. Artículo 164. Difamación. Hay delito de difamación, cuando las imputaciones constitutivas de calumnia e injuria se hicieran en forma o por medio de divulgaciones que puedan provocar odio o descrédito, o que menoscaben el honor, la dignidad o el decoro del ofendido, ante la sociedad. Al responsable de difamación se le sancionará con prisión de dos a cinco años.

Título IV: De los delitos contra la libertad y la seguridad de la persona. Capítulo I: De los delitos contra la libertad individual. Artículo 201 Bis. Adicionado por el Artículo 1 del Decreto 58-95 del Congreso de la República, establece entre otros: “Comete el delito de tortura quien por orden, con la autorización, el apoyo a aquiescencia de las autoridades del Estado, inflija intencionalmente a una persona, dolores o sufrimientos graves, ya sean físicos o mentales con el fin de obtener de ella o de un tercero información o confesión, por un acto que haya cometido o se sospeche que hubiere cometido, o persiga intimidar a una persona o, por ese medio, a otras personas. El o los responsables del delito de tortura serán sancionados con prisión de veinticinco a treinta años. Artículo 202. Sometimiento a Servidumbre. Será reprimido con prisión de dos a diez años quien redujere a una persona a servidumbre o a otra condición análoga y a quienes la mantuvieren en ella. Artículo 202 Bis. Adicionado por el Decreto 57-2002 del Congreso de la República. Se entenderá como discriminación toda distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en motivos de género, raza, etnia, idioma, edad, religión, situación económica,

enfermedad, discapacidad, estado civil, o en cualesquiera otro motivo, razón o circunstancia, que impidiere o dificultare a una persona, grupo de personas o asociaciones, el ejercicio de un derecho legalmente establecido incluyendo el derecho consuetudinario o costumbre, de conformidad con la Constitución Política de la República y los Tratados Internacionales en materia de Derechos Humanos. Quien por acción u omisión incurriere en la conducta descrita en el párrafo anterior, será sancionado con prisión de uno a tres años y multa de quinientos a tres mil quetzales. La pena se agravará en una tercera parte: a) Cuando la discriminación sea por razón idiomática, cultural o étnica; b) Para quien de cualquier forma y por cualquiera medio difunda, apoye o incite ideas discriminatorias; c) Cuando el hecho sea cometido por funcionario o empleado público en el ejercicio de su cargo; d) Cuando el hecho sea cometido por un particular en la prestación de un servicio público. Capítulo IV: De las coacciones y amenazas. Artículo 214. Reformado por el Artículo 2 del decreto 38-2000 del Congreso, establece entre otros, Coacción. Quien, sin estar legítimamente autorizado, mediante procedimiento violento, intimidatorio o que en cualquier forma compela a otro, obligue a este para que haga o deje de hacer lo que la ley no le prohíbe, efectúe o consienta lo que no quiere o que tolere que otra persona lo haga, sea justo o no, será sancionado con prisión de seis meses a dos años. Artículo 215 Reformado por el Artículo 3 del decreto 38-2000 del Congreso de la Republica, establece entre otros. Amenazas. Quien amenazare a otro con causar a otro o a sus parientes dentro de los grados de ley, en su persona, honra o propiedad, un mal que constituya o no delito, será sancionado con prisión de seis meses a tres años. Capítulo V: De la violación y revelación de secretos. Artículo 217. Violación de correspondencia y papeles privados. Quien, de propósito o para descubrir los secretos de otro, abriere correspondencia, pliego cerrado o despachos telegráficos, telefónico o de otra naturaleza, que no le están dirigidos a quien, reimpusiere de su contenido será sancionado con multa de quinientos a cinco mil quetzales. Artículo 218. Sustracción, desvío o supresión de correspondencia. Quien, indebidamente, se apodere de correspondencia, pliego o despachos, a que se refiere el articulo anterior o de otro papel privado, aunque no estén cerrados o quien los supriniere o desviare de su destino, será sancionado con multa de quinientos a cinco mil quetzales. Artículo 219. Intercepción o reproducción de comunicaciones. Quien valiéndose de medios fraudulentos interceptare, copiare o grabare comunicaciones televisadas, radiales, telegráficas, telefónicas u otras semejantes o de igual naturaleza, o las impida o interrumpa, será sancionado con multa de quinientos a cinco mil

quetzales. Artículo 222. Publicidad indebida. Quien, hallándose legítimamente en posesión de correspondencia, de papeles o de grabaciones, fotografía, no destinadas a la publicidad, los hiciera públicos, sin la debida autorización, aunque le hubieren sido dirigidos, o cuando el hecho cause o pudiere causar perjuicio, será sancionado con multa de mil a diez mil quetzales.

Título VI: De los delitos contra el patrimonio. Capítulo IV: De la extorsión y del Chantaje. Artículo 262. Chantaje. Comete el delito de chantaje quien exigiere a otros, dinero, recompensa o efectos, bajo amenaza directa o encubierta de imputaciones, contra el honor o prestigio, o de violación o divulgación de secretos, el perjuicio del mismo, de su familia o de la entidad en cuya gestión intervenga o tenga interés. El responsable de este delito, será sancionado con prisión de tres a ocho años. Capítulo VI: De las apropiaciones indebidas y de la defraudación tributaria. Artículo 272. Apropiación y retención indebida. Quien, en perjuicio de otro, se apropiare o distrajere dinero, efectos o cualquier otro bien mueble que hubiere recibido en depósito, comisión o administración, o por cualquier otra causa que produzca obligación de entregarlos o devolverlos, será sancionado con prisión de seis meses a cuatro años y multa de quinientos a quince mil quetzales. Capítulo VII: De los delitos contra el derecho de autor, la propiedad industrial y delitos informáticos. Artículo 274 A. Adicionado por el Artículo 13 del decreto 33-96 del Congreso de la Republica. Destrucción de registros informáticos. Será sancionado con prisión de seis meses a cuatro años, y multa de doscientos a dos mil quetzales, el que destruyere, borraré o de cualquier modo inutilizarse –sic- registros informáticos. La pena se elevará en un tercio cuando se trate de información necesaria para la prestación de un servicio público o se trate de un registro oficial. Artículo 274 B. Alteración de programas. Adicionado por el Artículo 13 del decreto 33-96 del Congreso de la Republica. La misma pena del artículo anterior se aplicará al que alterare o de cualquier modo inutilizare las instrucciones o programas que utilizan las computadoras. Capítulo IX: De los daños. Artículo 278. Daño. Quién, de propósito, destruyere, inutilizare, hiciere desaparecer o de cualquier modo deteriorare, parcial o totalmente, un bien de ajena pertenencia, será sancionado con prisión de seis meses a dos años y multa de mil a diez mil quetzales.

Título XIII: De los delitos contra la administración pública. Capítulo IV: De los delitos de peculado y malversación. El Artículo 445, establece entre otros: Igual sanción se aplicará al

funcionario o empleado público que utilizare, en provecho propio, trabajo o servicios pagados con fondos públicos. La sanción es de prisión de tres a diez años y multa de dos mil quinientos a veinticinco mil quetzales. Artículo 448. Incumplimiento de pago. El funcionario o empleado público que, teniendo fondos expeditos, demorare injustificadamente un pago ordinario u ordenado por autoridad competente, será sancionado con multa de quinientos a cinco mil quetzales. Igual sanción se impondrá al funcionario o empleado público que, legalmente requerido, rehusare hacer entrega de dinero o efectos depositados o puestos bajo su custodia o administración.

Libro Tercero, De las Faltas. Título: Único. Capítulo II: De las faltas contra las personas. Artículo 481. Arresto de veinte a sesenta días: 1°. Quien causare a otro lesiones que le produzcan enfermedad o incapacidad que el trabajo por diez días o menos. Artículo 482. Arresto de veinte a sesenta días: Si el hecho no estuviere comprendido en las disposiciones del Libro Segundo de este Código, será sancionado con arresto de veinte a sesenta días: 2°. Quien de palabra, impulsado por la ira, amenaza a otro con causarle un mal que constituya delito, por sus actos posteriores demuestre que no persiste en la idea que significo con su amenaza; 3°. Quien causare a otro una coacción o vejación injusta; 5°. Quien de palabra amenazare a otro con causarle un mal que no constituye delito. Artículo 483. Arresto de quince a cuarenta días. Será sancionado con arresto de quince a cuarenta días: 1°. Quien causare lesiones que no impidan al ofendido dedicarse a su trabajo habitual; 4°. Quien maltratare de obra a otra persona sin causarle lesión; 5°. Quien de palabra amenazare a otro con causarle un mal que no constituya delito. Artículo 484. Arresto de diez a treinta días. Será sancionado con arresto de diez a treinta años: 1°. Quien injuriare levemente a otro, si denunciare al ofendido; 2°. Quien, requerido por otro para evitar un mal, dejare de prestar el auxilio, si no le pudiere resultar perjuicio o daño.

En la Disposiciones Generales, se establece en el Artículo I. Definiciones: 4°. Por violencia: La física o la psicológica o moral. La primera, es manifestación de fuerza sobre la persona o cosas, la segunda, es intimidación a personas. Se entenderá que existe esta última, cuando concurriere hipnosis, narcosis o privación de razón o sentido, ya sea que el sujeto activo provoque la situación o la aproveche.

Régimen de la Acción Penal: Corresponde al Estado, a través de su instituciones específica - Ministerio Público- asumir la obligación de llevar ante el órgano jurisdiccional la acción correspondiente. Los delitos y faltas enumeradas anteriormente, se procederá conforme al régimen de la acción, establecida en el Código Procesal Penal.

- a) **Delitos de acción pública:** Frente a los siguientes delitos, coincidentes con práctica de acoso psicológico en el trabajo, será el Ministerio Público, quien procederá a plantear la acción: para los Artículos 146, 147, 148, 201 Bis, 202, 202 Bis, 214, 262, 274A, y 445 del Código Penal.

- b) **Delitos condicionados a denuncia, instancia de parte o autorización estatal:** La instancia particular consiste en la denuncia o puesta de conocimiento del hecho al Ministerio Público, autorizando la acción. En casos de trabajadores menores de edad y con 14 o más años, procederá ante el Ministerio Público sus representantes legales o guardadores. Para los Artículos 215 y 272 del Código Penal.

- c) **Delitos de acción privada:** El ejercicio de la acción como la persecución penal corresponderá al querellante, a través del juicio específico establecido en los Artículos del 474 al 483 del Código Procesal Penal. Para los Artículos 159, 161, 164, 274B y 278 del Código Penal.

El juicio específico de faltas se sustanciará, conforme a los Artículos 488 al 499. En éste procedimiento se impide la intervención al Ministerio Público, por lo que el ofendido deberá presentarse ante el Juez de Paz correspondiente. Los delitos únicamente penados con multa y las faltas, coincidentes con prácticas de acoso psicológico en el trabajo, son: Delitos con pena de multa: 217, 218, 219, 222 y 448. Faltas: 481, 482, 483 y 484; del Código Penal.

5.4. La terminación de la relación jurídica laboral

Como resabio del Derecho Común en el Derecho Laboral, persiste el liberalismo consecuentemente el contractualismo, en la formación de la relación jurídica surgida con ocasión del trabajo; sin embargo, adopta instituciones propias, al considerar como inicio de la relación laboral, la prestación misma del trabajo. El Decreto 1441 contiene el Código de Trabajo, en su Artículo 18, define el contrato de trabajo: “El Contrato individual de trabajo, sea cual fuere su denominación, es el vínculo económico-jurídico mediante el que una persona -trabajador-, queda obligada a prestar a otra -patrono- sus servicios personales o a ejecutarle una obra personalmente, bajo la dependencia continuada y dirección inmediata o delegada de esta última, a cambio de una retribución de cualquier clase o forma.”

La legislación laboral, contempla su adecuación a principios e instituciones propia del derecho del trabajo, al establecer en el Artículo 19 del Código de Trabajo “Para que el contrato individual de trabajo, exista y se perfeccione, basta con que se inicie la relación de trabajo, que es el hecho mismo de la prestación de los servicios o de la ejecución de la obra...”

El libre acuerdo de voluntades, se conserva solamente en el consentimiento -proposición y aceptación- para iniciar la relación jurídica laboral. Posteriormente interviene la protección del Estado a través de la legislación laboral, para limitar el uso ostentoso e indiscriminado del principio de libre contratación, en virtud que dentro del mundo de trabajo; tal enunciado oculta la posición predominante de la parte patronal. La voluntad laboral queda sometida o adherida a la proposición patronal, razón por la cual la legislación laboral interviene para menguar esa diferencia y tutelar a la clase trabajadora. Intenta la realidad del principio de justicia social enunciado en la Constitución Política de la República para el régimen laboral de Guatemala.

La legislación laboral hace uso indistinto de varios términos, para referirse a la disolución de los contratos de trabajo o al cese de la relación laboral. Es conveniente mencionar las definiciones de rescisión y terminación de los contratos de trabajo, debido a que con ello se clarifica la iniciativa que tienen las partes para poner fin a la relación surgidas con ocasión del trabajo.

La rescisión es el resultado del ejercicio de un derecho potestativo, que corresponde a cada uno de los sujetos de la relación jurídica laboral, en caso de que el otro, incumpla con sus obligaciones. Siendo un derecho subjetivo, queda a criterio de las partes hacer o no uso de esa potestad. La terminación, es la disolución de la relación surgida por el trabajo por el mutuo consentimiento o por acontecimiento de un hecho ajeno a la voluntad de las partes.

Las definiciones proponen, un adecuado ordenamiento para asumir el análisis de la terminación de las relaciones jurídicas laborales, a saber: terminación por decisión del patrono o terminación por decisión del trabajador, por mutuo consentimiento, o por otras causas.

Previamente debemos acotar, el derecho laboral es eminentemente tutelar de los trabajadores, solamente el trabajador puede poner fin a un contrato de trabajo o a una relación laboral, cumpliendo únicamente con el preaviso, en los plazos que establece el Artículo 83 del Código de Trabajo.

5.5. Terminación de la relación jurídica laboral por decisión del patrono

Despido: Debido a que el trabajo es un derecho de la persona y que a nadie se le puede forzar a realizarlo; la facultad que tiene el patrono derivado de su potestad liberal de despedir a sus trabajadores, no es del todo absoluta. Para hacerlo debe fundamentarse en una causa imputable al trabajador, caso contrario debe asumir su responsabilidad, pagando indemnización, daños y perjuicios contemplado en el Artículo 78 del Código de Trabajo, reformado por el Artículo 2 del Decreto 64-92 del Congreso de la República. En sentido contrario, el trabajador puede terminar su relación laboral, dando solamente el aviso en los plazos establecidos en el Artículo 83 del Código de Trabajo.

Despido justificado: Es la decisión del patrono para poner fin, a una la relación jurídica de trabajo. Esta terminación debe proferirse, con base en una de las causas enumeradas en la ley, Artículo 77 Código de Trabajo. Es la actitud asumida por trabajador, la que coincide con los enunciados abstractos establecidos en la ley. Genera la justificación para que el patrono ponga fin a la relación jurídica laboral. La actitud del trabajador coincide con las causas establecidas en

el artículo precedente, sitúa al patrono en la potestad de asumir o no; la decisión de poner fin a la relación jurídica de trabajo, de hacerlo con base a una de éstas causales, se desvincula ante cualquier responsabilidad.

La decisión del patrono de terminar con la relación jurídica laboral por causa justificada, debe ajustarla a ciertas estipulaciones. Comunicar por escrito al trabajador, la causa del despido y este debe cesar efectivamente en sus labores. El trabajador podrá hacer uso de su derecho de acudir ante los órganos jurisdiccionales correspondientes, para que el patrono le pruebe la causa del despido. En el caso de que el patrono no lo haga, deberá pagarle la indemnización, y a título de daños y perjuicios los salarios que el trabajador ha dejado de percibir desde el momento del despido, hasta el pago efectivo de la indemnización, por un máximo de doce meses y las costas procesales.

Dentro de los procesos judiciales, generalmente se establece el principio de quien afirma, esta obligado a probarlo, así como el que lo niega. Dentro de los procedimientos laborales, este principio se invierte, en caso de despido directo injustificado, el trabajador demandante, no es quien debe probar tal extremo, sino el patrono, so pena de las sanciones o pagos anteriormente indicados. Artículo 78, reformado por el Artículo 2 del Decreto 64-92.

En cuanto a la justicia de las causas enumeradas, tanto para el trabajador como para el patrono, estas pueden ser objeto de debate; sin embargo, solamente nos concretamos a indicar, que será justa cuando la actitud de quien da origen a la terminación, sea congruente con las causales establecidas en el estatuto laboral.

Despido injustificado: En sentido contrario, al despido justificado. El despido injustificado se produce cuando el patrono en forma unilateral, toma la decisión de terminar con la relación de trabajo, sin que para ello medie una causa imputable al trabajador, de las establecidas en la ley; o cuando el patrono dentro del procedimiento judicial ordinario, no puede probar la causa de despido indirecto. Tal actitud trae consecuencias para el patrono, el pago de indemnización, costas, daños y perjuicios, las cuales deben hacerse conforme a la ley.

Despido en el período de prueba: El 2º. Párrafo del Artículo 81 del Código de Trabajo, reformado por el Artículo 2 del Decreto 18-2001 del Congreso de la Republica, menciona: durante el periodo de prueba cualquiera de las partes puede ponerle término al contrato, por su propia voluntad, con justa causa o sin ella, sin incurrir en responsabilidad alguna. El período de prueba es de dos meses para los contratos por tiempo indeterminado; sin embargo, pueden las partes por mutua conveniencia establecer un tiempo menor. Las razones para terminar la relación laboral pueden ser diversas. Para el patrono, por que los servicios prestados no le satisfacen, por las costumbres o hábitos negativos del trabajador, requerimiento especializado en la mano de obra y otras. Y para el trabajador por que las condiciones físicas del trabajo no son adecuadas, el ambiente físico es nocivo o cultura de trabajo es apremiante.

Despido en caso de interinato: Cuando proceda una suspensión individual parcial de los contratos de trabajo, por incapacidad temporal del trabajador. El patrono, durante el tiempo que dure la suspensión individual parcial del contrato de trabajo, puede colocar interinamente a otro trabajador y despedir a éste, sin responsabilidad de su parte, al regreso del titular del puesto. Último párrafo del Artículo 67 del Código de Trabajo.

Despido por enfermedad, invalidez permanente o vejez: El Artículo 82 literal e) del Código de Trabajo, establece entre otros: El patrono que despida a un trabajador por causa de enfermedad o invalidez permanente o vejez, no está obligado a satisfacer dicha indemnización, siempre que el asalariado, esté protegido por los beneficios correlativos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS- y quede devengando, desde el momento mismo de la cesación del contrato, una pensión de invalidez, enfermedad o vejez, cuyo valor actuarial sea equivalente o mayor a la expresada indemnización por tiempo servido. Si la pensión que cubra el IGSS, fuere menor, según su valor actuarial que conforme la expectativa de vida del trabajador, determine dicho Instituto, el patrono queda obligado únicamente a cubrirle la diferencia. Si no gozare de dicha protección, el patrono queda obligado a pagar al trabajador la indemnización por el tiempo servido que le corresponda.

5.6. Terminación de la relación jurídica laboral por decisión del trabajador

Renuncia: Suele denominarse renuncia, a la decisión voluntaria y unilateral, asumida por el trabajador para dar por concluida su relación jurídica laboral, sin argumentar ninguna causa justa establecida en la ley. Para proceder de ésta forma, el trabajador debe hacerlo una vez transcurrido el periodo de prueba y dar el aviso previo al patrono, en la forma y plazo que establece la ley; caso contrario, el patrono en procedimiento judicial ordinario podrá requerir el pago del importe del aviso y el resarcimiento de los daños y perjuicios que se le haya ocasionado. En caso de renuncia, el trabajador tiene derecho al pago de sus prestaciones laborales, no así la indemnización, en virtud que la misma constituye una sanción, obligación impuesta a la parte patronal por terminación ilícita del contrato, ajena a las causales de despido establecidas en la ley.

Despido indirecto -motivadas por el Patrono-: Cuando el trabajador toma la decisión en forma unilateral de terminar su relación de trabajo, no lo hace en forma voluntaria, sino basado en ciertas actitudes del patrono, las cuales se encuadran en alguna de las causas justas que facultan al trabajador para dar por terminado su trabajo. A diferencia con la renuncia, en donde la decisión voluntaria del trabajador es lisa y llanamente, en el despido indirecto la decisión del trabajador, esta motivada por la actitud del patrono, quien actúa perversamente para obligar al trabajador a que voluntariamente se retire de la organización -renuncie-, con ello se ahorra los costos que podría corresponder por concepto de indemnización, daños y perjuicios y costas procesales. El Artículo 80 del Código de Trabajo, establece “La terminación del contrato conforme a una o varias de las causas enumeradas en el artículo anterior, constitutivas de despido indirecto, surte efecto desde que el trabajador la comunique al patrono, debiendo aquel en este caso cesar inmediatamente y efectivamente en el desempeño de su cargo... El trabajador que se dé por despedido en forma indirecta, goza así mismo del derecho de demandar de su patrono, antes de que transcurra el término de prescripción, el pago de indemnización y demás prestaciones legales que procedan.” Para él esta terminación es inaplicable el Artículo 78 inciso b) del Código de Trabajo, reformado por el Artículo 2 del Decreto 64-92 del Congreso de la República.

Abandono: Tiene su origen en la actitud pasiva asumida por el trabajador, incumple con presentarse personalmente a desempeñar los servicios; sin que medie ninguna razón o aviso. Indicamos razón por que en caso de despido injustificado, debe tenerse un argumento de los contemplados como causa justa que facultan al patrono para dar por terminado la relación jurídica laboral. En caso del aviso; éste debe llegar al patrono en los plazos establecidos en la ley para poder denunciar el despido en forma indirecta y no caer en abandono, Artículo 83 de la Ley.

El Artículo 80 del Código relacionado indica entre otros: que en el caso del despido indirecto, sí no se dio el aviso correspondiente y el trabajador no se presenta a laborar, el patrono goza del derecho de emplazar al trabajador ante los órganos jurisdiccionales correspondientes, y antes que transcurra el término de prescripción, con el objeto de probarle que abandono sus labores sin causa justa. Si el patrono prueba esto último, debe el trabajador de pagarle el importe del preaviso y los daños y perjuicios que haya ocasionados

No reintegrarse al puesto de trabajo: Ocurre cuando el trabajador en forma voluntaria, toma la decisión de no reincorporarse a desempeñar los servicios, después de haber concluido la suspensión del contrato de trabajo. La ley indica que existe suspensión de los contratos de trabajo cuando una o las dos parte que forman la relación laboral deja o dejan de cumplirse parcial o totalmente, durante un tiempo, alguna de sus respectivas obligaciones fundamentales - prestación del trabajo y pago de salarios-, sin que para ello terminen dichos contratos ni se extingan los derecho y obligaciones que emanen de los mismos. Artículo 65 1º. Párrafo del Código de Trabajo.

La reanudación debe hacerse dentro de los términos establecidos en la ley para cada caso, o conforme lo establecido en las resoluciones judiciales en caso de suspensiones colectivas de trabajo.

Enfermedad, invalidez permanente o vejez: Es la decisión unilateral que asume el trabajador que por enfermedad, invalidez permanentes o por vejez, cuando se considere imposibilitado de continuar en el desempeño de las atribuciones de su cargo. Por cualquiera de esas circunstancias,

debe justificar previamente su retiro, y tiene derecho a que el patrono le cubra el cincuenta por ciento de la indemnización prevista en el articulado, siempre que no goce de los beneficios correlativos del IGSS, pero si disfrutándolos, éste únicamente le reconoce una pensión cuyo valor actuarial, sea menor a la que le correspondería conforme a la regla establecida anteriormente, de acuerdo con la expectativa de vida, que para dicho trabajador fije el mencionado Instituto, el patrono sólo está obligado a cubrirle en el acto del retiro, la diferencia, que resulte para completar tal indemnización. En el caso de que la pensión que fije el IGSS, sea superior o igual a la indemnización indicada anteriormente, según las normas expresadas, el patrono no tiene obligación alguna. Párrafo último y penúltimo del Artículo 82 del Código de Trabajo

5.7. Terminación de la relación jurídica laboral por otras causas

La inclusión en este apartado, obedece a la inexistencia de una decisión voluntaria y unilateral de algunas de las partes; sino de ambas o del acontecimiento de un hecho previsible o imprevisible, a saber:

Mutuo consentimiento: Las personas integrantes de la relación jurídica de trabajo, deciden en forma voluntaria y sin mediar ninguna razón justa o injusta; terminar la relación de trabajo. Tiene como consecuencia la no reclamación entre ambos, del pago por daños y perjuicios. Puede convenirse con el patrono; sino la totalidad, algún porcentaje del pago de indemnización, que en todo caso no tendría carácter obligatorio, como indicamos la indemnización es una sanción impuesta, cuando la causal de la terminación de la relación jurídica laboral, sea injusta e imputable al patrono.

En otro sentido, puede haber terminación por mutuo consentimiento, cuando las partes que integran la relación laboral voluntariamente deciden terminarla, y convienen de mutuo acuerdo pagarse recíprocamente; y sin controversia los daños y perjuicios que se hubieren ocasionado, aceptando ambas parte sus estimaciones y otorgándose mutuamente sus respectivos finiquito. Puede convenirse, que ambas partes asuman sus propios daños y perjuicios. Estas consideraciones pueden concretarse principalmente en aquéllos contratos a plazo fijo o para obra determinada.

Plazo fijo: En principio debemos de indicar, que todo contrato individual de trabajo debe tenerse por celebrado por tiempo indefinido. La fijación de un plazo fijo para la terminación de la relación laboral, tiene carácter de excepción y sólo se podrá celebrar en los casos que así lo exija la naturaleza accidental o temporal del servicio a prestar.

El advenimiento o acaecimiento que ponga fin al plazo, establecido en el contrato o del plazo convenido en la prestación de los servicios; termina con la relación de trabajo, sin responsabilidad para las partes que la integran. Sin embargo, cualquier de las partes pueden ponerle términos, sin justa causa, antes del advenimiento del plazo, pagando a la otra los daños y perjuicios correspondientes.

Tiene carácter de excepción, cuando la naturaleza de la relación jurídica laboral sea accidental o temporal. Se refiere a trabajos eventuales y a trabajos temporales. La diferencia de los trabajos temporales con los eventuales, radica en que los trabajos temporales, es de secuencia uniforme y necesaria a cierto tiempo. Los eventuales, se constituyen por única vez. Los trabajos temporales, pueden constituirse como trabajos por tiempo indefinido, en virtud de su constancia permanente en determinado tiempo, como en el sector industrial azucarero. En las plantaciones de caña, el corte se realiza todos los años en la misma época de zafra. No agota su naturaleza permanente, en determinado periodo secuencial.

Ejecución de obra: La ley establece que el contrato de trabajo puede ser entre otros, para obra terminada, cuando se ajusta globalmente o en forma alzada el precio de los servicios del trabajador; desde que se inician las labores hasta que éstas concluyan, tomando en cuenta el resultado del trabajo, o sea, la obra realizada. Aunque el trabajador reciba anticipos a buena cuenta de los trabajos ejecutados o por ejecutarse, el contrato individual de trabajo debe entender para obra determinada, siempre que se reúnan las condiciones antes indicada. Los contratos para obra determinada tiene carácter de excepción y sólo pueden celebrarse en los casos que así lo exija la naturaleza accidental o temporal de la obra que se va a ejecutar.

El contrato de trabajo o la prestación de los servicios, terminan con la conclusión de la obra, por cuya virtud no generan responsabilidad para las partes. Sin embargo, como se indico

anteriormente, cualquier de las partes puede ponerle términos, sin justa causa, antes de la conclusión de la obra, pagando o no, a la otra los daños y perjuicios correspondientes.

Fallecimiento del trabajador: El Artículo 85 del Código de Trabajo, establece entre otros: “como causas que terminan con los contratos de trabajo de cualquier clase que sean, sin responsabilidad para el trabajador y sin que se extingan los derechos de éste o de sus herederos o concubina para reclamar y obtener el pago de las prestaciones o indemnizaciones que puedan corresponderle en virtud de de lo ordenado por el presente Código; o por disposiciones especiales, como las que contengan los reglamentos emitidos por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social en uso de sus atribuciones: a) muerte del trabajador...”

Fallecimiento del patrono: La terminación de la relación de trabajo por esta causa, solamente se puede argumentar en caso de los contratos individuales de trabajo, cuando la parte patronal es una persona física y no una persona jurídica. El Código de Trabajo, establece en el Artículo 85 literal b) entre otros: “como causas que terminan con los contratos de trabajo de cualquier clase que sean, sin responsabilidad para el trabajador y sin que se extingan los derechos de éste... para reclamar y obtener el pago de las prestaciones o indemnizaciones que puedan corresponderle por... o la muerte del patrono.”

Incapacidad del patrono: La terminación de la relación de trabajo, como la anterior causa, solamente se puede argumentar en caso de los contratos individuales de trabajo, cuando la parte patronal es una persona física y no una persona jurídica. El Código de Trabajo, establece en el Artículo 85 literal b) entre otros: “como causas que terminan con los contratos de trabajo de cualquier clase que sean, sin responsabilidad para el trabajador y sin que se extingan los derechos de éste... para reclamar y obtener el pago de las prestaciones o indemnizaciones que puedan corresponderle por... la incapacidad...del patrono.”

Cierre de la empresa: El cierre de la empresa se convierte en una fatalidad para los trabajadores, quienes observan como su fuente de trabajo desaparece. Las causas del cierre de la empresa, pueden ser diversa como la incapacidad de pago de la empresa, la quiebra o la liquidación declaradas judicial o extrajudicialmente, promovidas comúnmente por socios y acreedores. Estas

situaciones son provocadas por personas ajenas totalmente a la relación de trabajo; y una vez declaradas le ponen fin a las relaciones jurídicas surgidas con ocasión del trabajo.

El Código de Trabajo establece en el Artículo 85 literal b) entre otros: “como causas que terminan con los contratos de trabajo de cualquier clase que sean, sin responsabilidad para el trabajador y sin que se extingan los derechos de éste... para reclamar y obtener el pago de las prestaciones o indemnizaciones que puedan corresponderle por... la insolvencia, quiebra o liquidación judicial o extrajudicial de la empresa.” El Artículo 101 del Código de Trabajo, en caso de cierre de la empresa, establece entre otros: “que los créditos por salarios no pagados o las indemnizaciones en dinero a que los trabajadores tengan derecho en conceptos de terminación de sus contratos de trabajo, gozan en virtud de su carácter alimenticio de los privilegios establecidos, una vez que unos u otras hayan sido reconocidos por los órganos jurisdiccionales correspondientes.” Los Privilegios son los: a) que pueden ser cobrados por la vía especial que prevé el Artículo 426; y b) Tienen carácter de créditos de primera clase en el caso de juicios universales y dentro de éstos, gozan de preferencia absoluta sobre cualquiera otros excepto los que se originen, de acuerdo con los términos y condiciones del derecho común... Los privilegios a que se refiere el presente artículo sólo comprenden un importe de éstos créditos o indemnizaciones equivalentes a seis meses de salarios o menos... El último párrafo del Artículo 85 citado, menciona: No obstante el límite máximo que establece el párrafo anterior, si la insolvencia o quiebra se declara culpable o fraudulenta, se deben aplicar las reglas de los Artículo 82 –indemnización- y 84 –daños y perjuicios- en el caso de que éstos den lugar a prestaciones o indemnizaciones mayores a favor de los trabajadores. Artículos citados del Código de Trabajo.

Fuerza mayor: Existen causas ajenas y que escapan a la voluntad de las partes, como la terminación por el acaecimiento de hechos que imposibilitan el cumplimiento de los contratos de trabajo o la efectividad de la relación laboral.

Se consideran sinónimas las expresiones: caso fortuito y fuerza mayor. Algunos autores han hecho esfuerzos por establecer sus diferencias. Estiman en el caso fortuito, que el suceso es imprevisible, mientras en la fuerza mayor es además de imprevisible, inevitable. Otros entienden que el caso fortuito se debe a hechos de la naturaleza -como terremotos, tempestades,

inundaciones, guerras-. En caso de la fuerza mayor encuentran su origen en hechos derivados de la voluntad de un tercero.

Cualesquiera que éstas sean, el Código de Trabajo, establece en el Artículo 85 literal b) entre otros: “como causas que terminan con los contratos de trabajo de cualquier clase que sean, sin responsabilidad para el trabajador y sin que se extingan los derechos de éste... para reclamar y obtener el pago de las prestaciones o indemnizaciones que puedan corresponderle por... la fuerza mayor o el caso fortuito.”

Compraventa de la empresa: Cuando se da un cambio, en la persona del propietario de la empresa, que constituye la parte empleadora en las relaciones de trabajo, no podemos referirnos a una absoluta terminación de los contratos de trabajo; sino primeramente a una sustitución del patrono. El Artículo 6 del Código de Trabajo, en su último párrafo establece: “...Los patronos no pueden ceder o enajenar los derechos que tengan en virtud de un contrato o relación de trabajo, ni proporcionar a otros patronos trabajadores que hubieren contratados para sí, sin el consentimiento claro y expreso de dichos trabajadores, en cuyo caso la sustitución temporal o definitiva del patrono, no puede afectar los contratos de trabajo en perjuicio de éstos. No incluye esta prohibición, la enajenación que el patrono haga de la empresa.” Por otro lado el Artículo 23 del mismo estatuto establece: “La sustitución del patrono no afecta los contratos de trabajos existentes, en perjuicio del trabajador. El patrono sustituido queda solidariamente obligado con el nuevo patrono por las obligaciones derivadas de los contratos o de las disposiciones legales, nacidas antes de la fecha de la sustitución y hasta por el término de seis meses. Concluido este plazo, la responsabilidad subsiste únicamente para el nuevo patrono. Por las acciones originadas de hechos u omisiones del nuevo patrono no responde, en ningún caso, el patrono sustituido.”

5.8. El acoso psicológico en el trabajo: la terminación de la relación jurídica laboral

La inexistencia de una causal específica, que faculte al patrono o la parte patronal para terminar el contrato de trabajo o cesar la relación laboral, no es obstáculo para tratar, dentro del ámbito jurídico laboral, el acoso con direccionalidad ascendente. El Artículo 77 literal h) del Código Trabajo, permite el apercibimiento una vez por escrito, para cuando el trabajador infrinjas

las prohibiciones del Artículo 64, especialmente los incisos, a saber: d) Usar los útiles o herramientas suministrados por el patrono, para objeto distinto de aquel a que estén normalmente destinados; e) Portar armas de cualquier clase durante las horas de labor o dentro del establecimiento, excepto en los casos especialmente autorizados por las leyes...f) La ejecución de hechos o la violación de normas de trabajo, que constituyan actos manifiestos de sabotaje contra la producción normal de la empresa.

La ley laboral también faculta al patrono o la parte patronal, para denunciar las causales establecidas en el Artículo 77 y terminar con el contrato o relación laboral, cuando el trabajador las incurra, especialmente las establecidas en los incisos: a); b); d); e) la 2ª. Parte del inciso g); y k). Así mismo existen obligaciones establecidas en el Artículo 63 del Código de Trabajo, especialmente los incisos: b); c); d); g); y h). Con éstas estipulaciones, el patrono o parte patronal, pueden reprimir las acciones u omisiones de acoso psicológico en el trabajo cometido por los trabajadores en su contra.

El Artículo 78 del Código de Trabajo, modificado por el Artículo 2 del Decreto 64-92 del Congreso de la República, establece, entre otros: “La terminación conforme a una o varias causas, surte efectos desde que el patrono lo comunique por escrito al trabajador indicándole la causa del despido y el trabajador cese efectivamente sus labores.” El último párrafo del Artículo 77 del estatuto legal citado, establece: “Es entendido que siempre que el despido se funde en un hecho sancionado también por las leyes penales, queda a salvo el derecho del patrono para entablar las acciones correspondientes ante las autoridades penales comunes.”

El acoso psicológico en el trabajo, con direccional horizontal, es posible reprimirlo con determinadas estipulaciones establecidas en el Código de Trabajo; especialmente las causales justas que facultan al patrono para dar por terminado el contrato de trabajo o cese de la relación de trabajo, específicamente los incisos contenidos en el Artículo 77, a saber: “b) Cuando el trabajador cometa alguno de los actos enumerados en el inciso anterior contra algún compañero de trabajo, durante el tiempo que se ejecuten las labores, siempre que como consecuencia de ello se altere gravemente la disciplina o se interrumpan las labores.” El inciso anterior a que hace referencia establece entre otros: “Cuando el trabajador se conduzca durante labores en forma

abierta inmoral o acuda a la injuria, a la calumnia o a las vías de hecho con...”; “d) Cuando el trabajador cometa algún delito o falta contra la propiedad en perjuicio... de alguno de sus compañeros de trabajo.”

Las facultades otorgadas al patrono o la parte patronal, para terminar el contrato de trabajo o cese la relación laboral, las considero como obligación, cuando las actitudes de los trabajadores recaigan sobre los compañeros de trabajo; en virtud de lo establecido en el Artículo 197 del Código de Trabajo, reformado por el Artículo 1 del Decreto 35-98 del Congreso de Trabajo: “Todo empleador está obligado a adoptar las precauciones necesarias para proteger eficazmente la vida, la seguridad y la salud de los trabajadores en la prestación de sus servicios, para lo cual debe adoptar las medidas necesarias que vayan dirigidas a: inciso d) Proveer un ambiente sano de trabajo.” Esta obligación refiere un ambiente o entorno propicio a evitar y mantener la salud de los trabajadores; lo que permite intentar el resarcimiento correspondiente.

En cuanto al acoso psicológico en el trabajo, proveniente del exterior, es difícil de evitar la causa inicial; debido a las relaciones de carácter comercial, que supone la prestación directa de los servicios del trabajador en contacto con el consumidor; sin embargo, puede exigirse la obligación del empleador, de propiciar un ambiente sano de trabajo, conforme el artículo citado anteriormente.

El acoso psicológico en el trabajo, con direccional descendente es la práctica más frecuente y perversa. La naturaleza humana es sumamente compleja, la legislación laboral a pesar del desconocimiento del fenómeno, ha provisto mecanismos para mantener relaciones adecuadas de trabajo. La direccionalidad descendente, es la única direccional establecida y prevista de manera inconsciente en la legislación laboral, con el inconveniente que al instituirse el despido indirecto, necesariamente provoca la terminación de la relación jurídica laboral, colocando al trabajador en una posición de desamparo e incertidumbre.

En despido indirecto, constituye una decisión unilateral que toma el trabajador, no en forma voluntaria, sino obligado por ciertas actitudes del patrono, que hacen insostenibles las relaciones surgidas con ocasión del trabajo. “Cuando las relaciones obrero-patronales se encuentran muy

deterioradas o en previsibles vías de concluir, las partes invocan cualquier circunstancia, por minúscula que resulte, para precipitar la terminación de la relación. El llamado despido indirecto se fundamenta en una serie de medidas de hostigamiento en contra del trabajador, para provocar su retiro de la empresa, preferentemente como una renuncia -ya que así no correspondería la indemnización-. Viene a ser una manifestación de voluntad del empleador de que el trabajador se vaya, pero que no se expone en forma directa, sino con acciones secundarias o que el patrono cometa faltas en contra del trabajador. En estos casos el trabajador, por lo general, alega que el empleador no ha tenido la franqueza o entereza de despedirlo en forma directa, sino que ha acudido a este tipo de medidas y por lo mismo el retiro del trabajador es justificado, con los mismos efectos de un despido directo no justificado.”³⁹ Lo mencionado, ratifica la existencia de acoso psicológico en el trabajo en nuestro país, especialmente el acoso con orientación descendente. En la mayoría de causas argumentas por los trabajadores, subyacen prácticas de acoso psicológico en el trabajo.

La posición superior jerárquica del patrono, predispone la facilidad en asumir la decisión unilateral de terminar la relación jurídica laboral; sin embargo, su decisión no la comunica directamente al trabajador. La decisión la traduce en acciones típicas de acoso psicológico en el trabajo, con el objeto de exacerbar al trabajador, para que él asuma la decisión de terminar con su propia relación de trabajo. A través de ésta práctica perversas, el patrono logra transferir su decisión a la voluntad del trabajador y con ello evadir las consecuencias. La decisión trasladada por la parte patronal a laboral, a través de las acciones de acoso psicológico en el trabajo, sitúa al trabajador en unos de sus dilemas más dramáticos: permanecer firme, soportando la persecución inclemente del patrono o quien haga sus veces; o perder su única fuente económica de subsistencia. Permanecer firme en el puesto de trabajo, es resignarse a sufrir un prolongado, sistemático e indiscriminado acoso psicológico en su puesto de trabajo. El resultado podría ser el mismo, la eliminación del trabajador de la organización, con el agravante de su deterioro físico, mental y económico.

³⁹ Fernández Molina, Luís, **Derecho laboral guatemalteco**, pág. 140

El Artículo 80 del Código de Trabajo, establece entre otros: “La terminación del contrato conforme a una o varias de las causas enumeradas en el artículo anterior, constitutivas de despido indirecto, surten efectos desde que el trabajador la comunique al patrono, debiendo aquel en este caso cesar inmediata y efectivamente en el desempeño de su cargo... El trabajador que se dé por despedido en forma indirecta, goza así mismo del derecho de demandar de su patrono, antes de que trascorra el término de prescripción, el pago de las indemnizaciones y demás prestaciones legales que procedan.” El término de prescripción es de veinte días hábiles, contados a partir del momento en que el patrono dio motivo para la separación o despido indirecto. Artículo 261 de la ley citada. El patrono también goza del derecho de emplazar al trabajador ante los Tribunales de Trabajo y Previsión Social y antes de que trascorra el termino de prescripción, con el objeto de probarle que abandonó sus labores sin causa justa. De probar el patrono el abandono del trabajador sin causa justa sus labores, en los contratos por tiempo indefinido, el trabajador deberá pagar el importe del preaviso y los daños y perjuicios que haya ocasionado. En caso de contratos a plazo fijo o para obra determinada, el trabajador deber satisfacer el pago de daños y perjuicios.

Los argumentados proferidos por los trabajadores para denunciar la terminación de sus contratos de trabajo o el cese de la relación laboral, por práctica de acoso, deben ser las causales establecidas en el Artículo 79 del Código de Trabajo. Las causas que pueden coincidir con las acciones y omisiones de acoso psicológico en el trabajo, son las siguientes:

- a) Cuando el patrono no le pague el salario completo que le corresponda, en la fecha y lugar convenidos o acostumbrados. Quedan a salvo las deducciones autorizadas por la ley.

Se deducen los supuestos siguientes: El pago de salario incompleto; pago completo del salario en fecha distinta; el pago de salario completo en fecha, en lugar distinto; estando ambas partes, en fecha y lugares convenidos o acostumbrado, el patrono no pague cantidad alguna del salario.

- b) Cuando el patrono incurra durante el trabajo en falta de probidad u honradez, o se conduzca en forma abiertamente inmoral o acuda a la injuria, a la calumnia o a las vías de hechos contra el trabajador.

La probidad u honradez, son sinónimos, conforme al diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, constituye: rectitud de ánimo, integridad en el obrar. Se refiere al proceder deshonesto asumida por el patrono. Conducirse en forma abierta inmoral. La inmoralidad se opone a la moral o a las buenas costumbres. Se refiere la actitud, la subjetividad del discernimiento al obrar con malicia. Las buenas costumbres, son acciones u omisiones, practicadas en forma aceptable por la generalidad de un grupo o comunidad, respetando a la persona humana, y no contraria a la ley. Se acuda a la injuria, a la calumnia. Tales acciones constituyen delitos, por lo que debe acudirse ante los órganos jurisdiccionales de orden penal. El Código Penal, establece: Artículo 159. Calumnia. Es calumnia la falsa imputación de un delito de los que dan lugar a procedimiento de oficio. El responsable de calumnia será sancionado con prisión de cuatro meses a dos años y multa de doscientos cincuenta a mil quetzales. Artículo 161. Injuria. Es injuria toda expresión o acción ejecutada en deshonra, descrédito o menosprecio a otra persona. El responsable de injuria será sancionado con prisión de dos a un año.

Acudir a las vías de hechos en contra del trabajador. Pueden constituir agresiones proferidas en contra de la integridad de los trabajadores. La causal supone del trabajador, la falta de provocación por la misma causa.

Concretizada ésta causal, puede coincidir con hechos penados por la legislación penal, lo que permite plantear las acciones ante los órganos jurisdiccionales correspondientes.

c) Cuando el patrono directamente, uno de sus parientes, dependiente suyo o una de las personas que viven en su casa del primero, cometa con su autorización o tolerancia, alguno de los actos enumerados en el inciso anterior contra el trabajador.

Refiere cuando el patrono directamente autorice o tolere, a: uno de sus parientes, un dependiente o cualquier persona que resida en su casa; cometer actos de los anteriormente establecidos.

d) Cuando el patrono directamente o por medio de sus familiares o dependientes, cause maliciosamente un perjuicio material en las herramientas o útiles del trabajador.

Este inciso establece concretamente a tres clases de personas: el patrono, sus familiares o dependientes. Los dependientes son cualquier persona que depende del patrono, incluye compañeros de trabajo, los que realizan actividades laborales por cuenta del patrono, guardianes de las instalaciones laborales y otros. El daño causado es sobre las herramientas o efectos propiedad del trabajador, cuando estas sean necesarias para desempeñar su trabajo. Este inciso rige especialmente, en los contratos a plazo fijo o para obra determinada. Generalmente esto no sucede para los contratos por tiempo indefinido, en virtud de la obligación impuesta al patrono de proporcionar a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para ejecutar el trabajo convenido, debiendo suministrarlos de buena calidad y reponerlos; tan luego como dejen de ser eficientes, siempre que se haya convenido con el trabajador de usar sus propias herramientas.

- e) Cuando el patrono o su representante en la dirección de las labores acuda a la injuria, a la calumnia o a las vías de hecho contra el trabajador fuera del lugar donde se ejecutan las labores y en horas que no sean de trabajo, siempre que dichos actos no hayan sido provocados y que como consecuencia de ellos se hagan imposibles la convivencia y armonía para el cumplimiento del contrato.

Los supuestos del inciso, están contemplados en el inciso b) anteriormente citado, con la diferencia en lugar distinto donde se presten los servicios; e incluye a los representantes del patrono. Los representantes son las personas individuales, que ejercen en nombre del patrono, funciones de dirección o de administración tales como: gerentes, directores, administradores, reclutados y todas las personas autorizadas por él. En cuanto al lugar, es determinante la existencia de una relación jurídica vinculante previamente establecida.

- f) Cuando el patrono, un miembro de su familia o su representante en la dirección de las labores u otro trabajador esté atacado por alguna enfermedad contagiosa, siempre que el trabajador deba permanecer en contacto inmediato con la persona de que se trate.

Todo empleador esta obligado a adoptar las precauciones necesarias para proteger eficazmente la vida, la seguridad y la salud de los trabajadores en la prestación de sus servicios.

Artículo 197 del Código de Trabajo, reformado por el Artículo 1 del Decreto 35-98 del Congreso de la República.

- g) Cuando exista peligro grave para la seguridad o salud del trabajador o de su familia; ya sea por carecer de condiciones higiénicas el lugar de trabajo, por excesiva insalubridad de la región o porque el patrono no cumpla con las medidas de prevención y seguridad que las disposiciones legales establezcan.

Esta causal además del trabajador, incluye a su familia; especialmente para trabajadores campesinos o aquéllos que son compelidos a vivir en el lugar donde van a realizarse los trabajos.

- h) Cuando el patrono comprometa con su imprudencia o descuido inexcusable, la seguridad del lugar donde se realizan las labores o la de las personas que allí se encuentren.

La seguridad es una de las obligaciones a proporcionar por parte del patrono. Hemos de indicar que la ausencia de riesgo, característica esencial de contrato de trabajo, libera al trabajador por el daño o riesgos que se ocasione, como consecuencia del trabajo, consecuentemente las asume el patrono o parte patronal. Comprende la protección a la salud, la reducción o eliminación de los riesgos. Las disposiciones para proteger eficazmente la vida, la seguridad y la salud de los trabajadores en la prestación de sus servicios, están contenidas en los incisos del Artículo 197 del Código de Trabajo, reformado por el Artículo 1 del Decreto 35-98 del Congreso de la República.

- j) Primer párrafo: Cuando el patrono o su representante en la dirección de las labores traslade al trabajador a un puesto de menor categoría o con menos sueldo o le altere fundamental o permanentemente cualquier otra de sus condiciones de trabajo...

Los supuestos para aplicar la causal: Traslado a un trabajador a un puesto de menor categoría, consiste en una humillación frente a quienes participan de las relaciones de trabajo, dentro y quizás fuera de una organización laboral. Aplica también, cuando se traslada a un trabajador a otro puesto de trabajo de igual categoría, con el inconveniente que el lugar a donde se le traslada;

le afecta de sobremanera, sea por carecer de condiciones higiénicas el lugar de trabajo, o por excesiva insalubridad de la región, como lo establece el inciso g). Alterar las condiciones, referidas a circunstancias de físicas y organizacionales; que imposibiliten el desempeño del trabajo, incluyendo entre otros: los ambiente físicos; iluminación, ventilación, temperatura, alturas, equipos o herramientas utilizadas. También incluye el clima organizacional, el ambiente humano dentro del cual se realiza el trabajo. “El clima no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real. Al igual que el aire de una habitación, rodea y afecta todo lo que sucede dentro de la organización.”⁴⁰ Las nuevas condiciones deben ser distintas y negativas para el trabajador, con relación a como se desempeñaba el trabajo. La alteración de las condiciones puede darse de dos formas: temporal y permanente.

- k) Cuando el patrono incurra en cualquiera otra falta grave a las obligaciones que le imponga el contrato.

Las infracciones a la obligatoriedad, debe surgir de las estipulaciones establecidas por las partes, en el contrato de trabajo. El Artículo 29 del Código de Trabajo, establece las estipulaciones mínimas a incluir en los contratos de trabajo.

Cuando el despido indirecto, conlleve la comisión de un hecho calificado como delito o falta sancionado por leyes penales, queda a salvo el derecho del trabajador para entablar las acciones correspondientes ante los órganos jurisdiccionales correspondientes.

5.9. El resarcimiento de los daños ocasionados por el acoso psicológico en el trabajo

Para establecer las responsabilidades ocasionadas por un proceso de acoso psicológico en el trabajo, debemos de situarnos en el daño. Materia de estudio del derecho de obligaciones en el derecho común. El derecho de obligaciones en el sistema jurídico guatemalteco, posee su piedra angular en el principio: todo daño debe indemnizarse.

⁴⁰ Keith, Davis, **El comportamiento humano en el trabajo**, pág. 111

“La responsabilidad civil es la necesidad de reparar los daños y perjuicios causados a otro, por un hecho ilícito o por la creación de un riesgo.”⁴¹ El daño es “toda desventaja en los bienes jurídicos de una persona; significa un desequilibrio jurídico que la indemnización debe restablecer, en todo o en parte. Conceptualmente, se determina prescindiendo mentalmente del evento dañoso y calculando cuál sería, entonces, la situación del dañado: la diferencia entre ésta y la real representada por el daño”.⁴²

El resarcimiento de los daños, distingue las formas de realizarlo: a) forma específica o en naturaleza. Producido el daño, debe la situación volver al estado anterior; y b) por equivalente o indemnizatoria. Ante la imposibilidad del resarcimiento en natural, procederá la indemnización equivalente al valor afectado, para volver la situación al estado anterior. Derivado de lo anterior, la doctrina considera de interés el daño emergente y el lucro cesante.

Es conveniente considerar someramente, la distinción entre la responsabilidad contractual y extracontractual, de ésta la responsabilidad proveniente por delitos. La responsabilidad contractual deriva del incumplimiento de una obligación previamente establecida. La responsabilidad extracontractual o aquiliana, deviene no de una obligación vinculante previamente establecido, sino de un acto o hecho ilícito que causen daño. La responsabilidad por delito, proviene del daño causado por la comisión de un hecho instituido por el Estado como delito. Con relación a lo ilícito de los actos o hechos, éstos deben ser contrarios a la ley o a la moral; los cuales al ser ilícitos pueden ser punibles o civiles.

El acoso psicológico, es un proceso realizado con voluntariedad, propiciado por determinados factores, que predisponen su apareamiento en los contextos laborales. Siendo la intencionalidad uno de sus elementos fundamentales, constituye un acto voluntario productor del daño en la salud, afectando principalmente la parte psíquica de las personas. Ese daño proveniente de un agente externo con discernimiento, necesariamente produce consecuencias en el ámbito jurídico.

⁴¹ Bejarano Sánchez, Manuel, **Obligaciones civiles**, pág. 206

⁴² Aguilar Guerra, Vladimir Osmán, **Derecho de obligaciones**, pág. 387

“Para que surja la obligación de resarcir, se requiere la concurrencia de estos requisitos: a) Que se haya cometido una acción u omisión que haya provocado un daño; b) que se haya producido un daño; c) Que el daño sea consecuencia de la conducta llevada a cabo por el sujeto imputables.”⁴³ Los requisitos anteriores reprimen, las dudas respecto a la imposibilidad de intentar un resarcimiento por daños causados como consecuencia de un proceso de acoso psicológico en el trabajo; sin embargo, es conveniente determinar la disponibilidad de los mecanismo legales para hacerlo posible

La doctrina civilista, al pretender una clasificación respecto de los daños, sitúa al daño psicológico dentro del llamando Daño Moral. Existen definiciones del daño moral tanto, como sus autores. “el concepto de daños morales no debe reducirse solamente a los dolores o sufrimientos injustamente ocasionados, sino que en él ha de incluirse todo perjuicio no pecuniario producido por la lesión de un bien de la persona o de sus sentimientos y efectos más importantes y elevados”.⁴⁴ Se postula la necesidad de ampliar la compensación del daño patrimonial y del moral “más allá de los objetos exteriores valorables económicamente... porque el ser existencial del hombre, sus potencias o atributos poseen también significación económica mediata o instrumental... debido a que la dimensión espiritual de la persona no se agota en los efectos o sentimientos”.⁴⁵ Estas consideraciones doctrinarias proponen establecer la segmentación del concepto de daño moral, a saber: el daño físico referido al soma; daño psicológico referido a la parte psíquica; daño a la personalidad o propiamente moral.

Respecto del daño psicológico ocasionado por un proceso de acoso psicológico en el trabajo, son incompatibles con las patologías psíquicas provenientes: de enfermedades congénitas, afecciones derivadas de traumatismo; afecciones provenientes por disfunción del sistema nervioso, afección exclusiva derivadas de un daño patrimonial, o la proveniente de un daño propiamente moral.

⁴³ **Ibid**, págs. 373, 374.

⁴⁴ **Ibid**, pág. 390

⁴⁵ Hernán Daray, **Daño Psicológico**, pág. 12

La necesidad de situar los mecanismo legales disponibles en el sistema jurídico guatemalteco, para resarcir el daño psicológico proveniente de un proceso de acoso en el trabajo; permiten acudir inicialmente, a las disposiciones legales de carácter laboral y posteriormente a las disposiciones comunes y penales.

Ámbito jurídico laboral: Es innegable la inexistencia dentro del Código de Trabajo, de disposiciones legales y mecanismos posibles, para resarcir los daños psicológicos. El Artículo 197 del Código de Trabajo, reformado por el Artículo 1 del Decreto 35-98 del Congreso de la República; obliga al empleador a adoptar las precauciones para proteger la vida, la seguridad y la salud de los trabajadores en la prestación de sus servicios y establece determinadas medidas. Estas medidas resultan constituyéndose como faltas de trabajo y previsión social, conforme lo establecido en el Artículo 272 literal d) del Código de Trabajo, reformado por el Artículo 17 del Decreto 18-2001 del Congreso de la República; sancionables únicamente con multa de carácter pecuniario.

El Artículo 197 bis del Código de Trabajo, adicionado por el Artículo 2 del Decreto 35-98 del Congreso de la República, establece una indemnización por perjuicios. Aunque difícil, para pretender resarcir el daño psicológico proveniente de un proceso de acoso en un contexto laboral; existe ésa posibilidad resarcitoria dentro del estatuto laboral. Esta Indemnización resulta siendo independiente de las pensiones o indemnizaciones que cubre el régimen de seguridad social. El citado Artículo establece entre otros: Si en juicio ordinario se prueba que el empleador ha incurrido en cualquiera de las siguientes situaciones. a) Si en forma negligente no cumple las disposiciones legales y reglamentarias para la prevención de accidentes o riesgos de trabajo; b) Si no obstante haber ocurrido accidentes de trabajo no adopta las medidas necesarias que tiendan a evitar que ocurran en el futuro, cuando tales accidentes no se deban a errores humanos de los trabajadores, sino sean imputables a las condiciones en que los servicios son prestados; c) Si los trabajadores o sus organizaciones le han indicado por escrito la existencia de una situación de riesgo, sin que haya adoptado las medidas que puedan corregirlas; y como consecuencia directa e inmediata de una de estas situaciones especiales se produce accidente de trabajo que genere la pérdida de algún miembro principal, incapacidad permanente o muerte del trabajador, la parte empleadora quedará obligada a indemnizar los perjuicios...

La literal a) propone un descuido de la parte empleadora, en el cumplimiento de las disposiciones legales y las establecidas en los distintos reglamentos, para la prevención de accidentes o riesgo de trabajo. Es fundamental tener en cuenta, las prohibiciones u obligaciones impuestas a las partes que intervienen en la relación jurídica laboral; en virtud de las distintas direcciones en que puede darse un proceso de acoso psicológico en el trabajo. El Artículo 197 del Código de Trabajo, establece entre otros: Todo empleador está obligado a adoptar las precauciones necesarias para proteger eficazmente la vida, la seguridad y la salud de los trabajadores, en la prestación de sus servicios. Para ello, deberá adoptar las medidas necesarias que vayan dirigidas a: d) Proveer un ambiente sano de trabajo. Con el objetivo de prevenir accidentes y riesgos de trabajo. El ambiente debe ser libre de factores que afecten la salud de los trabajadores; incluye la infraestructura física y el clima organizacional.

La segunda parte del inciso b) del Artículo y estatuto citado, exonera los errores humanos en el acaecimiento de los accidentes de trabajo; pone de manifiesto como causa directa de los accidentes de trabajo, las condiciones en que se prestan los servicios. Actualmente las condiciones de trabajado, como anote, no refieren únicamente a la infraestructura física, incluye el clima organizacional. “El clima organizacional es el ambiente humano dentro del cual los trabajadores prestan sus servicios en una organización laboral.”⁴⁶Un clima organizacional nocivo predispone un índice mayor de accidentes de trabajo.

La literal c) del Artículo y estatuto relacionado, establece entre otros: Si los trabajadores o sus organizaciones han indicado por escrito, a la parte patronal la existencia de una situación de riesgo, sin que haya adoptado las medidas correctivas. Como quedo anotado en la defensa ante un proceso de acoso psicológico en el trabajo, se deben realizar acciones administrativas a lo interno de la organización, dentro de las cuales se plantea la necesidad de acudir inicialmente ante el inmediato superior de la víctima, posteriormente ante la dirección de personal; así mismo acudir a las asociaciones permanentes de trabajadores, -sindicatos y asociaciones solidaristas-. Estas gestiones administrativas cobran vigencia, en la aplicabilidad del literal señalado. Es un requisito previo, para intentar la efectividad de la indemnización reparadora.

⁴⁶ Keith. **Ob. Cit.**, pág. 111

Para intentar el resarcimiento con base en las literales citadas, son imprescindibles dos consecuencias, es decir; a) ocurrencia del accidente de trabajo; b) que la pérdida de algún miembro principal, incapacidad permanente o muerte del trabajador, sea consecuencia directa e inmediata del accidente por el incumplimiento de las disposiciones establecidas.

Con las disposiciones laborales citadas, podría resarcirse el daño físico ocasionado por la afección psicológica de las víctimas de acoso en el trabajo, en forma indirecta. Derivado de accidentes del trabajo provocados como consecuencia por tal afección, donde lo nocivo de las condiciones laborales humanas, constituyen los elementos propicios para el acontecimiento. Condiciones humanas que predisponen, el riesgo a producir los accidentes en el trabajo. “El trabajo no debe comprender condiciones muy negativas, no debe someterse a los trabajadores a tensiones indebidas ni perjudicarlos o degradarlos como seres humanos.”⁴⁷

El daño psicológico en sí, queda exonerado en las disposiciones legales laborales relacionadas; sin embargo, puede evidenciarse en las víctimas, en el estado de incapacidad permanente para el trabajo, como consecuencia de un proceso de acoso psicológico en el trabajo, cuando las afecciones depresiva o de ansiedad, provoquen la somatización y las afectaciones perturben el funcionamiento de determinados órganos, como infartos al miocardio; o las secuelas físicas derivadas de los intentos de suicidio.

El procedimiento ordinario laboral debe llevarse a cabo, cuando concurren los hechos, sin que cese la relación jurídica laboral. Manteniendo el trabajador su puesto de trabajo. Cuando las circunstancias provoquen la terminación de la relación jurídica laboral, ésta indemnización resulta independiente de la indemnización regulada por la terminación de las relaciones jurídicas laborales, anteriormente referidas. En caso de terminación de la relación jurídica laboral por fallecimiento del trabajador, será independiente de las previstas por el régimen de seguridad social, conforme con lo señalado en el Artículo 85 inciso a) del Código de Trabajo.

⁴⁷ **Ibid**, pág. 306

Ámbito jurídico común o civil: La perversidad recurrente en un proceso de acoso psicológico en el trabajo, es derivado del discernimiento asumido por el agresor. Esa voluntariedad subjetiva por causar daño a otra persona, no debe quedar impune e indemnizable.

Las acciones u omisiones de un proceso por acoso psicológico en el trabajo, resultan siendo prácticas, sino contrarias a la ley; ilícitas, consideradas estas contrarias a la moral, una posición sobre el bien y el mal; la intención de causar daño, afectando inicialmente la parte psíquica de las personas.

Dentro del ámbito jurídico civil, es inexistente una prohibición legal que limite el resarcimiento de los daños ocasionados por las acciones u omisiones derivadas de un proceso de acoso psicológico. La legislación común, es prolija en disposiciones para intentar el resarcimiento de daños provenientes de distintas causas. El Artículo 1645 del Código Civil, establece: “Toda persona que cause daño o perjuicio a otra, sea intencionalmente, sea por descuido o imprudencia, está obligada a repararlo salvo que demuestre que el daño o perjuicio se produjo por culpa o negligencia inexcusable de la víctima.”

La evolución del concepto de daño, hace posible distinguir el daño psíquico, el físico, y propiamente el daño moral.

El daño psíquico: El resultado inicial en un proceso de acoso psicológico, es el desequilibrio emocional proveniente de un agente externo; el agresor. La postración psicológica de la víctima, genera principalmente: estados depresivos y estados de ansiedad; provocando manifestaciones diversas: como llantos, temores, congoja, miedos y otros sufrimientos; que pueden conducir a las víctimas a comportamientos autodestructivos como el alcoholismo, la drogadicción; en casos extremos un desinterés por la vida. Puede considerarse el daño psicológico, como un trastorno transitorio o permanente del equilibrio espiritual preexistente, producido por un acto o hecho ilícito. Genera en quien la padece la posibilidad de reclamar una indemnización a quien la haya ocasionado o deba responder por ello.

El perjuicio derivado del daño psicológico. En principio, el objetivo es dañar el equilibrio emocional. Su resarcimiento implica su complejidad en la determinación indemnizatoria, en virtud del bien protegido. La jurisprudencia extranjera ha fijado dos aspectos para determinar la indemnización por daño psicológico: a) la reparación debe ser integral; y b) la indemnización no debe generar un enriquecimiento sin causa legítima. Los requisitos para la procedencia de la indemnización, son: “a) Para que el daño sea indemnizable debe ser cierto; b) La reparación del daño se inspira en la armonía y equilibrio que orienta el Derecho y que constituye su elemento animador; c) El daño es la causa generadora de la responsabilidad civil; d) El daño debe contener una traducción económica.”⁴⁸

El resarcimiento del daño psicológico, consiste en determinar una indemnización de carácter económico que permita, costear el tratamiento especializado para reestablecer el equilibrio emocional afectado. En juicio ordinario de daños y perjuicios, llevado en la vía civil, debe requerirse el costo del tratamiento tendiente a disminuir los efectos del daño psicológico o bien se exija la cancelación de la terapia, para que la víctima acuda a su prescripción. La inclusión del lucro cesante, en la reparación del daño psicológico, resulta obligatorio para el caso de los trabajadores, en virtud de la incapacidad temporal para laborar, su imposibilidad en la generación de ingresos económicos para subsistir.

La complejidad que supone fijar el monto de la indemnización por daño psicológico, sin margen de error; obliga someter su determinación al prudente arbitrio judicial.

Respecto al daño psicológico se establece: “a) el resto no asimilable en torno resarcimiento del daño psicológico. El costo del tratamiento debe partir del supuesto positivo, en el sentido que la terapia reducirá el menoscabo que el daño psicológico implica. Los trastornos de la personalidad, derivadas de un proceso de acoso psicológico en el trabajo, no se eliminarán en su totalidad por una terapia. Siempre quedará un resto imborrable de la vida anímica y que constituirá, un indeleble estado donde los futuros conflictos puedan surgir con menos o mayor gravedad. b) El beneficio compensatorio. El tratamiento especializado para restaurar el equilibrio emocional, no

⁴⁸ Aguilar, **Ob. Cit**, pág. 388

se puede realizar directamente sobre una parte de la personalidad afectada por el daño psicológico, es imposible focalizarlo. El resarcimiento resulta en una mejora en la totalidad del equilibrio emocional.”⁴⁹

El daño psicológico, proveniente de un proceso de acoso en el contexto laboral, sus secuelas pueden permanecer indefinidamente. Los trabajadores al acceder nuevamente a un puesto de trabajo en otra organización laboral, pueden manifestar nuevamente las vivencias padecidas en el pasado, menguando de alguna manera, su desempeño laboral.

El daño físico: Respecto al resarcimiento del daño físico proveniente del acoso psicológico en el trabajo. El Artículo 1655 del Código Civil, establece entre otros: “Lesiones corporales. Si el daño consiste en lesiones corporales, la víctima tiene derecho al reembolso de los gastos de curación y al pago de los daños o perjuicios que resulten de su incapacidad corporal, parcial o total para el trabajo...” Las lesiones resarcibles no se limitan a aquéllas generadas por acciones mecánicas, traumatismo. Hemos reiterado, el acoso, el agobio constante, perverso y sistemático a que son sometidas las personas y su dilema por la pérdida de su única fuente de ingresos económicos para subsistir; produce la somatización de las afecciones psíquicas. Éstas generan disfunción en determinados órganos y parte del cuerpo. Debe considerarse también los traumatismos provenientes de accidente de trabajo y secuelas físicas derivadas por los intentos de suicidio producidos por el agobio del acoso.

El daño moral: En cuanto al resarcimiento del daño moral, producto de un proceso de acoso psicológico en el trabajo, es conveniente considerar la evolución del concepto de daño moral. “Daño moral es aquel daño que afecta a un bien de la personalidad o de la vida –libertad, salud, honor, honestidad, paz, tranquilidad de espíritu, integridad física, bienestar corporal, privacidad, etc.- es decir, el que implica quebranto, privación o vulneración de esa categoría de bienes incorporeales cuya tutela cobijamos bajo la categoría jurídica de los denominados derechos de la

⁴⁹ Daray, **Ob. Cit.** págs. 56, 57

personalidad.” “El Daño Moral se produce por la violación de algún derecho inherente a la personalidad.”⁵⁰

Los daños corporales físico-psíquico, no afectan esa investidura, esa construcción jurídica. La envoltura creada por el derecho en donde sumerge al cuerpo humano para elevarlo, en el transcurso de su evolución, a persona. En términos generales, la personalidad en el mundo del Derecho es considerada como la investidura jurídica para ser sujeto de derecho y obligaciones. El daño moral viene a afectar directa e inmediatamente, esa investidura jurídica considerada como personalidad. Ésa afección puede tener consecuencias colaterales como la psíquica; e incluso la física –somatizada-; sin embargo, el daño no es primario, directo o inmediato; sino consecuencias colaterales de aquel. Es la protección objetiva dirigida hacia contextos de carácter social. Bienes que integran el aspecto objetivo de la personalidad relacionados en la sociedad, como el honor, violación de autorías; el prestigio personal, comercial, académico y otros.

Uno de los objetivos del acoso psicológico en el trabajo es perjudicar la futura empleabilidad del trabajador, mediante la desacreditación profesional. La empleabilidad es la disposición en los procesos de selección de personal, para aspirar a un puesto de trabajo; conforme a la calidad y cualidad exigidos en los manuales de funciones. El agresor despliega de manera intencionada ínfimas deficiencias en el desempeño, con el objetivo de desacreditar perversamente la calidad profesional, extendiendo referencias laborales y personales en forma negativa. La empleabilidad manipulada de manera perversa prolonga injustamente la desocupación de los trabajadores, con perjuicios económicos para él y su familia.

El prestigio profesional del trabajador, es el bien moralmente dañado por el acoso psicológico en el trabajo. La reputación, el renombre profesional resulta deteriorado. El prestigio profesional, es el resultado de un largo proceso de especialización, que puede abarcar años de práctica y estudio; y que lleva al dominio de una ciencia o arte. Inversión económica significativa, que subyace en la reputación, en la autoridad profesional; actualmente requerida ansiosamente por los

⁵⁰ González Girón, Felipe Humberto, **El daño moral, principios que los rigen**, pág. 79

mercados laborales, generando para el trabajador una mejor calidad de vida, la cual resulta afectada por el deterioro malintencionado de su empleabilidad.

Cuando las acciones u omisiones resultan congruentes con la difamación, calumnia o injuria, establecidas por el Artículo 1656 del Código Civil, la reparación se determinará en proporción al daño moral y a los perjuicios que se derivaron.

La responsabilidad civil proveniente de ilícitos penales, puede intentarse cuando las acciones y omisiones de acoso psicológico en el trabajo, sean coincidentes con la trasgresión de las normas de carácter penales y constituyan delitos. En Artículo 122 del Código Penal, establece: “Toda persona responsable penalmente de un delito o falta lo es también civilmente. La responsabilidad civil que es concomitante o connatural con la responsabilidad penal tiene por objeto lograr el resarcimiento de los daños surgidos con ocasión del delito, los que pueden ser materiales, patrimoniales, personales o morales.”⁵¹

En fallos reiterados, emitidos por la Corte Suprema de Justicia, ha sostenido que la responsabilidad civil, es subsidiaria de la penal, razón por la cual nadie puede ser condenado al pago de la primera, sin haber sido declarado previamente autor responsable de un delito determinado.

La acción civil deberá promoverse en contra del imputado y procederá aún cuando no estuviere individualizado, párrafo 1º. del Artículo 132 del Código Procesal Penal. El Artículo 124 del mismo estatuto, establece entre otros en su párrafo final: la sentencia que absuelva al acusado o acoja una causa extintiva de la persecución penal, deberá resolver también la cuestión civil válidamente introducida.

Para la aplicación del resarcimiento derivado de la responsabilidad penal, es menester considerar las disposiciones del derecho sustantivo penal, contenidas en el Título IX del Código

⁵¹ **Corte de Constitucionalidad**, sentencia; expediente 158-89 del 19-10-1989

Penal; así como las disposiciones del Capítulo IV del Título II del Código Procesal Penal y tomar en cuenta el régimen de la acción penal.

Para determinar la obligación de resarcir los daños, es necesario que el daño sea producido por acciones u omisiones atribuibles a determinada persona o personas. Es necesario un vínculo, o lo que se ha dado en llamar relación de causalidad. En la complejidad de los actos y hechos, se encuentra la dificultad para determinar en materia civil, la responsabilidad, la autoría. Dos teorías han sido relevantes en el estudio de la relación de causalidad: la equivalencia de las condiciones de Von Buri, y la causalidad adecuada de Von Kries. “deberán ser reputados jurídicamente responsables de un daño sólo los coautores, copartícipes o protagonistas, que en acción simultánea o sucesiva desencadenaron el resultado nocivo mediante hechos que normalmente lo producen”.⁵² La interminable vicisitud de los actos y hechos, puede desencadenar hacia el infinito ciertas consecuencias posibles de resarcir; esta intrincada sucesión plantea necesariamente dos presupuestos: La inmediatez y la direccionalidad. Para que un daño puede ser resarcible es necesario: a) Debe ser consecuencia directa de las acciones u omisiones que la producen; y b) Debe ser inmediata. Las acciones u omisiones deben ser contiguas, sin obstáculo intermedio.

La individualización en el resarcimiento de los daños. Existen pautas legales que permiten establecer la individualización para requerir el pago del resarcimiento. Para el caso de los daños ocasionados por el acoso psicológico, podría indicarse; en el acoso con direccionalidad horizontal o mixta; serán responsable la parte empleadora conforme al Artículo 1663 del Código Civil: los patronos y dueños responden por los daños o perjuicios que causen sus empleados y demás trabajadores en actos del servicio.

En cuanto al acoso con direccionalidad descendente. Es conveniente traer a colación el Artículo 1649 del Código citado: en los accidentes de trabajo son responsables los patronos, aunque mediaré culpa del trabajador, es lo que la doctrina denomina responsabilidad objetiva o riesgo creado. En cuanto a las personas jurídicas, éstas serán responsables de los daños y

⁵² Bejarano, **Ob. Cit**, pág. 204

perjuicios que causen sus representantes legales en el ejercicio de sus funciones. Es necesario indicar que los representantes legales de las personas jurídicas, no necesariamente dirigen las actividades en los centros de trabajo, por lo que debe tener en cuenta los Artículos 2, 4, 177 y 351 2º. Párrafo del Código de Trabajo. En el sector público, las instituciones del Estado serán responsables por los daños y perjuicios causados por sus funcionarios o empleados en el ejercicio de sus cargos. Artículo 1665 del Código Civil. La responsabilidad resulta siendo solidaria con base en el Artículo 155 de la Constitución Política de la Republica.

Con relación a la responsabilidad civil proveniente de hechos o actos constitutivos de delitos, debe atenerse a las disposiciones específicas contenidas en el Título IX del Código Penal anteriormente señalado.

En la direccionalidad ascendente, la posición jerárquica superior, facilita una defensa administrativa, al permitir la represión de las prácticas, a través de los procedimientos disciplinarios administrativos; en casos extremos procede la cancelación de la relación jurídica laboral. Sin embargo, puede surgir en la práctica de acoso psicológico en el trabajo, acciones u omisiones, productoras de daños los cuales deben ser indemnizados, por las razones expuestas. La represión de acoso psicológico en el trabajo, debe intentarse a través de cualquier mecanismo legal disponible, sea estos este interno; o bien acudir a instrumentos internacionales. Cuando de la práctica, resulte la comisión de un hecho constitutivo de delito, es necesario emprender las acciones correspondientes.

CAPÍTULO VI

6. La indefensión ante el acoso psicológico en el trabajo

En defensa ante un proceso de acoso psicológico en el trabajo, acudir a determinadas disposiciones legales internas e internacionales, es la instancia disponible debido a la carencia de disposiciones legales propias, para prevenir y reprimir su efecto pernicioso en la salud de las personas, que intervienen con ocasión del trabajo. La indefensión jurídica ante éste fenómeno, no autoriza el uso de la violencia psicológica en los contextos laborales para denigrar, humillar o mancillar la dignidad de las personas, con el objetivo de eliminarlas de una organización laboral y perjudicar en forma negativa su empleabilidad.

Inicialmente se determinó dentro de la temática preliminar, integrar en el Código de Trabajo, el acoso psicológico en el trabajo como causa indirecta de la terminación de los contratos o relaciones de trabajo; sin embargo, la diversidad en su direccionalidad plantea la necesidad de su modificación. El planteamiento seguirá directrices tendentes a la responsabilidad de la parte empleadora de proveer un ambiente sano en la prestación de los servicios con el objetivo de garantizar la vida, la seguridad y la salud de los trabajadores, en virtud que el acoso con direccionalidad descendente es el más frecuente y perjudicial; sin dejar de referirnos a otras direccionalidades.

El planteamiento del fenómeno desde una direccionalidad ascendente, supone dos planteamientos: a) El acoso contra un superior jerárquico por la intolerancia del grupo; b) el acoso del grupo cohesionado, para enfrentar una actuación déspota del superior.

En ambos casos, es responsabilidad de la parte empleadora reprimir tal práctica. La inobservancia podría traer consecuencia de carácter civil conforme el Artículo 1663 del Código Civil, cuando el superior jerárquico sea un trabajador más. Cuando el superior jerárquico resulta siendo el patrono, la responsabilidad se torna distinta y compleja. En el primer caso existe la posibilidad de hacer efectiva, las causas justas que facultan a patrono para terminar la relación jurídica laboral, contenidas en el Artículo 77 del Código de Trabajo; así mismo el citado Artículo

en el literal h) permite la terminación de la relación jurídica laboral, cuando el trabajador infrinja las prohibiciones establecidas en el Artículo 64 del mismo estatuto legal citado, o las prohibiciones contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo.

6.1. Propuesta de defensa ante el acoso psicológico en el trabajo: Reglamento interno de trabajo

Siendo el reglamento interno de trabajo, una normativa conforme a la ley, reglamento, pactos colectivos y contratos vigentes, elaborada por la parte empleadora para regular la prestación de los servicios y que debidamente aprobado por la Inspección General de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, constituyen normas obligatorias para ambas partes; se propone instar a la mencionada institución administrativa de trabajo, para demandar antes la aprobación de los proyectos; la inclusión obligatoria de la siguiente disposición: “Se prohíbe a los trabajadores, de cualquiera cargo y patronos ejercer violencia psíquica a través de acciones u omisiones de manera directas o indirectas con el objetivo de causar daño o sufrimiento a compañeros, subordinados, patrono o sus representantes dentro y fuera del lugar donde se ejecuten las labores.” Esta disposición puede fácilmente establecerse dentro de las disposiciones disciplinarias exigidas en el Artículo 60 literal e) del Código de Trabajo.

En el segundo caso, es la solidaridad del grupo la que genera acciones u omisiones; para defenderse de un superior jerárquico, ésta actitud déspota no autoriza a los trabajadores a utilizar la violencia psicológica como defensa. El patrono puede acudir para su protección, a la legislación vigente. Aplicar especialmente las disposiciones prohibitivas para los trabajadores establecidas en el Artículo 64 del Código de Trabajo; así mismo aplicar las disposiciones preceptivas del Artículo 63 del Código citado; en todo caso, aplicar la terminación de la relación jurídica laboral, con base en las causas justas disponibles en el Artículo 77 del citado Código y realizar las denuncias correspondientes, cuando las acciones u omisiones sean constitutivas de delitos y faltas sancionadas por las leyes de carácter penal. Para los trabajadores cobra vigencia la denuncia ante la Inspección General de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social o acogerse a la terminación de la relación jurídica laboral, en forma indirecta.

Razonamientos y motivaciones: Esta propuesta inicial, es viable sin mayores dificultades. No requiere de la emisión de decreto alguno, para introducirlo dentro de la normativa de los reglamentos internos de trabajo. Se requiere de la disposición de la institución administrativa de trabajo para exigir su inclusión como disposición prohibitiva; susceptible de ser sancionada a través de los procedimientos disciplinarios administrativos. Su inclusión dentro de las disposiciones prohibitivas, tendrá inicialmente un efecto disuasivo. De persistir la actitud de quien realice tal práctica, tendrá un efecto sancionatorio. Su represión puede culminar con la terminación de la relación jurídica laboral, previo al apercibimiento por escrito, como lo exige el Artículo 77 literal h) del Código de Trabajo.

La terminología propuesta es evitar, la violencia psicológica ejercida a través de acciones u omisiones dentro de los contextos surgidos con ocasión del trabajo. No se incluye el elemento de la reiteración, por la complejidad humana. La perversidad del agresor, puede aperturar la posibilidad de agredir a la víctima, en forma esporádica, con el objeto de evadir su responsabilidad. Al proponer el efecto de daño y humillación, se integra el elemento perverso en tal práctica. Como quedo descrito, las acciones u omisiones pueden plantearse en forma directa; sin embargo, en la práctica del acoso psicológico en el trabajo, indirectamente se provoca más daño a las víctimas, debido a que el agresor, siempre resguarda su falso carisma de bienhechor. En cuanto al lugar de cometimiento de las acciones u omisiones, se propone dos supuestos: a) en el lugar donde se prestan los servicios; y b) fuera del lugar donde se prestan los servicios. Es conveniente establecer lo siguiente, la práctica de acoso psicológico en el trabajo, no debe circunscribirse ahí donde se prestan los servicios, sino debe extenderse a asimilar otros ámbito espacial donde se presten los servicios. Es conveniente determinar que la práctica de acoso, sea consecuencia del vínculo de una relación de trabajo previamente establecida.

El hecho de establecer el acoso psicológico, en el trabajo; no es limitar su práctica solamente, dentro del espacio físico donde se ubica la organización laboral; sino incluir aquéllos lugares donde se presenta el acoso psicológico con ocasión de una relación jurídica laboral.

La inclusión de la figura del patrono y sus representantes, dentro de la normativa propuesta, conlleva la prevención de la práctica de acoso psicológico en el trabajo. Con ello se reprime las

acciones u omisiones proferidas por los trabajadores hacia un superior jerárquico, correspondiente a la direccionalidad ascendente. La direccionalidad horizontal, también queda resguardada, en virtud de la inclusión en la prohibición relacionada con los compañeros de trabajo. Sobre la propuesta planteada, es conveniente advertir; la inexistencia de la obligación para la parte empleadora de elaborar y poner en vigor su respectivo reglamento interno de trabajo, cuando la organización laboral tenga menos de diez trabajadores.

La advertencia mencionada, obliga a proponer otra alternativa viable, dentro del contexto jurídico laboral, a saber: la emisión de un decreto emitido por el Congreso de la Republica, para modificar la adición contenida en el Artículo 197 bis, establecida por el Artículo 2 del Decreto 35 -98 del Congreso de la Republica, en el sentido de modificar la literal a) y el antepenúltimo párrafo.

6.2. Propuesta de defensa ante el acoso psicológico en el trabajo: Código de trabajo

La modificación del literal a) del Artículo 197 bis establecida por el Artículo 2 del Decreto 35 -98 del Congreso de la Republica, se propone en la forma siguiente: incluir en la prevención establecidas, además de accidente y riesgos de trabajo, el acoso psicológico; quedando la literal de esta forma: “a) Si en forma negligente no cumple las disposiciones legales y reglamentarias para la prevención de acoso psicológico, accidentes y riesgos de trabajo.”

En cuanto a la modificación del antepenúltimo párrafo del Artículo 197 bis relacionado, se propone agregar en los resultados del incumplimiento de las situaciones especiales de las literales correspondientes; el daño psicológico. Agregar a la incapacidad permanente, la temporal. El párrafo relacionado quedaría redactado de esta forma: “Y como consecuencia directa e inmediata de una de estas situaciones especiales se produce daño psicológico o accidente de trabajo que genere pérdida de algún miembro principal, incapacidad temporal o permanente; o muerte del trabajador, la parte empleadora quedará obligada a indemnizar los perjuicios causados, con independencia de las pensiones o indemnizaciones que pueda cubrir el régimen de seguridad social.” Se propone proyecto de Decreto.

Razonamientos y motivaciones: El medio propuesto. La técnica jurídica legislativa indica que la modificación de una norma de carácter legal, debe hacerse por otra de la misma categoría, la cual debe ser emitida y sancionada, por el ente correspondiente del Estado. La propuesta de modificación al artículo del Código relacionado, debe someterse a través de la potestad de iniciativa de ley otorgada a la Universidad de San Carlos de Guatemala en el Artículo 174; al Congreso de la República en virtud de sus atribuciones de decretar, reformar y derogar las leyes contenida en el Artículo 171 literal a) ambos artículos de la Constitución Política de la República.

La modificación del artículo relacionado, es debido a la necesidad de exigir el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias para la prevención del acoso psicológico en el trabajo; así como accidentes y riesgo de trabajo. Existe la obligación de la parte empleadora de adoptar las precauciones necesarias para proteger la vida, la seguridad y la salud de los trabajadores en la prestación de los servicios, para lo cual deben de adoptar determinadas medidas; especialmente la contenida en el Artículo 197 literal d) del Código de Trabajo, concerniente a proveer un ambiente sano de trabajo. Ese concepto resulta siendo demasiado amplio, no existe una especificación puntual al respecto. Para el planteamiento del acoso psicológico en el trabajo, debemos incluir el factor humano en las condiciones de trabajo.

El ambiente de trabajo, no debe limitarse a las condiciones físicas en que se prestan los servicios, como la falta de probidad en el manejo de las sustancias nocivas, tóxicas o materiales inflamables, explosivos que pone en riesgo la salud y la vida de los trabajadores; las condiciones relacionadas a la infraestructura física, condiciones medioambientales adecuadas a las actividades del trabajo, y que preservan la integridad de los trabajadores; debe incluir además, el clima organizacional, el ambiente humano dentro del cual se realiza el trabajo, como quedo anotado el clima organizacional no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real. Al igual que el aire de una habitación, rodea y afecta todo lo que sucede dentro de la organización. El ambiente humano deteriorado por relaciones nocivas de convivencia, predisponen el deterioro de la salud y la integridad de las personas en un contexto laboral.

El deterioro de las relaciones humanas en la prestación de los servicios, puede incrementar el número de accidentes de trabajo; razón por la cual la obligación de la parte empleadora, debe orientarse a preservar y mejorar la calidad de las relaciones humanas surgidas con ocasión del trabajo, su negligencia en el cumplimiento de su obligación, será la de indemnizar los daños y perjuicios producidos. El mejoramiento de la calidad de las relaciones humanas, puede realizarse dotando a la organización laboral; de personas con conductas probas y poseedoras de buenas costumbres. Los procesos de selección, deben incluir la búsqueda de personas con valores éticos arraigado; esos valores humanos agregados que casi siempre pasan desapercibidos en los procesos de reclutamientos y selección de personal; y no limitar el proceso, a la búsqueda exagerada de requerimientos académicos.

La modificación a la disposición legal relacionada, obliga a la parte empleadora a reprimir la práctica de acoso proferida por cualquier persona relacionada con la prestación de los servicios. Razón de demás; para reprimir la práctica de acoso psicológico en el trabajo, cuando provengan de trabajadores y compañeros de trabajo. La obligación incluye obviamente, la represión a la parte empleadora, al obligar al cumplimiento de las medidas necesarias para proteger la vida, la seguridad y la salud de los trabajadores, su inobservancia lo hace responsable por los perjuicios; conminándolo al pago efectivo de la indemnización respectiva.

La modificación propuesta, tiene objetivo principal reprimir la direccionalidad descendente, la cual resulta siendo la práctica de acoso psicológico en el trabajo, más frecuente y perversas, causante del mayor daño y sufrimiento de las víctimas.

Del procedimiento procesal laboral: El artículo comentado, señala el juicio ordinario de trabajo como medio para determinar la responsabilidad del empleador y conminarlo, al pago de la indemnización por el daño psicológico causado. El procedimiento ordinario esta contemplado en el Título Undécimo del Código de Trabajo, constituyendo un procedimiento de conocimiento dentro de la clasificación doctrinaria.

El bien jurídico a proteger: Es la perturbación del equilibrio psicológico del trabajador. La legitimación activa para acudir ante el órgano jurisdiccional, corresponde a quien resultan como receptor de la práctica del acoso psicológico en el trabajo. El legitimado debe tener una relación que lo vincule a la prestación de sus servicios personales de carácter personal. Debe considerarse la capacidad específica establecida en el Artículo 31 del Código de Trabajo, respecto a los trabajadores de catorce años o más.

La parte trabajadora puede comparecer y gestionar personalmente o por mandatario judicial, cuando la cuantía no exceda del equivalente de dos salarios mínimos mensuales para las actividades no agrícolas, el mandato podrá extenderse por medio de carta-poder firmada por el propio interesado; si no pudiere o supiere firmar, podrá hacerlo por acta suscrita ante el secretario del tribunal. Solo los abogados, dirigentes sindicales en la forma prevista en el Código de Trabajo, y los parientes dentro de los grados de ley debidamente acreditados, podrán actuar como mandatario judiciales. La representación debe acreditarse en la primera gestión o comparecencia. En caso de fallecido el trabajador, serán el cónyuge que le sobreviva, sus hijos menores o mayores o sus padres, en orden excluyente y con las representaciones correspondiente; los legitimados a requerir ante el órgano jurisdiccional correspondiente, el resarcimiento relacionado.

La legitimación pasiva, corresponde al responsable, será la parte empleadora, el patrono directamente cuando sea una persona individual; quien podrá comparecer, también en la forma indicada anteriormente; la persona jurídica responderá a través de sus representantes legales, conforme lo previsto en la escritura constitutiva o en los estatutos, pero si otorgaran su representación a otros, éstos deberán tener la calidad de abogados. Al igual que la presentación de la otra parte, deberán acreditar su representación en la primera gestión o comparecencia.

La facultad de acudir ante el órgano jurisdiccional, con el objetivo de plantear la petición resarcitoria, debe formularse a través de la demanda, el escrito que contenga la demanda deberá cumplir con las disposiciones establecidas en el Artículo 332 del Código de Trabajo.

En cuanto a los medios probatorios. El trabajador debe probar sus afirmaciones, con los medios disponibles en el Código de Trabajo. De ahí la importancia en la acuciosidad en recabar

cualquier, indicios disponibles y útil dentro de un proceso de acoso psicológico en el trabajo. “no obstante que el Código de Trabajo, no tiene taxativamente enumerados los medios de prueba, si los encuentran diseminadas en diferentes artículos como son: declaración de testigos, confesión judicial, documentos, dictamen de experto; y presunciones”.⁵³ No es objeto, del presente trabajo de grado, efectuar un análisis sobre el procedimiento ordinario laboral; sino indicar aquéllos elementos considerados importantes, para el resarcimiento de la indemnización; cuando sea consecuencia del daño psicológico infringido a los trabajadores por razones de acoso psicológico en el trabajo.

En cuanto a los medio de prueba, en especial; he de referirme a dictamen de experto y declaración de testigo.

Dictamen de experto: El daño psicológico, el desequilibrio psíquico, necesita de personas con estudios sumamente especializadas en salud psíquica, como médicos generales con ésa especialidad, psicólogos y psiquiatras; debido a lo subjetivo que resulta su determinación. El Artículo 352 del Código de Trabajo, indica entre otros: La proposición de dictamen de experto y su designación, será por la parte interesada. En la proposición deberá indicarse los puntos sobre los cuales deba versar el peritaje. La delimitación de los puntos de la pericia lo realiza el juez, resultan de las circunstancias propuestas y de las manifestadas por la otra parte. El dictamen de experto debe orientar al juzgador, a determinar la vinculación del proceso de acoso al detrimento espiritual y la derivación de connotaciones patológicas emocionales, la afectación anímica y las enfermedades consecutivas. Tampoco debe descartarse en la víctima de acoso psicológico en el trabajo; la posible aparición de enfermedades derivadas de la disfunción de determinados órganos, como consecuencia de la somatización de las afecciones emocionales. Lo subjetivo del daño psicológico propone, la estimación prudente del juzgador.

El dictamen será emitido oralmente o por escrito, en la audiencia señalada para el efecto. El juzgador con base en el Artículo 169 del Código Procesal Civil y Mercantil, utilizado en forma supletoria; podrá requerir de oficio o a solicitud de parte las aclaraciones pertinentes. En caso de

⁵³ Chica Hernández, Raúl Antonio, **Introducción al derecho procesal individual del trabajo**, pág. 182

existir deferencia entre los expertos, propuestos por las partes, el juzgador designará un tercero, quien emitirá dictamen posteriormente. La desestimación del experto no podrán hacerlo las partes; sin embargo, el juzgador está facultado para removerlos en cualquier momento del procedimiento, si dudará de la imparcialidad o de su falta de pericia. Ésta decisión judicial, resulta no impugnabile.

Declaración testimonial: Con relación a la proposición de testigos, para determinar el daño por acoso psicológico en el trabajo, con el propósito de acceder a la indemnización establecidas en el Artículo 197 bis, del cual proponemos su modificación; es conveniente realizar algunas consideraciones. El Artículo 348 del Código de Trabajo, establece la obligación a todo habitante, de concurrir al llamamiento judicial para declarar en juicio de trabajo. Esa obligación obviamente, genera sus excepciones y sanciones en caso de desobediencia. Las partes pueden proponer con base en el Artículo 347 del Código citado; hasta cuatro testigos, sobre cada uno de los hechos que se pretendan establecer. Existe una obligación a la parte empleadora, en el sentido de permitir a sus trabajadores concurrir a prestar los testimonios a que haya lugar, cuando la citación se realizada legalmente, sin menoscabo de sus intereses, salarios o jornada de trabajo, Artículo 350 de la Ley. La desestimación por tacha, es causal improcedente, en caso de subordinación del testigo derivada de la relación jurídica laboral; sin embargo, si lo será cuando el testigo ejerce funciones de dirección, representación o de confianza en la organización de que se trate, 2º. Párrafo del Artículo 351 del Código relacionado.

La observación pretendida, es relacionada con los trabajadores, cuando presten declaraciones, que de alguna manera serán sobre hechos realizados por el superior jerárquico o el patrono, es decir; emitir declaración testimonial en contra de la parte empleadora donde presta sus servicios. La declaración del testigo, trabajador de la organización laboral en contra de su patrono o parte empleadora, generará obviamente una inseguridad en su relación de trabajo; hasta donde puede resultar obligatorio concurrir a un llamamiento judicial, bajo ésta circunstancias; y como queda desprovista la comprobación de las acciones u omisiones del acoso. Las represalias podrán ser inminentes, el testigo constituirá otra víctima de acoso psicológico en el trabajo.

Es conveniente la protección de los testigos, en circunstancias antes indicadas; de manera exacta y taxativa en la ley, no solamente inferirlo de las disposiciones vigentes, como lo establece la literal h) del Artículo 62 de la Ley, al prohibir a los patronos ejecutar cualquier otro acto que restrinja los derechos que el trabajador tiene conforme la ley; o la prohibición de cualquier clase de represalias contra los trabajadores con el propósito de impedirle parcial o totalmente el ejercicio de los derechos que les otorguen la Constitución, el presente Código, sus reglamentos o las demás leyes de trabajo o de previsión social, o con motivo de haberlos ejercido o de haber intentado ejercerlos, Artículo 10 del Código de Trabajo. La transgresión de las disposiciones prohibitivas, solamente resultan siendo sancionada con multa, conforme el Artículo 217 literal b) del Código de Trabajo, reformado por el Artículo 17 del Decreto 18-2001 del Congreso de la Republica; estimada entre tres y catorce salarios mínimos mensuales vigentes para las actividades no agrícolas. Puede resultar para la parte empleadora, una multa insignificante.

En un proceso de acoso psicológico en el trabajo, la declaración testimonial, especialmente de aquéllos trabajadores de la organización, que hayan presenciado alguna acción u omisión denigrante, proferida en contra de la víctima; resultan siendo fundamental para probar tal práctica; por las características indicadas a lo largo de éste trabajo; el acoso psicológico en el trabajo se produce en la mayoría de casos en forma oculta, escasamente logra dejar rastro o señales externas, a no ser el deterioro emocional progresivo de la víctima.

Parecer perceptible, que dentro del contexto jurídico laboral, a pesar de las propuestas planteadas; la protección de la víctima y de los testigos en un proceso de acoso psicológico en el trabajo, resultan siendo poco contundente. La inexistencia de una propuesta penal, radica en el planteamiento del problema dentro del contexto jurídico laboral. Resulta entonces, necesaria su represión dentro de la política criminal del Estado basado en el principio de presunción de inocencia como garantía fundamental debido a la complejidad humana. Una figura del tipo penal que reprima el acoso psicológico en el trabajo, puede ser utilizada para descalificar a otra persona, sin motivos suficientes para tipificar el delito. La simple acusación de una persona puede llegar a destruir a otra.

El tratamiento del fenómeno del acoso psicológico desde una perspectiva laboral, es propiciar estudios posteriores para profundizar, en su conocimiento y sus implicaciones; con el objetivo de proteger los entornos laborales, donde la mayoría de trabajadores obtienen la única fuente de ingresos económicos, necesarias para su subsistencia. Su apareamiento en los entornos laborales nacionales, es cada vez más constante, debido a los factores señalados en el presente trabajo; especialmente la densidad demográfica y las nuevas condiciones económicas globalizadoras.

“Actualmente se lucha contra la injusticia, humanizando las relaciones sociales que de deben adoptar fuerte influjo ético, a cambio de la desconsoladora materialización que deshumaniza el derecho, para evitar que los intereses bastardos imperen angustiosamente sobre la miseria y necesidad de grandes núcleos de la sociedad.”⁵⁴

⁵⁴ González, **Ob. Cit**, pág. 82

CONCLUSIONES

1. La violencia psicológica, es el elemento fundamental en un proceso de acoso, manifestado actualmente con mayor frecuencia en los entornos laborales; en países altamente industrializados como también en países en desarrollo. Su finalidad consiste en dañar el equilibrio emocional, para eliminar a trabajadores de sus puestos de trabajo y perjudicar su futura empleabilidad. Esta inseguridad que se cierne sobre los puestos de trabajo, es provocada principalmente por factores demográficos, económicos, personales y condiciones de trabajo, que predisponen su manifestación en los contextos laborales. Es consecuencia de la interacción sistemática de grupo, la sujeción al arbitrio de una u otras personas, el ejercicio del poder.
2. La violencia psíquica ejercida en el acoso psicológico en el trabajo, tiene la característica respecto de otros tipos de violencia como la física; que al producirse generalmente de forma oculta, escasamente logra dejar rastro o señales externas, a no ser el deterioro progresivo de la víctima. El daño psicológico provoca efectos personales y materiales; principalmente para la víctima, su entorno familiar; las organizaciones laborales donde se manifiesta o se tolera, e incluso es perceptible efectos materiales en instituciones del Estado.
3. Los daños causados por el acoso psicológico en el trabajo, es derivado de una decisión deliberada; la voluntariedad proferida en forma unilateral de causar intencionalmente daño, principalmente emocional, razón por la cual los perjuicios causados, deben ser susceptibles de ser prevenidos, sancionados y resarcibles. Para ello, es imprescindible emitir los instrumentos legales pertinentes que hagan posible dentro del contexto jurídico laboral su aplicabilidad.

4. Es inexistente un perfil propio para determinar con exactitud la personalidad de los acosadores y de las víctimas, debido a lo complejo que resulta el estudio sistemático de la personalidad. Lo que supone la predisposición de cualquier trabajador o patrono; hombre o mujer a participar de los roles principales en un proceso de acoso; sin embargo, es posible establecer pautas personales de acosadores y víctimas, derivado de las reiteradas actitudes personales encontradas en un proceso de acoso psicológico en el trabajo.

5. No existente una protección legal específica, dentro del sistema jurídico del país, para prevenir, sancionar y resarcir de forma clara y total, las acciones y omisiones constitutivas de acoso psicológico en el trabajo; sin embargo, las sanciones y los perjuicios causados a las víctimas, especialmente el daño psicológico, pueden ser penados e indemnizados de manera indirecta con las disposiciones y mecanismos legales vigentes, establecidos en el ordenamiento jurídico del país.

RECOMENDACIONES

1. A las asociaciones permanentes de trabajadores, gremiales y solidaristas; para que a través de técnicas adecuadas de exposición grupal, como talleres, foros, cursillos y otros; conozcan y divulguen entre sus afiliados y trabajadores de sus organizaciones laborales, el fenómeno del acoso psicológico en el trabajo para comprender sus elementos, factores propiciadores y sus efectos perjudiciales en las víctimas; con el objetivo de prevenirlo, sancionarlo y conocer las disposiciones y mecanismos legales para indemnizar a quienes lo padecen.
2. A los gerentes, directores y jefes de las divisiones de gestión de personal para que en las organizaciones laborales donde prestan sus servicios; incluyan como prioridad dentro de las políticas laborales, valores éticos que permitan prevenir el surgimiento de causas motivadoras de acoso psicológico en el trabajo; asimismo ejercer acuciosidad en la resolución de conflictos laborales para detectar acciones u omisiones coincidentes con prácticas de acoso, con el objetivo de evitar posibles demandas judiciales, reparadoras por los daños causados o tolerados en sus organizaciones.
3. Que la dependencia administrativa del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, con base en el Artículo 60 literal e) del Código de Trabajo, obligue a los empleadores incluir en los reglamentos internos de trabajo, la siguiente disposición: Se prohíbe a los trabajadores, y patrono ejercer violencia psíquica a través de acciones u omisiones de manera directa o indirecta, con el objetivo de causar daño o sufrimiento a compañeros, subordinados, patrono o sus representantes dentro, y fuera del lugar donde se ejecuten las labores. Para que así pueda legalmente prevenir y sancionar la práctica de acoso psicológico en el trabajo.

4. A los profesionales de la medicina general, psiquiátrica y psicológica; no descartar de manera terminante, en los diagnósticos de sus pacientes; posibles causas psíquicas a las afecciones focalizadas en determinados órganos. Considerar también, el debilitamiento de la defensa natural del cuerpo, como consecuencia del padecimiento de un proceso de acoso psicológico en el trabajo. Deben recomendar los tratamientos terapéuticos farmacológicos y psicológicos indispensables y evitar la medicación inadecuada, que pueda prolongar el sufrimiento y empeorar la salud de las víctimas.

5. A la Universidad de San Carlos de Guatemala, para que con base en el uso de su potestad de iniciativa de ley, someta a consideración y aprobación del Congreso de la República, un anteproyecto de ley, que permita la reforma del Artículo 197 bis del Código de Trabajo, adicionado por el Artículo 2 del Decreto 35-98 del Congreso de la República; para establecer las disposiciones propias dentro del contexto jurídico laboral que permitan la represión y el resarcimiento de los daños provenientes de la práctica de acoso psicológico en el trabajo.

ANEXO

ANEXO

INICIATIVA DE LEY:

Presentada por la Universidad de San Carlos de Guatemala, a través de su representante legal, para reformar el Artículo 197 bis del Código de Trabajo, adicionado por el Artículo 2 del Decreto 35-98 del Congreso de la República,

DECRETO-----

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA

CONSIDERANDO:

Que la violencia psicológica proveniente de un acoso en un contexto laboral, constituye una de las formas más degradantes de causar daño, cuyas secuelas son perversamente manipuladas; escasamente perceptibles solamente por el deterioro emocional de las víctimas; con la intencionalidad de obtener deliberadamente el retiro voluntario de un trabajador de su puesto de trabajo y perjudicar su futura empleabilidad; lo que supone perjuicios personales y materiales susceptibles de prevenir, sancionar e indemnizar.

CONSIDERANDO:

Que existe la desprotección jurídica laboral, ante el acoso psicológico en el trabajo, razón por la cual el Estado, debe generar los instrumentos legales pertinentes, para proteger a la clase trabajadora en sus entornos laborales; previniendo, sancionando y creando los mecanismos que permitan resarcir los daños ocasionados por una de las formas más humillantes de dañar a las personas.

CONSIDERANDO:

Que para prevenir, sancionar e indemnizar los perjuicios causados por la práctica de acoso psicológico en el trabajo, es necesario reformar el Artículo 197 bis, del Código de Trabajo, el cual fue adicionado por el Artículo 2 del Decreto 35-98 del Congreso de la República.

POR TANTO

Con fundamente en el Artículo 156; y en cumplimiento de las atribuciones que le asigna el inciso 1º. del Artículo 170; ambos de la Constitución Política de la República.

DECRETA

La siguiente reforma:

Artículo 1.- Reformar el Artículo 197 bis del Código de Trabajo, adicionado por el Artículo 2 del Decreto 35-98 del Congreso de la República; en la forma siguiente:

- a) Modificación del literal a). Incluir en las prevenciones establecidas, además de accidente y riesgos de trabajo, el acoso psicológico; quedando la literal de esta forma: “a) Si en forma negligente no cumple las disposiciones legales y reglamentarias para la prevención de acoso psicológico, accidentes y riesgos de trabajo.
- b) Modificación del antepenúltimo párrafo. Adicionar a los resultados del incumplimiento de las situaciones especiales de las literales correspondientes; el daño psicológico. Adicionar a la incapacidad permanente, la temporal. El párrafo relacionado quedaría redactado de esta forma: “Y como consecuencia directa e inmediata de una de estas situaciones especiales se produce daño psicológico o accidente de trabajo que genere pérdida de algún miembro principal, incapacidad temporal o permanente; o muerte del trabajador, la parte empleadora quedará obligada a indemnizar los perjuicios causados, con independencia de las pensiones o indemnizaciones que pueda cubrir el régimen de seguridad social.”

Artículo 2.- La modificación queda en la forma siguiente: “Artículo 197 bis. Si en juicio ordinario de trabajo se prueba que el empleador ha incurrido en cualquiera de las siguientes situaciones:

- a) Si en forma negligente no cumple las disposiciones legales y reglamentarias para la prevención de acoso psicológico, accidentes y riesgos de trabajo;
- b) Si no obstante haber ocurrido accidentes de trabajo no adopta las medidas necesarias que tiendan a evitar que ocurran en el futuro, cuando tales accidentes no se deban a errores

humanos de los trabajadores, sino sean imputables a las condiciones en que los servicios son prestados;

- c) Si los trabajadores o sus organizaciones le han indicado por escrito la existencia de una situación de riesgo, sin que haya adoptado las medidas que puedan corregirlas;

Y como consecuencia directa e inmediata de una de estas situaciones especiales se produce daño psicológico o accidente de trabajo, que genere pérdida de algún miembro principal, incapacidad temporal o permanente; o muerte del trabajador, la parte empleadora quedará obligada a indemnizar los perjuicios causados, con independencia de las pensiones o indemnizaciones que pueda cubrir el régimen de seguridad social.

El monto de la indemnización será fijado de común acuerdo por las partes y en defecto de tal acuerdo, lo determinará el Juez de Trabajo y Previsión Social, tomando como referencia las indemnizaciones que pague el régimen de seguridad social.

Si el trabajador hubiere fallecido, su cónyuge supérstite, sus hijos menores representados como corresponde, sus hijos mayores o sus padres, en ese orden excluyente, tendrán acción directa para reclamar esta prestación, sin necesidad de declaración de herederos o radicación de la mortual.”

Artículo 3.- Vigencia. El presente decreto entrará en vigor ocho días después de su publicación en el Diario de Centro América.

PASE AL ORGANISMO EJECUTIVO PARA SU SANCIÓN, PROMULGACIÓN Y PUBLICACIÓN.

DADO EN EL PALACIO DEL ORGANISMO LEGISLATIVO EN LA CIUDAD DE GUATEMALA EL-----

BIBLIOGRAFÍA

- AGUILAR GUERRA, Vladimir Osmán. **Derecho de obligaciones**. Guatemala, Guatemala: (s.e.), 2004. Págs. 173, 174 387, 388, 390.
- ALONSO, Osvaldo Miguel. **Automatización y estrategia sindical**. Venezuela: Ed. Nueva Sociedad, 1991.
- BEJARANO SÁNCHEZ, Manuel. **Derecho de obligaciones civiles**. 5ª. ed. México, México: Ed. Oxford, 1999. Págs. 204, 206.
- BERGERON, Jean Louis et al. **Los aspectos humanos de la organización**, traducción al español por Gaétan Morin. Québec, Canadá: Ed. Icap, 1983. Págs. 35, 41.
- CARRILLO GIRÓN, Rosa del Carmen. **La flexibilización, la desregulación y huida del derecho laboral como efectos de la globalización económica**. Guatemala: Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de San Carlos de Guatemala, (s.f.). Pág. 24.
- CASARES ARRANGOIZ, David. **Líderes y educadores**. México, México: Ed. Fondo de Cultura Económica, 2000. Págs. 53, 55.
- CORONA GRAMAJO, Mirna Leticia. **Depresión y angustia en trabajadores agrícolas de fincas cafetaleras del oriente de Guatemala**. Guatemala: Facultad de Ciencias Psicológicas, Universidad de San Carlos de Guatemala 1993. Págs. 5 a 7.
- CHIAVENATO, Adalberto. **Administración de recursos humanos**. Colombia: Ed. McGraw-Hill, 1999.
- CHICAS HERNÁNDEZ, Raúl Antonio. **Introducción al derecho procesal individual del trabajo**. Guatemala: (s.e.), 1999. Pág. 182.
- DARAY, Hernán. **Daño psicológico**. Buenos Aires, Argentina: Ed. Astrea, 1995. Págs. 12, 56, 57.
- DE LA CUEVA, Mario. **Nuevo derecho mexicano del trabajo**. 2t., 2ª. ed. México, México. Ed. Porrúa, 1999.
- DE LEÓN VILLAGRÁN, Rafael Marco Tulio. **Efectos positivos y negativos de la indemnización por despido en el trabajador guatemalteco**. Guatemala: Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de San Carlos de Guatemala. 1977.
- DESSLER, Gary. **Administración de personal**, traducción al español por Esther Fernández Alvarado. (s.l.i.) Ed. Prentice-Hall Hispanoamericana S. A. 1994. Págs. 13, 14.

- DIEZ BENAVIDES, Mariano. **De la emoción a la lesión**. México, México: Ed. Trillas S. A., 1976. Pág. 70
- DORSCH, Friedrich. **Diccionario de psicología**, traducción al español por Ismael Antich. Barcelona, España: Ed. Herder S. A., 1876.
- ESTRUCH, Joan y Salvador Cardús. **Los suicidios**. Barcelona, España: Ed. Herder, 1982.
- GARCÍA HERNÁNDEZ, Rodolfo Aníbal. **Implicaciones de aplicación de políticas económicas de corte neoliberal en el ordenamiento jurídico laboral**. Guatemala: Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de San Carlos de Guatemala (s.f).
- GARCÍA HURTARTE, Aída Leticia. **La desprotección ante el acoso sexual**. Guatemala: Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de San Carlos de Guatemala, 2002.
- GARCÍA MAYNEZ, Eduardo. **Introducción al estudio del derecho**. 45ª. ed. México, México: Ed. Porrúa, 1993.
- GONZÁLEZ GIRÓN, Felipe Humberto. **El daño moral, principios que lo rigen**. Guatemala: Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de San Carlos de Guatemala, 1965. Págs. 79, 82
- GORDILLO OROZCO, Edgar Yuwany. **Evaluación de costos en la automatización de un puesto de un ingenio azucarero**. Guatemala; Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, Universidad de San Carlos de Guatemala, 1998.
- HIRIGOYEN, Marie France. **El acoso moral en el trabajo**, traducción al español por Nuria Pujol i Valls. España: Ed. Paídos Iberia S. A. 2001. Págs. 92, 99, 101, 110, 141, 192.
- JIMÉNEZ ESPAÑA, Julio Ernesto. **El derecho de trabajo y la indemnización por despido injustificado**. Guatemala: Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de San Carlos de Guatemala, (s.f.).
- KEITH, Davis. **El comportamiento humano en el trabajo**, traducción al español por Hortensia Corona de Contín; 6ª. ed. México, México: Ed. McGraw-Hill, 1993. Págs. 111, 306.
- LAFONTAINE, Oskar y Christa Muller. **No hay que tener miedo a la globalización**, traducción al español por Francisco Colón y Juan Carlos Velasco. Madrid, España: Ed. Biblioteca Nueva S. L. 1998.
- LÓPEZ-IBOR ALIÑO, Juan J., y Manuel Valdés Miyar. **DSM-IV-TR Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales**, traducción al español por Tomás de Flore i Formenti, Joan Masana Ronquillo, Eric Masana Montejo, José Toro Trallero, Joseph

- Treserra Torres, Claudi Udina Abelló. Barcelona España: Ed. Masson S. A. 2002. Madrid, España: Ed. Sal Térrea, 2001. 518, 520, 771 a 773, 784, 799, 801.
- MARTÍNEZ VIVOT, Julio J. **Acoso sexual en las relaciones laborales**. Buenos Aires, Argentina: Ed.Astrea, 1995.
- MEJICANOS JOL, Irma Leticia. **La indemnización laboral en el ordenamiento jurídico guatemalteco, la indemnización universal, ventajas y desventajas**. Guatemala: Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de San Carlos de Guatemala, 1990.
- MENKOS ZEISSIG, Lesli. **Efectos psicológicos de las nuevas condiciones laborales impuestas, por el fenómeno de la globalización**. Guatemala: Faculta de Ciencias Psicológicas, Universidad de San Carlos de Guatemala, (s.f.). Págs. 9, 10.
- MILGRAN, Stanley. **Obediencia a la autoridad: un punto de vista experimental**, traducción de Javier Goitia. 3ª. ed., Bilbao, España: Ed. Desclee de Broker S. A., 1980.
- MOLINA FERNÁNDEZ, Luís Fernando. **Derecho laboral guatemalteco**. Guatemala, Guatemala. Ed. Oscar De León Palacios, 1996. Pág. 140.
- NAVILLE, Pierre. **Hacia el automatismo social**, traducción al español por Teresa Silva de Salazar. México, México: Ed. Fondo de Cultura Económica, 1965
- PIÑUEL Y ZABALA, Iñaki. **Mobbing, como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo**. España: Ed. Sal Térrea, 2001. Págs. 72, 73, 78, 79, 80, 89, 90, 91, 94, 95, 116, 163 a 165.
- TORRABADELLA, Paz. **Inteligencia emocional en el trabajo**. España: Ed. Océano, 2003. Págs. 20, 101.
- VELÁSQUEZ CHACÓN, Maty Luz. **Proyecto de creación de la ley contra el acoso y hostigamiento sexual**. Guatemala, Guatemala: Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de San Carlos de Guatemala, 2005.
- ZABALEGUI RODRÍGUEZ, Luís. **¿Por qué me culpo tanto?**, España: Ed. Desclee de Broker S. A., 1997.
- ZAX, Melvin y Emory L. Cowen. **Psicopatología**, traducción al español por Carlos Gerhard Ottenwaelder 2ª. ed. México, México: Ed. Nueva Editorial, Interamericana, 1983.

Legislación:

Constitución Política de la República. Asamblea Nacional Constituyente, 1986.

Ley del Organismo Judicial. Congreso de la República, Decreto número 2-89, 1989.

Código de Trabajo. Congreso de la República, Decreto número 1441, 1961.

Código Civil. Enrique, Peralta Azurdia, Jefe de Gobierno de la República de Guatemala, Decreto Ley número 106, 1963.

Código Procesal Civil y Mercantil. Enrique, Peralta Azurdia, Jefe de Gobierno de la República de Guatemala, Decreto Ley, número 107, 1965.

Código Penal. Congreso de la República, Decreto número 2-89, 1989.

Código Procesal Penal. Congreso de la República, Decreto número 52-92, 1993.

Ley de Servicio Civil. Congreso de la República, Decreto número 1748, 1968.

Reglamento de la Ley de Servicio Civil. Presidencia de la República, Acuerdo Gubernativo número 18-98, 1998.

Reglamento de Asistencia Médica. Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Acuerdo número 466, 1967.

Reglamento sobre protección relativa a Invalidez, Vejez y Sobrevivencia. Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Acuerdo número 788, 1987.