

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



**LA TIPIFICACIÓN DEL DELITO DE ACOSO MORAL O PSICOLÓGICO EN EL  
TRABAJO**

**JULIO CÉSAR COLÓN CHACÓN**

**GUATEMALA, NOVIEMBRE 2007.**

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

**LA TIPIFICACIÓN DEL DELITO DE ACOSO MORAL O PSICOLÓGICO EN EL  
TRABAJO**



Por

**JULIO CÉSAR COLÓN CHACÓN**

Previo a conferírsele el grado académico de

**LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

Guatemala, noviembre 2007.

**HONORABLE JUNTA DIRECTIVA  
DE LA  
FACULTAD 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

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

**GUSTAVO ADOLFO GUDIEL VALENZUELA**  
**ABOGADO Y NOTARIO**

**Avenida Reforma 2-18, Zona 9. 1º. Nivel, Oficina 9**

**Edificio Cortijo Reforma**

**Telefax: 2251-333-5 Celular: 51133698**



Guatemala, 29 de junio de 2007.

Licenciado: MARCO TULIO CATILLO LUTIN  
Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Su despacho

*Distinguido Licenciado:*

*En cumplimiento de la providencia emanada por ese Decanato, de fecha dieciocho de abril del año dos mil siete, procedí a asesorar al Bachiller JULIO CESAR COLÓN CHACÓN, en su trabajo de tesis intitulado "LA TIPIFICACIÓN DEL DELITO DE ACOSO MORAL O PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO".*

*Para la elaboración de su trabajo el formulante ha consultado metodología y técnicas de investigación, así como redacción y bibliografía adecuada basadas en contenido científico, dejando una contribución significativa a la investigación jurídica, todo esto realizado bajo la dirección y asesoría del suscrito, para así llegar a la culminación de la misma en una forma acertada, dentro de las recomendaciones hechas al Bachiller COLÓN CHACÓN, por todo lo expuesto estimo que el mismo llena los requisitos establecidos en el Artículo 32 del Normativo para la elaboración de la tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público. Por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE en el presente trabajo, con la finalidad de que continúe su trámite administrativo para su ulterior discusión en examen público.*

*Sin otro particular, me suscribo*

  
**LIC. GUSTAVO ADOLFO GUDIEL VALENZUELA**  
**ABOGADO Y NOTARIO**  
**COL. 5813**

GUSTAVO ADOLFO GUDIEL VALENZUELA  
ABOGADO Y NOTARIO



**UNIDAD ASESORÍA DE TESIS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES.** Guatemala, veintitrés de julio de dos mil siete.

Atentamente, pase al (a la) **LICENCIADO (A) HÉCTOR DAVID ESPAÑA PINETTA**, para que proceda a revisar el trabajo de tesis del (de la) estudiante **JULIO CÉSAR COLÓN CHACÓN**, Intitulado: **"LA TIPIFICACIÓN DEL DELITO DE ACOSO MORAL O PISCOLÓGICO 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 la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.

  
**LIC. MARCO TULIO CASTILLO LUTÍN**  
**JEFE DE LA UNIDAD ASESORÍA DE TESIS**



cc. Unidad de Tesis  
MTCL/stlh

*Lic. Héctor David España Pinetta*

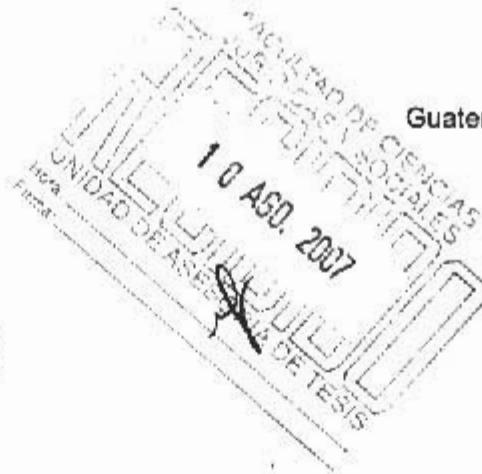
7ª Avenida 1-20 zona 4, 2º Nivel, Oficina 205, Edificio Torre Café  
Teléfono 2331-5244

Celular 5690-5164

**BUFETE PROFESIONAL  
DE ESPECIALIDADES**



Guatemala Agosto 7 del 2007.



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

Señor jefe de la Unidad:

En cumplimiento de la resolución fechada el veintitrés de julio del año dos mil siete, en la que se me nombró como REVISOR del trabajo de tesis del bachiller Julio César Colón Chacón, intitulado "LA TIPIFICACIÓN DEL DELITO DE ACOSO MORAL O PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO". A usted me permito manifestar lo siguiente:

1. El sustentante, Bachiller Julio César Colón Chacón, al abordar el tema nos explica pormenorizadamente, del problema del Acoso Moral o Psicológico a que se expone un trabajador sea este mujer o varón, en el desempeño del trabajo y de la presión a que se le somete demeritando su dignidad y provocando la destrucción psicológica del trabajador.
2. La investigación ya singularizada por el sustentante, se encuentra adecuada a las normas que exige nuestra casa de estudios, habiendo atendido las observaciones que se consideraron oportunas, las que atendió el Bachiller Colón Chacón, en su totalidad, haciendo constar que el tema abordado es de suma importancia en el ramo laboral; estando de acuerdo que se debería legislar al respecto para incorporar como delito laboral el acoso moral o psicológico, en contra de los trabajadores y dejar plasmada la obligación del trabajador a denunciarlo, protegiendo su identidad, a efecto de que el empleador no tome o pueda tomar represalias contra el trabajador que denuncie la practica irregular del acoso moral o psicológico en contra de este o de varios trabajadores, en un centro determinado de trabajo.
3. Es de capital importancia informar que el Bachiller Colón Chacón, en el análisis e investigación de su trabajo; consultó la metodología y técnicas de redacción, utilizando la bibliografía adecuada, que dicho sea de paso; no existe mucha, dejando un aporte puntual y efectivo para el estudio de las instituciones a que alude en su trabajo, cumpliendo con lo establecido en el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, por lo que me permito emitir **DICTAMEN FAVORABLE**, para que el mismo pueda ser discutido en el Examen Público correspondiente.

Sin otro particular me es grato suscribirme del señor Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis, de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con muestras de mi alta consideración y estima.

Atentamente,

*Héctor David España Pinetta*  
Lic. Héctor David España Pinetta -  
Abogado y Notario  
Colégiado 2802

*Héctor David España Pinetta*  
ABOGADO Y NOTARIO

TECNICO EN FORMACION PROFESIONAL Y EMPLEO. INEM. MADRID, ESPAÑA.



DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES.

Guatemala, veintiuno de septiembre del año dos mil siete.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la Impresión del trabajo de Tesis del (de la) estudiante JULIO CÉSAR COLÓN CHACÓN, Titulado LA TIPIFICACIÓN DEL DELITO DE ACOSO MORAL O 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/sllb



## DEDICATORIA

**A Dios:** Fortaleza espiritual, guía de sabiduría y Padre celestial, que con su amor incondicional e incomparable fidelidad, me brindó salud, fe y perseverancia para la satisfactoria culminación de mi carrera profesional.

**A mis padres:** Por su amor abnegado, formación moral, esfuerzo y apoyo en todas las etapas de mi vida.

**A mi esposa:** Por su amor, comprensión y por haberme apoyado siempre para que hiciera realidad mi más preciada meta de alcanzar esta profesión.

**A mis hijos:** Por su perseverancia, sacrificio y apoyo incondicional.

**A:** Todas aquellas respetables personas, que colaboraron conmigo en la elaboración de esta tesis.

**A:** La Universidad de San Carlos de Guatemala. Especialmente a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, por su contribución a mi formación profesional.



## ÍNDICE

|                   |             |
|-------------------|-------------|
|                   | <b>Pág.</b> |
| Introducción..... | i           |

### CAPÍTULO I

|   |    |
|---|----|
| 1. Consideraciones generales del delito de acoso moral o psicológico..... | 1  |
| 1.1 Del delito.....   | 1  |
| 1.2 Principio de legalidad.....   | 5  |
| 1.3 De la tipicidad.....  | 6  |
| 1.4 Sujeto activo.....  | 10 |
| 1.5 Sujeto pasivo.....  | 10 |
| 1.6 El objeto jurídico.....   | 10 |
| 1.7 El objeto material.....   | 11 |
| 1.8 La conducta.....  | 11 |

### CAPÍTULO II

|   |    |
|---|----|
| 2. Consideraciones generales del acoso moral o psicológico en las relaciones laborales..... | 13 |
| 2.1 Antecedentes.....   | 13 |
| 2.2 Concepto.....   | 14 |
| 2.2.1 El concepto científico de mobbing.....  | 14 |
| 2.2.2 El concepto legal de mobbing.....   | 15 |
| 2.3 Situación del acoso moral y psicológico.....  | 19 |
| 2.4 Tipos de acoso moral y psicológico.....   | 21 |
| 2.4.1 Acoso moral descendente.....  | 21 |
| 2.4.2 Acoso moral horizontal.....   | 21 |
| 2.4.3 Acoso moral ascendente.....   | 22 |

**Pág.**

|  |    |
|--|----|
| 2.5 Acosador y acosado.....  | 22 |
| 2.5.1 El acosador narcisista.....  | 22 |
| 2.5.2 El acosador paranoico.....   | 22 |
| 2.5.3 El acosador miedoso.....   | 23 |
| 2.5.4 El acosador irascible.....   | 23 |
| 2.5.5 El acosador frustrado.....   | 23 |
| 2.5.6 El acosador criticón y pedante.....                                    | 23 |
| 2.6 Cómo se origina el acoso moral o psicológico en el trabajo.....          | 25 |
| 2.6.1 Consecuencias para el trabajador afectado.....                         | 27 |
| 2.6.2 Consecuencias para la organización del trabajo.....                    | 27 |
| 2.6.3 Consecuencias para el núcleo familiar y social y para la comunidad.... | 28 |
| 2.7 Como se manifiesta el acoso moral o psicológico en el trabajo.....       | 28 |
| 2.8 La salud mental del acosador.....  | 29 |

### **CAPÍTULO III**

|  |    |
|--|----|
| 3. Situación actual del acoso moral o psicológico en el trabajo.....   | 31 |
| 3.1 La situación del acoso moral y psicológico en el trabajo en Guatemala.....   | 31 |
| 3.2 Prohibición de tomar represalias por parte del patrono.....  | 38 |
| 3.3 Consideraciones en relación al despido de los trabajadores que sufren<br>de acoso moral contempladas en el Artículo 77 del Código de Trabajo ..... | 39 |
| 3.4 La responsabilidad del Estado por el acoso moral en el ámbito laboral de<br>los poderes públicos.....  | 42 |

### **CAPÍTULO IV**

|   |    |
|---|----|
| 4. Mecanismos de prevención del acoso moral o psicológico en el trabajo ..... | 45 |
| 4.1 Análisis de las medidas preventivas.....                                  | 46 |
| 4.1.1 Prevención.....   | 49 |

**Pág.**

|   |    |
|---|----|
| 4.2 Estrategias de intervención.....  | 64 |
| 4.2.1 Detección de posibles casos.....  | 64 |
| 4.3 Investigación.....  | 66 |
| 4.4 Valoración y resultados.....  | 67 |
| 4.4.1 Intervención en las fases del proceso de mobbing.....                                       | 70 |
| 4.5 Plan de prevención.....   | 72 |
| 4.6 Modelo de intervención.....   | 74 |
| 4.7 Propuesta de tipificación.....  | 76 |
| 4.7.1 Proyecto de Ley para la protección de los trabajadores en contra<br>del acoso laboral ..... | 77 |
| <b>CONCLUSIONES</b> .....   | 91 |
| <b>RECOMENDACIONES</b> .....  | 93 |
| <b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....   | 95 |

## INTRODUCCIÓN

Entre la diversidad de problemas que las personas enfrentan en sus escenarios de trabajo, se encuentra también el acoso moral o psicológico, que en nuestro país ha llamado la atención de muy pocos investigadores, sin embargo no es un nuevo hecho social. De manera que se encuentran miles de víctimas, que por temor al escándalo y a perder su trabajo han preferido guardar silencio.

El precepto constitucional, del Artículo 4 de la Constitución Política de la Republica de Guatemala, establece que: La libertad e igualdad. “En Guatemala todos los seres humanos son libres e iguales en dignidad y derechos. El hombre y la mujer, cualquiera que sea su estado civil tienen iguales oportunidades y responsabilidades. Ninguna persona puede ser sometida a servidumbre ni a otra condición que menoscabe su dignidad. Los seres humanos deben guardar conducta fraternal entre si”. Bajo esta concepción, la problemática objeto de la presente investigación se centra en la necesidad de garantizar la dignidad de las personas en su lugar de trabajo y evitar las conductas de acoso moral o psicológico en el mismo y, si ocurre, garantizar que se dispone de los procedimientos adecuados para tratar el problema y evitar que se repita. Por consiguiente, el presente trabajo pretende fomentar la elaboración y la puesta en práctica de políticas que establezcan entornos laborales libres del acoso moral o psicológico en el trabajo y en los que mujeres y hombres respeten mutuamente su integridad humana.

La investigación es un proceso de conocimiento y surge de las necesidades que la práctica plantea.

El objetivo es descubrir respuestas a determinadas interrogantes a través de la aplicación de procedimientos científicos. Estos procedimientos han sido desarrollados buscando aumentar el grado de certeza de que la información reunida será de interés

para la interrogante que se estudia y que, además, reúne las condiciones de fiabilidad y objetividad.

La investigación jurídica es una actividad formativa básica. Los abogados o juristas trabajan con problemas jurídico legales, planteando vías de solución o resolviendo estos en calidad de aplicadores o intérpretes del orden normativo. Por ello deben desarrollar su capacidad imaginativa a efecto de hacer un trabajo innovador y creativo.

El tema abordado en esta investigación es nuevo en Guatemala. El acoso moral o psicológico en el trabajo empieza a ser objeto de debate incluso en países de Europa. En ese continente, han sido pocos los países que han creado legislación al respecto.

El trabajo de investigación consta de cuatro capítulos en los cuales se enfocan los aspectos básicos de esta problemática.

En el primer capítulo se hacen consideraciones generales del delito de acoso moral o psicológico.

El segundo capítulo alude directamente al acoso moral o psicológico en las relaciones laborales.

Luego, en el tercer capítulo se hace un breve análisis crítico jurídico de la situación actual del acoso moral o psicológico en el trabajo en Guatemala.

Finalmente, el cuarto capítulo ofrece información importante acerca de cómo prevenir este problema en los diversos centros de trabajo.

Se espera con esta investigación, hacer un aporte significativo a la dinámica del derecho laboral en nuestro país.

## CAPÍTULO I

### 1. Consideraciones generales del delito de acoso moral o psicológico

#### 1.1 Del delito

El jurista Héctor Antonio Roldán Cabrera, en su tesis de graduación profesional expone que: “En ninguna etapa de la vida humana, el hombre ha vivido aislado de los demás hombres. La vida en comunidad siempre se ha impuesto. La vida en comunidad se impone a la naturaleza humana en tal forma que los hombres ya nacen perteneciendo a un grupo familiar que constituye la primera etapa, la más elemental; pero, así mismo, lo básico o fundamental es la organización social. La sociedad, para realizar su progreso y mejoramiento necesita del orden, sin el cual todo intento de convivencia resulta inútil. Este es, entonces, un elemento indispensable para la organización y desarrollo de la vida en común.

Las normas jurídicas son obligatorias y se establecen para que los individuos las acaten y cumplan. Si su cumplimiento se dejara a la libre voluntad de los particulares perdería su fuerza. El estado, por tanto interviene imponiéndolas y haciéndolas respetar, siendo la sanción el medio del que se vale para hacer eficaz su observancia. Por lo que el delito se produce dentro de la sociedad y mirándolo objetivamente se presenta como un hecho social dañoso, puesto que destruye la convivencia social pacífica de los individuos.”<sup>1</sup>

Dos destacados juristas guatemaltecos: Héctor Aníbal de León Velasco y José Francisco de Matta Vela, en su conocido texto derecho penal guatemalteco exponen que: “El delito como la razón de ser del derecho penal, y como razón de la existencia de toda actividad punitiva del estado, al igual que el mismo derecho penal, ha recibido diversas denominaciones a través de la evolución histórica de las ideas penales,

---

<sup>1</sup> Roldán Cabrera, Héctor Antonio. **Factores endógenos y exógenos que influyen en la comisión del delito de parricidio en el departamento de Guatemala.** Pág. 1.

atendiendo a que siempre ha sido valoración jurídica, sujeta a las mutaciones que necesariamente conlleva la evolución de la sociedad; se sabe que en el derecho más lejano, en el antiguo oriente: Persia, Israel, y la Roma primitiva, se consideraron inicialmente la valoración objetiva del delito, castigándolo en relación al daño causado, es decir, tomando en cuenta el resultado dañoso producido, juzgando ingenuamente hasta las cosas inanimadas como las piedras, en la edad media todavía se juzgaba a los animales, y cuenta el profesor español Luis Jiménez de Asúa que hasta hubo un abogado que se especializó en la defensa de las bestias. Fue en la culta Roma donde aparece por primera vez la valoración subjetiva del delito, es decir, juzgando la conducta antijurídica atendiendo a la intención (dolosa o culposa) del agente, como se regula actualmente en las legislaciones penales modernas.

Refiriéndose al delito, en la primigenia Roma se habló de noxa o noxia que significa daño, apareciendo después en la culta Roma para identificar a la acción penal, los términos de: flagitium, scelus, facinus, crimen, delictum, fraus y otros; teniendo mayor aceptación hasta la edad media los términos crimen y delictum. El primero exprofesamente para identificar a las infracciones o delitos revestidos de mayor gravedad y castigados con mayor pena, y el segundo para señalar una infracción leve, con menos penalidad.

Actualmente en el derecho penal moderno y especialmente en nuestro medio de cultura jurídica se habla de delito, crimen, infracción penal, hecho o acto punible, conducta delictiva, acto o hecho antijurídico, hecho o acto delictuoso, ilícito penal, hecho criminal, contravenciones o faltas.

Con respecto a esta terminología la técnica moderna plantea dos sistemas: el sistema bipartito que emplea un solo término para las transgresiones a la ley penal graves o menos graves, utilizándose la expresión delito en las legislaciones latinas e hispanoamericanas, y crimen en las legislaciones europeas, principalmente germanas e italianas; y se emplea el término falta o contravención para designar las infracciones leves a la ley penal, castigadas con menor penalidad que los delitos o crímenes. El

segundo sistema utiliza un solo término para designar todas las infracciones o transgresiones a la ley penal, graves, menos graves o leves (crímenes o delitos, y faltas o contravenciones), y a decir del penalista español Federico Puig Peña, es la técnica italiana la que más ha predominado al respecto, utilizando la expresión reato. Tomando en consideración la división que plantea el código penal vigente en Guatemala, podemos afirmar que se adscribe al sistema bipartito, al clasificar las infracciones a la ley penal del estado en delitos y faltas.”<sup>2</sup>.

Enrique Bacigalupo, investigador acucioso del derecho, en su obra teoría del delito expresa que: “Desde un punto de vista prejurídico, el delito es una perturbación grave del orden social.”<sup>3</sup>.

El tratadista Guillermo Cabanellas, en su diccionario de derecho usual señala que: “...etimológicamente, la palabra delito proviene de la similar latina delictum, aún cuando en la técnica romana poseyera significados genuinos, dentro de una coincidente expresión calificadora de un hecho antijurídico y doloso sancionado con una pena.

En general, delito es culpa, crimen, quebrantamiento de una ley imperativa. Proceder o abstención que lleva anejo una pena. Más técnicamente, cumplimiento del presupuesto contenido en la ley penal, que el delincuente, el autor del delito o partícipe responsable de él, no viola, sino que observa.

Situándose en una perspectiva de orden legislativo, delito es el proceder sancionado con una pena o la descripción legal a que va aneja una sanción punitiva. Allí donde hay concepto tripartito de las infracciones punibles, el delito es la intermedia, superado en gravedad por el crimen y superior a la venialidad de la falta. Tal el sistema francés. En los Códigos Penales dualistas, como el español, el delito constituye la conducta reprimida más severamente, en oposición a las faltas. Donde impera el

---

<sup>2</sup> De León Velasco y de Matta Vela. **Derecho penal guatemalteco**. Pág 119,120.

<sup>3</sup> Bacigalupo, Enrique. **Teoría del delito**. Pág 13.



monismo criminal, como en la legislación argentina, delitos son todas las figuras reprimidas, aunque en una escala muy variada de severidad.”<sup>4</sup>.

Algunos autores se sitúan más en un plano jurídico genérico que en un enfoque penal; y de ahí que sus conceptos sean más bien para lo antijurídico que para el delito. Así Giner de los Ríos dice que es toda perturbación consciente y voluntaria del derecho.

Los positivistas penales dan sus fórmulas peculiares. Para Ferri, son delitos las acciones determinadas por motivos individuales y antisociales que alteran las condiciones de existencia y lesionan la moralidad media de un pueblo en un momento determinado. Según Garófalo, el delito social o natural es una lesión de aquella parte del sentido moral que consiste en los sentimientos altruistas fundamentales de piedad y probidad, según la medida en que se encuentran en las razas humanas superiores, cuyo criterio se halla en lo necesario para la adaptación del individuo a la sociedad.

Naturalmente, las mejores definiciones parecen las de los penalistas puros. Así, dice Beling que delito es una acción típica, antijurídica, culpable, reprimida con sanción penal adecuada a la culpabilidad y que llena las condiciones legales de punibilidad. En opinión de Carrara, constituye la infracción a la ley del Estado, promulgada para proteger la seguridad de los ciudadanos, resultante de un acto externo del hombre, positivo o negativo, moralmente imputable y políticamente dañoso.

Por su parte, el catedrático universitario, licenciado Daniel Matta Consuegra, en su vocabulario jurídico del derecho penal guatemalteco dice que: “Etimológicamente la palabra delito proviene del vocablo latino delictum, que significa abandonar el camino prescrito por la ley y del verbo latino de linquere. Nuestro Código Penal no contempla una definición de lo que debe entenderse por delito, quizá porque el legislador no quiso incurrir en una definición incompleta, inexacta, o que no llene los requisitos indispensables de toda definición técnicamente redactada, lo que si regula es la relación de causalidad entre la conducta humana y el tipo penal. Para Ernesto Binding

---

<sup>4</sup> Cabanellas, Guillermo. **Diccionario de derecho usual**. Pág 58,59.

y Von Liszt la acción antijurídica y culpable castigada por una pena menor. Oscar Zeceña lo define como el acto opuesto al derecho, causado contra las personas o las cosas y regularmente sancionado por la ley penal. El Código Penal derogado lo definía como la infracción voluntaria de la ley penal, agregando que toda infracción a la ley penal se presume voluntaria mientras no conste lo contrario. Para la licenciada Guiomara Briones es la conducta humana manifiesta en la forma voluntaria o involuntaria, transgresora de una norma del ordenamiento jurídico penal vigente, haciéndose acreedora dicha a una sanción. Sus principales elementos son: antijuricidad (lesión o peligro de un interés protegido por la norma), tipicidad (encuadramiento de la conducta del imputado con el tipo penal), imputabilidad (atribuir determinado resultado dañoso a cierta persona, es un presupuesto de culpabilidad), culpabilidad (nexo psicológico que une al autor con el acto que realiza) y la punibilidad (que la conducta esté sancionada con una pena previamente establecida). Elementos positivos y negativos del delito: Según Jiménez de Asúa: a) positivos: Actividad (acción u omisión); tipicidad, antijuricidad, imputabilidad, culpabilidad, condicionalidad objetiva y punibilidad; b) negativos: Falta de acción u omisión, ausencia de tipo, causa de justificación, causa de inimputabilidad, causa de inculpabilidad, falta de condición objetiva y excusas absolutorias.”<sup>5</sup>.

## 1.2 El principio de legalidad

El principio de legalidad pretende evitar el abuso de poder y las nefastas consecuencias que la no determinación de la pena con anterioridad a la comisión del hecho podría conllevar por la inseguridad que se daría al momento de su imposición.

El principio de legalidad textualmente expresa: no existe delito ni pena aplicable sin ley anterior. (*nullum crimen nulla poena sine lege*).

La Constitución Política de la República de Guatemala contiene este principio en su Artículo 17. Según esta norma, no hay delito ni pena sin ley anterior. No son

---

<sup>5</sup> Matta Consuegra, Daniel. **Vocabulario jurídico del derecho penal guatemalteco**. Pág 41.

punibles las acciones u omisiones que no estén calificadas como delito o falta y penadas por ley anterior a su perpetración.

El Decreto 17-73 del Congreso de la República, Código Penal en su Artículo 1 también se refiere al principio de legalidad. Dice: “nadie podrá ser penado por hechos que no estén expresamente calificados, como delitos o faltas, por ley anterior a su perpetración, ni se impondrán otras penas que no sean las previamente establecidas en la ley”. En el Código Procesal Penal se repite parcialmente el principio de legalidad en el Artículo 1.

### **1.3 De la tipicidad**

Según el diccionario de ciencias jurídicas políticas y sociales de Manuel Ossorio, “Tipicidad es concepto muy discutido en el derecho penal moderno, entre otras razones porque guarda relación con el derecho penal liberal, del cual es garantía, que se vincula con el principio del nullum crimen sine praevia lege.”<sup>6</sup>.

El vocabulario jurídico del derecho penal guatemalteco del licenciado Daniel Matta Consuegra indica que “...tipicidad, es el encuadramiento de una conducta con la descripción hecha por la ley. Para Eugenio Raúl Zaffaroni es la adecuación de la conducta al tipo. Es la acuñación o adecuación de un hecho a la hipótesis legislativa. Como señala Amuchadegui, es el encuadramiento de un comportamiento real a la hipótesis legal. Para Luis Jiménez de Asúa, es la abstracción concreta que ha trazado el legislador, descartando los detalles innecesarios para la definición del hecho que se cataloga en la ley como delito.”<sup>7</sup>.

Para los juristas Héctor Aníbal de León Velasco y José Francisco de Matta Vela: “La tipicidad como elemento positivo característico del delito, y el tipo como especie infracción penal, son la versión española más generalizada de los términos alemanes

---

<sup>6</sup> Ossorio, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas políticas y sociales**. Página 974.

<sup>7</sup> Matta. **Ob. Cit.** Pág 103.

tatbestand y deliktypos que los autores italianos han denominado fattispecie o simplemente fatto y que los tratadistas hispanos y sudamericanos (argentinos y chilenos especialmente) conocen como encuadrabilidad o delito tipo; en nuestro país generalmente hablamos de tipicidad, cuando nos referimos al elemento delito, y tipificar cuando se trata de adecuar la conducta humana a la norma legal.

Se atribuye al profesor alemán Ernesto Beling (con su teoría del delito) haber concebido en el año 1906 la tipicidad como elemento fundante del delito, al decir que es la condición sine qua non para culpar de criminal la conducta humana. Beling sostenía que en los numerosos hechos de la vida real el legislador realiza un proceso de abstracción en virtud del cual, eliminando los elementos accidentales, estampa en la ley, a manera de síntesis, las líneas generales del hecho delictivo. Así considerado el tipo del delito (tatbestand), estaba integrado únicamente por elementos objetivos descritos en la norma penal, con exclusión de los elementos del tipo subjetivo, convirtiendo así a la tipicidad en una mera descripción de la conducta humana, en un tipo rector, carente de valoración e independiente de los demás caracteres del delito; a decir de Federico Puig Peña, como algo vacío, incoloro y hueco.

Posteriormente en 1915 su contemporáneo y compatriota Max Ernesto Mayer, sobre la construcción belingiana, concibió la tipicidad como un indicio de la antijuricidad, al sostener que la tipicidad era la razón del conocimiento (ratio cognoscendi) de la antijuricidad, postura francamente superada por el penalista de Munich, Edmundo Mezger quien la presentó no como la razón de conocimiento, sino como la razón esencial (ratio essendi) de la antijuricidad.

Posiblemente los cuestionamientos hechos por sus connacionales Mayer y Mezger y las posturas adoptadas por éstos obligaron a Beling a revisar su teoría y en los años 1930 en adelante, presenta al deliktypos tipo o figura del delito formado por todos los elementos objetivos y subjetivos de la infracción, de esta manera el deliktypos encierra la conducta antijurídica y culpable, como una valoración real que tiene su

existencia en la ley, a diferencia del tatbestand que era una pura abstracción conceptual.

Después de haber leído varios tratadistas de la ciencia penal resulta curioso observar que la mayoría de autores tratan el tema sin precisar una definición concreta del mismo y muchas veces no delimitan claramente lo que es la tipicidad, dando el concepto de tipo, por ejemplo: Alfonso Reyes Echandia, citado por el profesor Jorge Alfonso Palacios Motta (1980: segunda parte, 36), define la tipicidad como la abstracta descripción que el legislador hace de una conducta humana reprochable y punible; lo cual con todo respeto consideramos que es equivocado, por cuanto eso sería una definición de lo que es tipo penal o tipo legal. Es muy importante, saber diferenciar la tipicidad del tipo, éste se encuentra en las normas penales, mientras que aquella es la encuadrabilidad de la conducta humana al molde abstracto que describe la ley (tipo legal, tipo penal o simplemente tipo).

El penalista mexicano Carranca y Trujillo dice que el tipo no es otra cosa que la acción injusta descrita concretamente por la ley en sus diversos elementos y cuya realización va ligada a la sanción penal; citando a Jiménez de Asúa, recalca que el tipo legal es la abstracción concreta que ha trazado el legislador, descartando los detalles innecesarios para la realización del hecho que se cataloga en la ley como delito. Y la tipicidad es la adecuación de la conducta concreta al tipo legal concreto".<sup>8</sup>

Para adecuar el tema de esta investigación, es decir el mobbing como conducta punible precisa decir que éste constituye violación de los derechos fundamentales de la persona humana, incompatible con los principios del derecho del trabajo moderno reconocidos en los tratados internacionales sobre la materia, derechos que permanecen y han de protegerse en toda prestación de servicios.

El mobbing constituye un atentado a los derechos fundamentales, en particular, a la integridad y dignidad de las personas, que impide el libre desarrollo de éstas.

---

<sup>8</sup> De León y de Matta. **Ob. Cit.** Pág 158, 159, 160.

No obstante que el Artículo 5 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos señala que nadie será sometido a tortura o a ningún tipo de trato o castigo que resulte cruel, inhumano o degradante son pocos los países que han legislado al respecto, aunque no han conseguido erradicar del todo el mobbing, si han podido disminuir su incidencia, consiguiendo además que sea mucho más fácil para las víctimas conocer y defender sus derechos. Así los acosados en estos países temen menos denunciar o luchar por algo que está perjudicando seriamente sus vidas.

La regulación legal sobre el acoso moral o psicológico en el trabajo tiene en Suecia su más elaborado exponente. Su ley básica de prevención de riesgos establece que el empresario es responsable de los posibles riesgos que puedan manifestarse en el ámbito del trabajo, tanto físicos como psicológicos, y para prevenirlos debe planificar y organizar el trabajo de tal forma que garantice un ambiente laboral saludable, para lo cual debe dejar patente, mediante el ejercicio del poder de dirección, su firme decisión de no consentir conductas de acoso, y su firme resolución de atajar y erradicar tales conductas mediante la aplicación del poder disciplinario y del poder sancionador.

En Francia se ha tipificado como delito esta conducta, estableciendo sanciones que comprenden no solo la multa pecuniaria sino también la privación de libertad.

En España no ha estado específica y explícitamente tipificado el acoso laboral como conducta punible, por lo que el concepto se ha ido forjando en los tribunales sentencia a sentencia. No obstante en la ley 62/2003, de medidas de orden fiscal, administrativo y social se ha modificado la normativa sobre infracciones laborales y se introduce un nuevo tipo punible. La nueva conducta tipificada es la siguiente:

Artículo 13 bis, dice: El acoso por razón de origen racial o étnico, religioso o convicciones, discapacidad, edad y orientación sexual, cuando se produzcan dentro del ámbito a que alcanzan las facultades de dirección empresarial, cualquiera que sea el sujeto activo del mismo, siempre que, conocido por el empresario, éste no hubiera

adoptado las medidas necesarias para impedirlo. También la ley 55/2003, de 16 de diciembre del estatuto marco del personal estatutario de los servicios de salud, ha tipificado como sancionable una modalidad de acoso en el trabajo: la que tiene un móvil sexual.

#### **1.4 Sujeto activo**

El acoso debe ser ponderado objetivamente como capaz de crear un ambiente o clima de trabajo odioso, ingrato o incómodo.

Podrán ser sujetos de la conducta descrita cualquier persona relacionada con la víctima por causa de trabajo y/o la realizada prevaliéndose de una situación de superioridad.

En cuanto al sujeto activo se considerará como acoso cuando provenga de jefes, compañeros e incluso clientes, proveedores o terceros relacionados con la víctima por causa de trabajo.

#### **1.5 Sujeto pasivo**

En cuanto al sujeto pasivo, éste siempre quedará referido a cualquier trabajador, independientemente del nivel del mismo y de la naturaleza de la relación laboral.

#### **1.6 El objeto jurídico**

El estado tiende a la protección de ciertos valores que son necesarios para la convivencia social y cuando estos valores se elevan a la categoría jurídica se está hablando de bien jurídico tutelado.

Todos los delitos tienen un interés jurídicamente protegido o sea un objeto jurídico protegido por la norma penal y que resulta lesionado o puesto en peligro por el sujeto activo. En el caso de esta investigación el objeto jurídico a proteger es el trabajo.

### **1.7 El objeto material**

El destacado jurista Carrara afirma que: “El objeto del delito no es ni la cosa ni el hombre sobre los que se ejercita la acción criminal, pues el delito no se persigue como acto material, sino como ente jurídico, y de ahí que la acción material tendrá por objeto la cosa o el hombre, mientras que el ente jurídico no puede tener por objeto sino una idea: el derecho violado que la ley protege mediante una prohibición.”<sup>9</sup>.

El objeto material del delito en este caso es la persona (su vida, su integridad).

### **1.8 La conducta**

Pueden evidenciar la existencia de una conducta carente de toda justificación, de acoso moral las siguientes:

- a) Las actuaciones injustas que persiguen reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse adecuadamente con otros, incluido el propio acosador, entre las que pueden incluirse actitudes como ignorar la presencia de la víctima, criticar de forma sistemática e injustificada los trabajos que realiza, criticar su vida privada o amenazarle, tanto verbalmente como por escrito.
- b) Las actuaciones que tienden a evitar que la víctima tenga posibilidad de mantener contactos sociales, como asignarle puestos de trabajo que le aíslen de sus compañeros o prohibir a los compañeros hablar con la víctima.

---

<sup>9</sup> Ossorio. **Ob. Cit.** Pág 659.



- c) Las actuaciones o rumores dirigidos a desacreditar o impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral, como son ridiculizar o calumniar a la víctima, hablar mal de la misma a su espalda, cuestionar constantemente sus decisiones u obligarle a realizar trabajos humillantes, o atacar sus creencias políticas o religiosas.
  
- d) Las actuaciones dirigidas a reducir la ocupación de la víctima, y su empleabilidad como son no asignarle trabajo alguno, asignarle tareas totalmente inútiles, sin sentido o degradantes.
  
- e) Las actuaciones que afectan a la salud física o psíquica para la víctima como son obligarle malintencionadamente, a realizar trabajos peligrosos o especialmente nocivos para la salud o amenazarle o agredirle físicamente.

## CAPÍTULO II

### 2. Consideraciones generales del acoso moral o psicológico en las relaciones laborales

#### 2.1 Antecedentes

El acoso moral y psicológico en el trabajo es tan viejo como el mundo. El acoso psicológico es algo que ya recogen textos antiguos. Incluso en los salmos de la biblia aparecen situaciones de acoso moral en forma velada. Son las condiciones laborales las que favorecen que en la actualidad se puedan producir situaciones de este tipo con mayor impunidad, en medio de la ausencia de valores.

El acoso moral y psicológico en el trabajo es conocido actualmente como mobbing. El mobbing es un término que empleó por primera vez el profesor Konrad Lorenz (1903-1989), premio nóbel de medicina en 1973, junto a otros dos científicos Nicolaas Tinbergen y Karl R. Von Frisch. No solo nos legó sus investigaciones sobre la ocas y la impronta de las aves que le seguían confundiéndole con su progenitor. también empleó este término para describir una conducta de agresión que tenía como finalidad expulsar a un congénere, considerado intruso en un territorio determinado.

Para el investigador Manuel Fidalgo Vega: “El origen de la palabra mobbing parte de la etología. Konrad Lorenz, eminente etólogo, la utilizó para describir algunas conductas grupales de animales, en concreto, ataques de un grupo a un único animal. Si bien la conducta agresiva en el llamado animal es instintiva y puede responder al instinto de supervivencia, la agresión entre los conocidos como animales racionales parece una conducta aprendida, difícil de explicar la mayoría de las veces en función del beneficio de la especie.”<sup>10</sup>.

---

<sup>10</sup> Fidalgo Vega, Manuel. **Acoso psicológico en el trabajo**. Pág 1.

Con posterioridad, se aplicó el término mobbing a conductas similares producidas por niños en los contextos escolares. Hace un par de décadas, un psicólogo alemán, Heinz Leymann investigó esta conducta en el trabajo que revolucionó las leyes laborales en los países escandinavos y en Alemania. Leymann recuperó el vocablo mobbing y la aplicó al contexto de organizaciones de trabajo, empleándose ya el término para referirse a las agresiones de un grupo o de una persona, contra la víctima. Así, un conjunto de problemas originados a partir de las relaciones que se establecen entre los trabajadores de una organización de trabajo han sido conceptualizados con la denominación de mobbing.

## **2.2 Concepto**

### **2.2.1 El concepto científico de mobbing**

La palabra mobbing deriva del término inglés mob cuyo significado en castellano sería el de una multitud excitada que rodea o asedia a alguien (una persona) o a algo (un edificio, un objeto) bien sea de forma amistosa o bien de forma hostil. El sustantivo mob es el gentío, el vulgo, la plebe o populacho, mientras que el verbo to mob describe la acción de ese gentío de agolparse o atestarse en torno a algo o bien la de asediar o atacar en masa a alguien. El origen de la palabra describe, por tanto, una acción colectiva de un grupo de personas frente a algo o alguien, y curiosamente no siempre de modo negativo, tal y como ahora está siendo tratada en el ámbito de las condiciones de trabajo.

Es en dicho ámbito en el que el concepto de mobbing o bullying o acoso moral ha sido desarrollado históricamente por diversos científicos y psicólogos, principalmente por el profesor Heinz Leymann cuya definición se recoge en la nota técnica preventiva (NTP) 476 del instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo (INSHT) como una situación en la que una persona (o en raras ocasiones un grupo de personas) ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente (como media una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (como media unos seis meses) sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de

comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente que esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo.

Para Leymann: “La diferencia entre el mobbing y cualquier otro conflicto entre personas en el mundo laboral es que el mismo no se desarrolla entre iguales sino que la víctima ocupa una posición de inferioridad, bien ya sea jerárquica o de hecho, respecto del agresor. O en otras palabras, se suele describir la relación entre el agredido y el agresor como asimétrica.

Por lo tanto son tres los principales campos que diferencian el mobbing o acoso moral de cualquier otro tipo de conflicto interpersonal en el medio laboral: la duración, la repetición y la relación asimétrica o desigual entre las dos partes del conflicto.”<sup>11</sup>

### **2.2.2 El concepto legal de mobbing**

Recientemente el término ha sido descrito por un grupo de expertos de la unión europea como un comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado/a es objeto de acoso y ataques sistemáticos y durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo y/o el efecto de hacerle el vacío.

En los textos legales de los países de la unión europea apenas hay mención del mobbing si exceptuamos la legislación sueca, que lo define como recurrentes acciones reprobables o claramente hostiles frente a un trabajador o trabajadores adoptadas en el ámbito de las relaciones interpersonales entre los trabajadores de forma ofensiva y con el propósito de establecer el alejamiento de estos trabajadores respecto de los demás que operan en un mismo lugar de trabajo.

---

<sup>11</sup> Heinz Leymann. **The mobbing encyclopedia bullying**. Pág 117.

En un proyecto de ley italiano se define como los actos y comportamientos llevados a cabo por el empresario, o por los sujetos que tengan una posición jerárquicamente superior o igual grado o categoría en el conjunto de los trabajadores, hechos con el propósito de dañar a un trabajador con carácter sistemático, de modo perdurable y con clara determinación.

Es decir, se trata de una conducta hostil o intimidatoria seguida frente a un trabajador en el marco de su relación por cuenta ajena, que puede ser llevada a cabo por un individuo o por varios, y que este individuo o individuos pueden ser tanto el propio empleador, como su representante o mando intermedio, o incluso sus propios compañeros de trabajo con una posición de facto superior.

Se diferencia así de otros tipos de acoso, como el burn-out, motivado por la relación del trabajador con los clientes o usuarios de la empresa en la que trabaja y la presión que sufre por el trato con éstos. Y hay que tener en cuenta que el principal objeto del mobbing es hacerle el vacío al trabajador, es decir provocar su humillación y definitivo alejamiento del lugar de trabajo y en esto se diferencia también del llamado acoso sexual, que no persigue tal fin.

Por lo tanto, el acoso moral o mobbing incluye en su definición a dos tipos de comportamiento que, como veremos a continuación, pueden tener un tratamiento jurídico diferenciado: 1) Por un lado, la persecución y acoso ejercitada por el empresario o sus representantes tornándose política de empresa, frente a un trabajador o trabajadores por motivos de reorganización, de reducción de personal o con el simple objetivo de eliminar trabajadores incómodos por motivos sindicales, personales del empleador.

Esta conducta se describe en inglés con el nombre de bossing, palabra que proviene de boss (patrón o jefe). 2) Y por el otro, hablamos propiamente de mobbing refiriéndonos a las formas de persecución y acoso recurrente que unos trabajadores,

que ocupan una posición considerada de facto como superior, ejercen frente a otro u otros trabajadores ante la conducta pasiva del empleador y/o sus representantes.

Este concepto hace referencia a situaciones de acoso psicológico que se da entre los miembros de una organización de trabajo, aunque al ser este tipo de problemas propios de las organizaciones sociales, pueden producirse en otros ámbitos distintos del laboral (familiar, vecinal, escolar.).

Según Fidalgo Vega: “El término mobbing se usa para identificar situaciones en las que una persona o un grupo de personas ejercen un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica, de forma sistemática (al menos una vez por semana), durante un tiempo prolongado (más de seis meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo, según definición de Heiz Leymann. En castellano, se podría traducir dicho término como acoso psicológico, psicoterror laboral u hostigamiento psicológico en el trabajo.”<sup>12</sup>.

Para María José Blanco Barea, investigadora jurídica especializada en acoso moral y miembro de la redacción de diario de noticias de España: ...”mobbing es situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo.”<sup>13</sup>.

La oficina técnica para la prevención de riesgos laborales de UGT en castilla la mancha entiende por mobbing a la situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática (al menos una vez por semana) sobre otra persona en el lugar de trabajo. Hay que destacar que

---

<sup>12</sup> Vega. **Ob. Cit.** Pág 2.

<sup>13</sup> Blanco Barea, María José. **Diario de noticias.** Pág 18.

el agresor se sitúa siempre por encima de la víctima en cuanto a su categoría profesional.

La victimóloga francesa Marie-France Hirigoyen: “Utiliza el término acoso moral para referirse a ciertas conductas de la vida cotidiana que constituyen una forma de violencia perversa, a un proceso de maltrato psicológico en el que un individuo puede destruir a otro sin ningún sentimiento de culpa. En el campo laboral, el acoso moral es descrito por ella como un proceso de maltrato psicológico mediante el cual un individuo puede hacer pedazos a otro y el ensañamiento puede conducir, incluso a un verdadero asesinato psicológico.”<sup>14</sup>.

Recientemente el término mobbing ha sido descrito por expertos de la unión europea como un comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado/a es objeto de acoso y ataques sistemáticos y durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo y/o el efecto de hacerle el vacío.

En conclusión puede decirse que el acoso moral y psicológico en el trabajo se define como la situación en la que un empleado o grupo de empleados ejercen una violencia psicológica extrema, abusiva e injusta de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado, sobre otro empleado o empleados, en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima, destruir su reputación, minar su autoestima, perturbar el ejercicio de sus labores, degradar deliberadamente las condiciones de trabajo del agredido/s, y lograr que finalmente esa persona o personas abandonen su puesto de trabajo, produciendo un daño progresivo y continuo a su dignidad.

---

<sup>14</sup> Hirigoyen Marie-France. **Acoso moral, otra forma de asesinar**. Pág 11.

## 2.3 Situación del acoso moral y psicológico

El autor Manuel Fidalgo Vega: “Afirma que son los países nórdicos quienes más documentado tienen el fenómeno del mobbing. En términos de cifras, el número de personas afectadas es importante en aquellos países en que se ha estudiado específicamente.

En Suecia, en el año de 1992, se llevó a cabo un estudio en la población trabajadora cuyas conclusiones establecían que un 3.5% de los trabajadores encajaba con la definición de persona que sufre mobbing en el trabajo.

Se estimó que uno de cada cuatro trabajadores estará sujeto a conductas de acoso psicológico por lo menos en una ocasión a lo largo de su vida laboral y con una duración de al menos seis meses.

Respecto al número de acosadores, un tercio de las víctimas tenía como acosador a una sola persona y el 40% era acosado por grupos de 2 a 4 personas, siendo muy infrecuente el acoso de un grupo entero a una sola persona.

En el caso de España, según la encuesta europea de 1996, la cifra es más baja que la media europea, pero no deja de ser importante; los afectados por hostigamiento psicológico representan un 5% de los trabajadores. En la encuesta del 2000 se detectan datos similares, con diferencias entre los distintos países, desde un 4% a un 15% de trabajadores afectados.”<sup>15</sup>.

Patricia Barbado: “La incidencia real de este fenómeno en el sector público, se afirma que en la actualidad, la violencia laboral ha llegado a ser un fenómeno alarmante. La verdadera dimensión de esta patología psicológico-moral es todavía desconocida y la reciente información que está disponible muestra que el conocimiento actual solo

---

<sup>15</sup> Vega. **Ob. Cit.** Pág 3.



representa una mera aproximación. Entre sus formas se encuentra el acoso psicológico que se caracteriza, en términos generales, por ser un conflicto asimétrico entre las dos partes, donde la parte hostigadora tiene más recursos, apoyos o una posición superior a la del trabajador hostigado. El enorme costo que tiene para el individuo, el ambiente laboral y la comunidad en general es cada vez más evidente. Se ha advertido también que algunos sectores se encuentran especialmente más expuestos a este fenómeno, el cual afecta la productividad, el desarrollo y la paz social del ambiente de trabajo. En el ámbito laboral público ha sido identificado particularmente, a punto tal que el personal de este sector ha sido calificado como un grupo de riesgo.”<sup>16</sup>.

En lo relativo a la situación actual del mobbing en cuanto a su legislación y estudio debe decirse que, desafortunadamente, han sido pocos los países que han creado legislación al respecto.

Aunque en los países que no disfrutan de estas leyes, el problema es más difícil de erradicar, el Artículo 5 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos que reza nadie será sometido a tortura o a ningún tipo de trato o castigo que resulte cruel, inhumano o degradante puede servir de base para la creación de una conciencia creciente sobre la importancia del problema y la necesidad extrema de luchar contra él. Al igual que puede servirnos de punto de apoyo a nivel de una defensa individual.

Los países que si han legislado al respecto, aunque no han conseguido erradicar del todo el mobbing, si han logrado disminuir su incidencia, además que sea mucho más fácil para las víctimas conocer y defender sus derechos. Así, los acosados en estos países no temen denunciar o luchar por algo que está perjudicando seriamente sus vidas.

Poco a poco el acoso psicológico va haciéndose un espacio en las líneas de investigación de todos los países que lo sufren. En España, el profesor Iñaki Piñuel y Zabala, psicólogo del trabajo y de la organización por la universidad complutense de

---

<sup>16</sup> Barbado, Patricia. **El acoso psicológico en el ámbito laboral de los poderes públicos.** Pág 4.

Madrid, ha realizado una interesante labor al respecto, que sin duda aclarará y ayudará a identificar el problema a todas aquellas víctimas que sufren acoso psicológico en el trabajo en nuestros países.

El psicoterrorismo laboral es hoy motivo de jornadas y congresos que pretenden aclarar e intercambiar todo tipo de aportaciones que están surgiendo sobre el tema.

Las estadísticas son alarmantes. La mejora en la calidad de la vida laboral depende de todos, y una buena forma de comenzar es mediante el conocimiento y la sensibilización.

## **2.4 Tipos de acoso moral y psicológico**

En función de la persona que lleva a cabo la conducta acosadora, podemos distinguir tres tipos de acoso:

### **2.4.1 Acoso moral descendente**

Es aquel en el que el agente del acoso es una persona que ocupa un cargo superior a la víctima, por ejemplo, su jefe.

### **2.4.2 Acoso moral horizontal**

Se produce entre compañeros del mismo nivel jerárquico. El ataque puede deberse, entre otras causas, a envidia, celos, alta competitividad o por problemas puramente personales. La persona acosadora buscará entorpecer el trabajo de su compañero/a con el fin de deteriorar la imagen profesional de éste/a e incluso atribuirse a sí mismo/a méritos ajenos.

### **2.4.3 Acoso moral ascendente**

El agente del acoso moral es una persona que ocupa un puesto de inferior nivel jerárquico al de la víctima. Este tipo de acoso puede ocurrir en situaciones en las que un trabajador asciende y pasa a tener como subordinados a los que anteriormente eran sus compañeros. También puede ocurrir cuando se incorpora a la organización una persona con un rango superior, desconocedor de la organización o cuyas políticas de gestión no son bien aceptadas entre sus subordinados.

## **2.5 Acosador y acosado**

El mobbing es una acción agresiva deliberada e intencionalmente que requiere de dos actores: el acosador y su víctima, el acosado o acosada. No existen estudios concluyentes que hablen sobre la personalidad única del acosador. Para la mayoría de los autores se trata de tipos mixtos, si bien es cierto que hay determinados rasgos comunes que se presentan en este tipo de personalidades, por ejemplo: egocéntricos, seductores, prepotentes, narcisistas. Existen tipologías diferentes que permiten establecer cierto orden y clasificar de algún modo este tipo de conductas:

### **2.5.1 El acosador narcisista**

Es el individuo que establece con los demás relaciones basadas en juegos de fuerza, desconfianza y manipulación. Sabe abrirse camino en las empresas y las administraciones, ya que es hábil y seductor.

### **2.5.2 El acosador paranoico**

Vive permanentemente a la defensiva, se siente amenazado por personas o entidades que desean hacerle daño a él o a lo que represente. Por ello es muy típico que en un momento inicial este sentimiento le lleve a centrar sus esfuerzos en un presunto rival, confundiendo su error sobrevalorado y obsesivo con la realidad.

### **2.5.3 El acosador miedoso**

Que no soporta la competencia. Es la persona que tiene clara sus limitaciones e incompetencia profesional, que es lenta y torpe en su trabajo y, generalmente, con cierto poder en la empresa. El conocimiento de su propia realidad le lleva a destrozar las carreras de otras personas.

### **2.5.4 El acosador irascible**

Que cambia de humor continuamente. El objetivo de la persona irascible es intimidar y hacer que el contrario se sienta inseguro con sus cambios de humor.

### **2.5.5 El acosador frustrado**

Que se desahoga de sus problemas íntimos en la empresa. Es frecuente que se muestre como una persona caprichosa y muchas veces intente sobreponerse a sus preocupaciones mediante intrigas y acoso.

### **2.5.6 El acosador crítico y pedante**

Que siempre sabe más. Este tipo de personas siempre encuentran algo de qué quejarse. En casi todo encuentra algo criticable y se pasa la vida buscando errores con el objetivo de demostrar que los demás están equivocados.

Las motivaciones del acosador en general pueden ser múltiples, desde buscar un chivo expiatorio para sus propios fallos o por motivos de venganza personal. Los agentes del acoso suelen ser jefes, aunque también existen acosadores entre los mismos compañeros y entre los subordinados.

El acosado o acosada suele ser una persona a la que le gusta trabajar y rendir. Durante años, su actividad ha sido notablemente buena y, de repente, cae porque el

acosador deja de darle trabajo para desprestigiarle. La víctima del mobbing se siente incomprendida y sola frente a su enemigo, en una situación de escape, sin salida, en la que no sabe cómo ha entrado ni, con frecuencia, por qué. Muchas personas afectadas por el mobbing se preguntan todavía qué han hecho mal, cuál fue su comportamiento equivocado, qué pudo provocar el odio de los demás hacia ellas.

El perfil habitual del acosado o acosada es el siguiente:

1. Elevado sentido de la ética y de la justicia.
2. Muy capacitado o capacitada para su trabajo.
3. Fuerte sentimiento de compañerismo.
4. Trabaja bien en equipo.
5. Con iniciativa.
6. Muy apreciado o apreciada entre sus compañeros.

El perfil habitual del acosador es detallado a continuación:

1. No tiene sentido de culpa.
2. No es un trabajador eficaz.
3. Es controlador y mentiroso compulsivo.
4. Busca el respaldo de la dirección de la empresa.
5. Es cobarde si se le hace frente.

6. Utiliza cualquier excusa para hostigar a su víctima.

## **2.6 Cómo se origina el acoso moral o psicológico en el trabajo**

Inicialmente presenta como síntoma el cambio repentino de una relación que hasta el momento se consideraba neutra o positiva; suele coincidir con algún momento de tensión en la empresa como modificaciones organizativas, tecnológicas, políticas, etc. La persona o grupo objeto de mobbing comienza a ser criticada por la forma de hacer su trabajo que hasta el momento era bien visto.

Posteriormente se desarrolla propiamente el mobbing. Las agresiones se vuelven cotidianas y toman distintas formas: ofender la reputación de la víctima, calumniarla, exponerla al ridículo, esconderle información, impedirle la comunicación y la expresión, interferir el normal desarrollo de su trabajo o hacerlo insatisfactorio asignándole tareas insignificantes o humillantes, hasta llegar a la oficialización de la situación; entonces la oficina de personal o el departamento de recursos humanos pasa a ocuparse del caso y la persona o grupo afectados es objeto de indagaciones y penalizaciones llegando al aislamiento de la víctima y a la institucionalización de un estado de marginación total.

En opinión del investigador Manuel Velásquez: “El desarrollo del mobbing se lleva a cabo a través de las relaciones interpersonales que crea el contexto de trabajo. Sus formas de expresión presentan múltiples conexiones con la relación jurídica que configura el contrato entre empresario y trabajador. En unos casos el empresario puede ser sujeto activo del acoso y en otros espectador de situaciones entre compañeros de trabajo vinculados o no jerárquicamente y no por ello estará exento de responsabilidad.

El acoso puede comenzar por una decisión secreta y consciente, o bien con la actitud inconsciente del hostigador de ir por la víctima y utilizar contra ella la violencia psicológica, rara vez la física, no dejando rastro ni señales externas que no sean el deterioro progresivo de la víctima, que es atribuido a otras causas, como problemas de

personalidad, carácter difícil, incompetencia, etc. El acoso se propaga insidiosamente, al principio, el acosado no quiere sentirse ofendido y no se toma en serio las indirectas y las vejaciones, luego, los ataques se multiplican. Durante un largo período y con regularidad, la víctima es acorralada.

Paulatinamente el trabajador afectado se irá retrayendo del resto de los compañeros. Así poco a poco se le irá retirando de sus responsabilidades con trabajos de menor categoría e interés. El cambio de actitud hacia el trabajador suele producirse por un hecho puntual, y a raíz del mismo se va desencadenando el acoso de tal manera que de tener una alta consideración laboral, se ve sometido al acoso y estigmatización.

El mobbing es una situación que evoluciona a lo largo del tiempo y que, en muchas ocasiones tiene su origen en acontecimientos poco relevantes, pero que pueden acabar con la víctima fuera de la vida laboral. Por ello es posible diferenciar distintas fases en su evolución. Los investigadores han distinguido cuatro grandes fases en el desarrollo de este problema en el ámbito laboral, caracterizada cada una por elementos propios.

Fases del desarrollo del problema:

1ª. Fase o fase de conflicto.

2ª. Fase o fase de mobbing o de estigmatización.

3ª. Fase o fase de intervención desde la empresa.

4ª. Fase o fase de marginación o de exclusión de la vida laboral.

### **2.6.1 Consecuencias para el trabajador afectado**

Las consecuencias del mobbing pueden ser de distinta naturaleza y afectar a varios ámbitos. Están muy próximas a la patología originada por el estrés, pero con una especial incidencia de la patología de tipo psíquico y social. No hay que olvidar la importancia que juegan las propias características individuales del afectado. Estas y las circunstancias ambientales determinarán la experiencia de estrés, la manifestación de sus consecuencias y su magnitud.

Las consecuencias del mobbing afectan a tres esferas:

- a) Consecuencias psíquicas.
- b) Consecuencias físicas.
- c) Consecuencias sociales.

### **2.6.2 Consecuencias para la organización del trabajo**

La situación, además de perjudicar a la víctima, puede llegar a generar un deterioro en el entorno laboral. Obviamente, en los supuestos de mobbing, las relaciones interpersonales están seriamente dañadas. Pero, además de ellas, existen otros aspectos de la organización que se ven afectados:

- a) El rendimiento.
- b) El clima laboral.
- c) La accidentalidad.



### **2.6.3 Consecuencias para el núcleo familiar y social y para la comunidad**

El entorno social del afectado padecerá las consecuencias de tener una persona cercana amargada, desmotivada, sin expectativas ni ganas de trabajar, y que padecerá posiblemente algún tipo de trastorno psiquiátrico, con o sin comportamientos adictivos. La patología asociada y la desestructuración del núcleo familiar puede conllevar, en ocasiones, al suicidio.

### **2.7 Cómo se manifiesta el acoso moral o psicológico en el trabajo**

El acoso moral se manifiesta a través de variados mecanismos, la doctrina especializada en la materia incluye en la categoría de mobbing las siguientes conductas:

- a) Ataques mediante medidas adoptadas contra la víctima, el superior le limita las posibilidades de comunicación, de comunicarse al interior y al exterior, le cambia la ubicación separándole de sus compañeros, se juzga de manera ofensiva su trabajo, se cuestionan sus decisiones, se le asignan tareas innecesarias, degradantes, repetitivas o imposibles de cumplir.
- b) Ataque a la vida privada.
- c) Violencia física, agresiones verbales, entre ellas, gritar, amenazar o insultar; criticar permanentemente el trabajo de esa persona.
- d) Hostigamiento y recriminación constante.”<sup>17</sup>.

---

<sup>17</sup> Velásquez, Manuel. **La respuesta jurídico legal ante el acoso moral en el trabajo.** Pág 6.

## 2.8 La salud mental del acosador

El acosador puede responder a una personalidad psicopática; con alteraciones de la norma moral, no tiene sentido de culpabilidad, es agresivo, cobarde, mentiroso compulsivo y tiene gran capacidad de improvisación. Es asimismo bastante mediocre profesionalmente. No obstante los acosadores pueden ser personas con una enorme capacidad de seducción. El acosador puede tener mil motivos para acosar a la víctima; miedo a perder el trabajo o la posición en la empresa, de ser desplazado por la víctima, ansia de hacer carrera por encima de cualquier obstáculo y a cualquier coste, o simple antipatía o intolerancia hacia la víctima. El acosador puede actuar solo o buscar aliados para acosar a la víctima.

La psiquiatra y terapeuta francesa Marie-France Irigoyen: “Afirma que el acosador es un perverso. Para el perverso, el mayor fracaso es el de no conseguir atraer a los demás al registro de la violencia. Su vida consiste en buscar su propio reflejo en la mirada de los demás. El otro no existe en tanto que individuo, sino solamente como espejo.

Este tipo de perversos son considerados como psicóticos sin síntomas, que encuentran su equilibrio al descargar sobre otro el dolor que no sienten y las contradicciones internas que se niegan a percibir. Presentan una ausencia total de interés y de empatía por los demás, pero desean que los demás se interesen por ellos. Para aceptarse así mismos tienen que vencer y destruir a alguien al tiempo que se sienten superiores.

Disfrutan con el sufrimiento de los demás y para afirmarse tienen que destruir. Lo que el perverso envidia por encima de todo es la vida de los demás. Envidia los éxitos ajenos, que le hacen afrontar su propia sensación de fracaso.”<sup>18</sup> .

---

<sup>18</sup> Hirigoyen. **Ob. Cit.** Pág 4.



## **CAPÍTULO III**

### **3. Situación actual del acoso moral o psicológico en el trabajo**

La preocupación por la conducta violenta en los centros de trabajo está presente a nivel internacional, pues la dicha violencia constituye uno de los problemas que afecta a las sociedades. Esto lo demuestran diversos estudios sobre las dinámicas violentas entre iguales que surgen en el norte de Europa en el año 1973 con los estudios realizados por Olweus, que hacen que el ministerio de trabajo noruego implante una campaña de reflexión sobre el tema. También se han realizado estudios en Suecia, Alemania, Estados Unidos e Inglaterra, sobre conductas agresivas en ámbitos laborales.

#### **3.1 La situación del acoso moral o psicológico en el trabajo en Guatemala.**

El derecho a la vida y a la integridad física y psíquica o moral de toda persona y, por ende, de la persona que trabaja se reconoce en los dos primeros Artículos de la constitución política de la república. En efecto, el Artículo 1 claramente asienta: el estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y a la familia; su fin supremo es la realización del bien común. El Artículo 2 agrega: 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.

Lo anterior se refleja también en la legislación laboral especialmente en sus aspectos doctrinarios que señalan que el trabajador como persona que es, tiene derecho a que se le respete como tal, pues el hecho de que preste servicios y se someta a determinados lineamientos del patrono, no implica una disminución de sus derechos intrínsecos como persona. Ello implica que el patrono debe abstenerse de maltrato, de palabra o de obra. Este es un principio básico de las relaciones laborales.

Los insultos, la violencia, los actos humillantes, son expresiones que atentan contra esas obligaciones que el empleador tiene.

En Guatemala, la palabra violencia es de uso común y frecuentemente se observa a jóvenes involucrados en actos violentos. Según la UNESCO (2004), en este país se ha desarrollado una cultura de violencia de la que ha resultado una actitud de falta de respeto y un sentimiento de desconfianza.

Díaz, también califica a ésta como una cultura de violencia, que se produce a través de la familia, la escuela y los medios de comunicación como agentes centrales de los procesos de socialización. Menciona que el aumento del nivel de violencia puede percibirse en muchas manifestaciones de la vida diaria. El rostro tenso, la mirada altanera, la palabra agria y la actitud desafiante, la prontitud a la agresión y la ofensa son comunes en la familia, la escuela, el trabajo, el transporte, etc.

El artículo actualidad nacional, citando a la pastoral social de la conferencia episcopal de Guatemala, afirma que existe una situación de violencia en todo el continente, como producto del sistema capitalista y el neoliberalismo que produce exclusión, desesperación, dolor y empuja a las personas a la delincuencia.

Si la violencia es consecuencia de una cultura de violencia, ésta se hace presente en todas las estructuras de la sociedad guatemalteca y por lo tanto también en las instituciones educativas. Si la escuela también se constituye como un agente del proceso de socialización en el cual se produce también el fenómeno de la violencia en sus diversas manifestaciones, debe entonces prepararse para tratar la problemática con los mejores instrumentos pedagógicos y psicológicos que como ente educativo le corresponde.

Gerardi menciona que la sociedad enfrenta un gran reto, que consiste en superar la crisis de humanismo, formando debidamente, en términos de humanización y

personalización, al educando de hoy, forjando un ciudadano que sea constructor de la sociedad mediante la estimulación de varias cualidades.

Entre éstas se menciona la formación de una conciencia crítica que haga al educando capaz de analizar su realidad; estimular la apertura al cambio para la búsqueda de lo más humano; estimular la solidaridad en un ambiente de respeto total a los derechos humanos y estimular la capacidad de diálogo. Además de las cualidades mencionadas, Gerardi afirma que se debe educar a las nuevas generaciones para que se planteen nuevos paradigmas, especialmente los relacionados con el narcotráfico, la violencia, las ejecuciones extrajudiciales, los linchamientos, y todas aquellas manifestaciones de violencia que de una u otra forma están corrompiendo las actuales sociedades de los países del continente americano. Todas aquellas manifestaciones de educación formal, no formal e informal deberán trazarse nuevas metas y tendrán que estar orientadas hacia la formación de nuevos constructores de la paz.

Al respecto, el gobierno de Guatemala ya ha considerado el tema en el nuevo paradigma de la reforma educativa. Sienta sus bases en los acuerdos de paz firmados en 1996 y hace énfasis en que los ciudadanos gocen de una formación en valores de convivencia, respeto, tolerancia, solidaridad, responsabilidad y honestidad, entre otros. Uno de sus fundamentos lo constituye el desarrollo personal en cuanto a las características culturales y los procesos participativos que favorecen la convivencia armónica. Uno de sus fines es la transformación, resolución y prevención de problemas mediante el análisis crítico de la realidad.

El Código de Trabajo establece claramente que el sector patronal está obligado a adoptar las precauciones necesarias para proteger eficazmente la vida, salud y moralidad de los trabajadores. Y el Artículo 137 bis, dice: "Se prohíbe la discriminación por motivo de sexo, raza, religión, credos políticos, situación económica, por la naturaleza de los centros en donde se obtuvo la formación escolar o académica y de cualquier otra índole para la obtención de empleo en cualquier centro de trabajo."

El mobbing o acoso moral, psicoterror laboral u hostigamiento psicológico en el trabajo, constituye violación de los derechos fundamentales de la persona humana, incompatible con los principios del derecho del trabajo moderno reconocidos en los tratados internacionales sobre la materia.

El mobbing constituye un atentado a los derechos fundamentales, en particular a la integridad y dignidad de las personas y que impide el libre desarrollo de su personalidad.

El estudio psicológico de los acosos morales se trae a colación en estos últimos tiempos donde abarcando neologismos identificadores de comportamientos vejatorios, degradantes de la dignidad profesional y personal de los trabajadores, se vulgariza la terminología mobbing, bullying, bossing; conductas violentas, laborales, públicas o privadas, como fórmulas del ejercicio del poder que recurren a la fuerza con resultados pretendidos deliberadamente o no, pero siempre degradantes de la condición personal y profesional del trabajador o empleado en general.

En Guatemala no existe a la fecha una regulación específica en torno a este riesgo laboral que es el acoso moral o psicológico en el trabajo. En el ordenamiento jurídico de nuestro país no existe una normativa concreta que de respuesta a las situaciones de persecución, maltrato psicológico o acoso laboral que se puedan producir tanto a nivel de la iniciativa privada como de las instituciones y organismos del estado.

Hay un marco jurídico tanto a nivel nacional como internacional que protege los derechos de los trabajadores y los derechos humanos de los guatemaltecos en general.

En el marco jurídico a nivel nacional la Constitución Política de la República como ya se dijo, afirma y reconoce la primacía de la persona humana como sujeto y objetivo de los actos del estado. La constitución establece el cargo del procurador de los derechos humanos regulado en los Artículos del 273 al 275. El procurador es un

comisionado nombrado por el congreso de la república para promover el respeto de los derechos humanos por parte del estado; denunciar e investigar los actos del estado que atenten contra los derechos humanos; dar curso a las denuncias individuales de violación de los derechos humanos realizando investigaciones y promoviendo acciones judiciales; y recomendar a la administración medidas correctivas para asegurar el respeto y la protección de los derechos humanos.

La Ley de Servicio Civil, Decreto número 17-48, del Congreso de la República de Guatemala, prohíbe toda forma de discriminación en la contratación de funcionarios. El Código de Trabajo (Decreto número 1441), prohíbe igualmente toda discriminación en el sector privado. La ley de la carrera judicial (Decreto número 41-99) castiga severamente con: suspensión de veinte días sin sueldo al juez que en el ejercicio de sus funciones cometa actos discriminatorios.

La reforma en el Código Penal adicionada por el Artículo 1 del Decreto número 57-2002 del congreso de la república; introduciendo el Artículo 202 bis. Define el delito de discriminación como toda distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en motivos de género, raza, etnia, idioma, edad, religión, situación económica, enfermedad, discapacidad, estado civil o en cualquier otro motivo, razón o circunstancia, que impidiere o dificultare a una persona, grupo de personas o asociación 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.

A pesar de que la discriminación constituye delito, en nuestro país aún existe discriminación de carácter salarial.

En los acuerdos de paz firmados por el estado de Guatemala y la Unidad Revolucionaria Nacional Guatemalteca URNG en 1996, específicamente en el acuerdo sobre aspectos socioeconómicos y situación agraria, se le da prioridad a varios sectores de la sociedad entre ellos al sector trabajo.



Según este acuerdo, el trabajo es fundamental para el desarrollo integral de la persona, el bienestar familiar y el desarrollo socioeconómico del país. En este sentido el estado se compromete a:

### **1. Política económica**

Mediante una política orientada a incrementar la utilización de la mano de obra, crear las condiciones que permitan alcanzar niveles crecientes y sostenidos de ocupación, reduciendo fundamentalmente el desempleo estructural y permitiendo elevar progresivamente el ingreso real de los trabajadores.

### **2. Legislación laboral tutelar**

Promover los cambios legales reglamentarios que hagan efectivas las leyes laborales y sancionar severamente sus infracciones. Desconcentrar e incrementar los servicios de inspección laboral.

### **3. Capacitación laboral**

Instaurar un proceso permanente y moderno de capacitación y formación profesional que garantice la formación a todo nivel y el correspondiente incremento de la productividad a través de un proyecto de ley que norme la formación profesional a nivel nacional.

### **4. Ministerio de trabajo**

Fortalecer y modernizar el ministerio de trabajo y previsión social garantizando su papel rector en las políticas gubernamentales relacionadas con el sector laboral, para el efecto le corresponde:

Promover la reorientación de las relaciones laborales en las empresas impulsando la cooperación y la concertación trabajadores-empleadores que procure el desarrollo de la empresa para beneficio común, inclusive la posible participación de los trabajadores en las ganancias de las empresas.

Agilizar los procedimientos para el reconocimiento de la personalidad jurídica de las organizaciones laborales.

Para el caso de trabajadores agrícolas aún sujetos a contratación mediante contratistas, se propondrán reformas que permitan el reconocimiento jurídico, ágil y flexible de formas asociativas que permitan negociar dicha contratación.

Promover la cultura de negociación y, en particular, la capacitación de los interlocutores para dirimir disputas y concertar acciones en beneficio de las partes involucradas.

El marco jurídico a nivel internacional que vela por los derechos de los trabajadores se integra con los diferentes convenios de la organización internacional del trabajo OIT ratificados por Guatemala. Entre los principales de estos convenios pueden ser citados:

1. Convenio No. 1. Sobre las horas de trabajo industrial.
2. Convenio No. 11. Sobre el derecho de asociación (agricultura).
3. Convenio No. 14. Descanso semanal en las empresas industriales.
4. Convenio No.19. Sobre la igualdad de trato (accidentes de trabajo).
5. Convenio No. 26. Sobre los métodos para la fijación de salarios mínimos.
6. Convenio No. 29. Sobre el trabajo forzoso.
7. Convenio No. 45. Sobre el trabajo subterráneo de mujeres.
8. Convenio No. 77. Sobre el examen de los menores (industria).
9. Convenio No.78. Sobre el examen médico de los menores (trabajos no industriales).

10. Convenio No. 79. Sobre el trabajo nocturno de los menores.
11. Convenio No. 95. Sobre la protección del salario.
12. Convenio No. 98. Sobre el derecho de sindicalización.
13. Convenio No. 99. Sobre métodos para la fijación del salario mínimo (agricultura).
14. Convenio No. 100. Sobre igualdad de remuneración.
15. Convenio No. 106. Sobre el descanso semanal (comercio y oficinas).
16. Convenio No. 118. Sobre la igualdad de trato.
17. Convenio No. 138. Sobre la edad mínima de trabajo.
18. Convenio No. 141. Sobre la organización de trabajadores rurales.
19. Convenio No. 154. Sobre la negociación colectiva.
20. Convenio No. 182. Sobre las peores formas de trabajo infantil.

Dentro de la legislación citada anteriormente, no existe una regulación específica sobre el acoso moral o psicológico en el trabajo la cual desplegaría una importante labor de concienciación social acerca de la gravedad de un problema indudablemente desconocido en la política de recursos humanos del sector empresarial del país.

### **3.2 Prohibición de tomar represalias por parte del patrono**

Para el licenciado Fernández Molina: “La empresa no es solo una unidad económica de producción o distribución de bienes y servicios; es adicionalmente el lugar donde se lleva a cabo la conjunción armónica entre el capital y el trabajo. Lamentablemente, en nuestro medio todavía persiste la convicción y la práctica que para que dicha armonía se dé, es imperativo el concurso de la ley y el mandato constante y rector de los tribunales.

El patrono, debe ser una persona, ya sea individual o jurídica. En el primer caso debe ser civilmente capaz, esto es, mayor de dieciocho años y en goce pleno de sus facultades y derechos; en caso de menores o incapaces, podrá actuar mediante

representante legal. En el segundo supuesto, la personalidad tuvo que ser otorgada por virtud de la ley, sea esta mercantil o civil, nacional o extranjera.”<sup>19</sup>.

La Constitución Política de la República de Guatemala, en el capítulo II, derechos sociales y en la sección octava relativa al trabajo expresa en el Artículo 101 que el trabajo es un derecho de la persona y una obligación social. El Artículo 102 de nuestro ordenamiento constitucional alude a los derechos sociales mínimos de la legislación del trabajo, entre los que incluye la fijación de las normas de cumplimiento obligatorio para empleadores y trabajadores. Según esta disposición, estas normas se fijan en los contratos individuales y en los pactos colectivos de condiciones de trabajo.

Nuestra legislación laboral establece un poder de dirección. El poder de dirección se deriva de la facultad de organizar la empresa y el trabajo y se manifiesta como la potestad de dirigir el trabajo. El trabajador está obligado a seguir las instrucciones del patrono, hasta los límites del abuso del derecho. El poder de dirección conlleva necesariamente una facultad disciplinaria por parte del director del trabajo. Para la forma y condiciones de la prestación de servicios se redacta un reglamento interior de trabajo. Este reglamento no debe contener disposiciones de coacción que vayan más allá de las que la ley o convención colectiva permitan al patrono.

Hasta el momento la legislación laboral de Guatemala no ha establecido herramientas jurídicas suficientes que protejan al trabajador ante posibles represalias del empleador por quejas o reclamaciones que pudiera presentar éste en respuesta a actos de acoso moral o psicológico en el trabajo.

### **3.3 Consideraciones en relación al despido de los trabajadores que sufren de acoso moral contempladas en el Artículo 77 del Código de Trabajo.**

En relación con el derecho del patrono para despedir a un trabajador, el Artículo 77 del Código de Trabajo dice:

---

<sup>19</sup> Fernández Molina, Luis. **Derecho laboral guatemalteco**. Pág 169.

Son causas justas que facultan al patrono para dar por terminado el contrato de trabajo, sin responsabilidad de su parte:

- a) Cuando el trabajador se conduzca en sus labores en forma inmoral o acuda a la injuria, la calumnia o a las vías de hecho contra su patrono o los representantes de éste en la dirección de las labores;
- 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;
- c) Cuando el trabajador fuera del lugar donde se ejecutan las labores y en horas que sean de trabajo acuda a la injuria, a la calumnia o a las vías de hecho contra su patrono o contra los representantes de éste en la dirección de las labores, siempre que dichos actos no hayan sido provocados y que, como consecuencia de ellos, se haga imposible la convivencia y la armonía para la realización del trabajo;
- d) Cuando el trabajador cometa algún delito contra la propiedad en perjuicio del patrono, de alguno de sus compañeros de trabajo o en perjuicio de un tercero en el interior del establecimiento. Asimismo, cuando cause intencionalmente por descuido o negligencia daño material en las máquinas, herramientas, materias primas y demás objetos relacionados en forma inmediata o indudable con el trabajo;
- e) Cuando el trabajador rebele los secretos al que alude el inciso g del Artículo 63.
- f) Cuando el trabajador deje de asistir al trabajo sin permiso del patrono o sin causa justificada durante dos días laborales completos y consecutivos o

durante seis medios días laborales en un mismo mes calendario. La justificación de la inasistencia se debe hacer al momento de reanudarse las labores, si no se hubiere hecho antes.;

- g) Cuando el trabajador se niegue de manera manifiesta, a adoptar las medidas preventivas o a seguir los procedimientos indicados para evitar accidentes o enfermedades, o cuando el trabajador se niegue en igual forma a acatar las normas o instrucciones que el patrono o sus representantes le indiquen con claridad para obtener la mayor eficacia o rendimiento en las labores;
- h) Cuando infrinja cualquiera de las prohibiciones del Artículo 64 o del Reglamento Interior de Trabajo debidamente aprobado, después de que el patrono lo aperciba una vez por escrito. No será necesario el apercibimiento en el caso de embriaguez cuando, consecuencia de ella, se ponga en peligro la vida y la seguridad de las personas o de los bienes del patrono;
- i) Cuando el trabajador, al celebrar el contrato, haya inducido en error al patrono pretendiendo tener cualidades o condiciones, o conocimientos que evidentemente no posee, o presentándole referencias o atestados personales cuya falsedad luego compruebe, o ejecutando su trabajo en forma que demuestre claramente su incapacidad en la realización de las labores para las cuales haya sido contratado;
- j) Cuando el trabajador sufra pena de arresto mayor o se le imponga prisión correccional por sentencia ejecutoriada y
- k) Cuando el trabajador incurra en cualquier otra falta grave a las obligaciones que le imponga el contrato.

Con la descripción anterior se evidencia que el Artículo 77 del Código de Trabajo no contempla claramente ninguna disposición referida al despido de los trabajadores que

sufren de acoso moral el cual constituiría una forma de expulsar a trabajadores sin tener que despedirlos abiertamente. Hay aquí un vacío jurídico que puede afectar la estabilidad de los trabajadores.

### **3.4 La responsabilidad del Estado por el acoso moral en el ámbito laboral de los poderes públicos**

En este apartado es preciso hacer algunas consideraciones sobre el papel que debe desarrollar el Estado guatemalteco para enfrentarse al desafío que implica hacer efectivos los derechos económicos sociales, culturales y de solidaridad.

No debe olvidarse que uno de los fines esenciales del Estado es la búsqueda del bien común. La carta magna nos lo recuerda en su Artículo 1: El Estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y a la familia; su fin primordial es la realización del bien común.

El Estado debe inducir la ética en la gestión de los recursos humanos; tiene la obligación de erradicar la violencia laboral para el adecuado resguardo de los derechos fundamentales de las personas, el estado debe implementar políticas preventivas de difusión y educación.

El ordenamiento jurídico penal guatemalteco no contempla de manera específica el acoso moral o psicológico laboral como un delito, no obstante, existen estudios científicos y resoluciones doctrinales y jurisprudenciales que inician un proceso dirigido a dar un tratamiento legal a un problema que cada vez se manifiesta en el ámbito de las relaciones laborales con más frecuencia, lo cual da como resultado un deficiente desarrollo del trabajador en sus labores y por lo tanto una pérdida para la empresa, por el pobre desempeño de los trabajadores acosados.

Frente a la ausencia de normas precisas que regulen esta problemática y con el fin de evitar la realización de actos que ultrajen la dignidad del trabajador, inclusive del

empleador, se hace imprescindible la presencia del estado y de los poderes públicos en general a efecto de impulsar una legislación que se oriente a la prevención y erradicación de la práctica del acoso laboral o psicológico tanto en la iniciativa privada como en las esferas de la administración pública en general.





## CAPÍTULO IV

### 4. Mecanismos de prevención del acoso moral o psicológico en el trabajo

El acoso moral debe estar abordado conforme a una ley que lo proteja de riesgos laborales tales como el acoso, ya que las prácticas que padecen las víctimas atacan lesivamente la salud de los trabajadores/as. Las actividades preventivas deben estar encaminadas a evitar en la medida de lo posible la aparición de conflictos y, lo que es más importante, su estigmatización. Esto se consigue a través de una adecuada organización del trabajo y de la puesta en práctica de los instrumentos necesarios para prevenir, regular y, en su caso, sancionar problemas interpersonales. Puede resultar interesante en este sentido articular mecanismos de presentación, acogida e integración de las personas recién incorporadas a la empresa, sin olvidar la consideración de la cultura de la empresa en la selección de personal.

Existen multitud de medidas que a nivel práctico, han demostrado ser efectivas en estas situaciones, aunque en el ámbito científico todavía no hay investigaciones disponibles que lo demuestren. Estas acciones se centran en:

- a) Incorporar a la evaluación de riesgos psicosociales la detección del mobbing. Acordar protocolos de prevención en la empresa y establecer canales de detección y actuación.
- b) Por medio de medidas organizativas, modificar el proceso de producción, aumentando la participación de los trabajadores, disminuyendo las demandas y ampliando las posibilidades de control de la tarea, revisando los objetivos, reconocimientos, salario adecuado y el sistema de primas, etc. Se trata en definitiva, de disminuir la presión excesiva y evitar situaciones de estrés que con frecuencia suelen ocasionar este tipo de conductas.

- c) Prestar apoyo y atención médica y psicológica a la personal acosada, siempre claro está con el consentimiento del afectado y a través de profesionales.
- d) Establecer medidas preventivas en cuanto a los modos de conducta en la empresa, para evitar la repetición de esas situaciones. Es preciso formar a los mandos de todos los niveles en la gestión de conflictos y habilidades de trabajo en equipo. Además debe fomentarse un entorno psicosocial general adecuado con exigencias razonables, estableciendo en la empresa una política preventiva para evitar que los conflictos avancen a situaciones de riesgos.
- e) Aplicación de medidas disciplinarias como el despido o el traslado del agresor.

#### **4.1 Análisis de las medidas preventivas**

Para prevenir o reconducir este fenómeno es necesario sensibilizar a los trabajadores y a la empresa, y generar habilidades e instrumentos para detectarlo a tiempo e impedir que progrese. La actuación no debe limitarse a la terapia de los afectados sino que debe considerar los elementos de tensión que están actuando desde la empresa y derivan en el hostigamiento de un individuo o grupo, revisándose las costumbres o pautas culturales propias de la empresa favorecedoras del mobbing. Algunos países como Suecia cuentan con leyes que obligan a las empresas a poner en práctica planes y controles antimobbing, para garantizar la protección moral del trabajador.

Se puede clasificar a los sujetos con riesgo de padecer mobbing en tres grandes grupos: los envidiables, personas brillantes y atractivas, pero consideradas como peligrosas o competitivas por los líderes implícitos del grupo, que se sienten cuestionados por su mera presencia; los vulnerables, individuos con alguna peculiaridad o defecto, o, simplemente, depresivos necesitados de afecto y aprobación, que dan la impresión de ser inofensivos e indefensos; por último, los amenazantes, activos,

eficaces y trabajadores, que ponen en evidencia lo establecido y pretenden imponer reformas o implantar una nueva cultura.

Una de las principales deficiencias de las evaluaciones de riesgo en nuestro país es el nulo o en el mejor de los casos, el pobre tratamiento que se les está dando a los factores de riesgo de carácter psicosocial. Debemos exigir que las evaluaciones de riesgo no reparen únicamente en las condiciones de seguridad y/o de higiene industrial y se les otorgue a estos factores la importancia que merecen.

La prevención debe atender a las deficiencias del puesto de trabajo, proporcionando un bajo nivel de estrés, aumentando el control sobre las tareas, proporcionando una autonomía suficiente y elevando las capacidades de decisión.

Toda empresa requiere un modelo organizativo preestablecido en el que participen activamente los trabajadores, y que no sólo se centre en la maximización de beneficios económicos, sino que atienda también al bienestar de los trabajadores/as. También debe atenderse al comportamiento de los líderes, capacitándolos para reconocer conflictos y para manejarlos adecuadamente, conocer los síntomas del mobbing y detectarlos precozmente.

Proteger la posición social de las personas que los sufren, desarrollando para ello reglas claras, explícitas y públicas sobre la resolución de este tipo de conflictos personales que garanticen el derecho a la queja, al anonimato en su caso y que considere la posibilidad de acudir a sistemas de mediación y arbitraje.

Para que todo esto se cumpla es necesario un cambio profundo a través de la aplicación de los programas formativos, cambios de la cultura empresarial tradicional que impera en nuestro país, que conlleve la eliminación de determinadas prácticas empresariales basadas en el autoritarismo, en el paternalismo o simplemente en la dejadez de todo aquello cuanto acontece en la empresa y que, a priori, no genera beneficios económicos.

Independiente de las reformas legislativas necesarias, conviene que las empresas en función del sector de actividad al que pertenezcan, elaboren estrategias propias de lucha contra el mobbing, adaptadas a su propia realidad en relación con las personas que la forman.

En este acuerdo se recogerán los procedimientos correctores, mediadores y sancionadores adecuados, involucrando en su implantación y control a toda la línea jerárquica de la empresa. Hay que valorar la necesidad, en función de la gravedad del caso de poner en práctica instrumentos de protección al trabajador/a acosado/a. También deben recogerse en su caso, las medidas disciplinarias para aquellos que incurran en algún tipo de falta.

Complementariamente hay que establecer los mecanismos necesarios para involucrar a los servicios de prevención en la resolución de conflictos, con el objeto de que sus técnicos participen aportando soluciones a los casos planteados a la vez que introducen medidas preventivas en la planificación de la actividad preventiva.

En definitiva, estos comportamientos deben ser objeto de prevención por el empresario, al mismo nivel que otros factores de riesgo existentes en la empresa, integrando cuantas medidas sean necesarias en su modelo organizativo, de la misma manera que deben establecerse las medidas correctoras necesarias una vez que ha aparecido el fenómeno.

Estudios realizados en Europa indican que la población afectada por mobbing en todo el continente alcanza unos doce millones de personas, lo que representa un 8.1% de la población activa; los afectados se reparte en un 7% de hombres y 9% de mujeres. En España se calcula que las personas que sufren mobbing alcanzan el 5%, pero es muy posible que existan muchos casos que afectan a alteraciones de la personalidad que no se interpretan como mobbing.

Para que sea considerado acoso institucional, el hostigamiento (mobbing) se debe producir de forma continua durante un período mínimo de seis meses y con una frecuencia no inferior a una vez semanalmente.

Manuel Fidalgo Vega: “Afirma que las propuestas que distintos autores propugnan sobre medidas para hacer frente a la problemática del mobbing pueden diferenciarse en distintos niveles de actuación en función de la fase del conflicto en la que se apliquen. Así puede distinguirse entre medidas preventivas, medidas de intervención en las fases más tempranas, intervención en las fases intermedias y apoyo a las víctimas en las últimas fases.”

#### **4.1.1 Prevención**

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

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

Ardón afirma que la reconciliación está enfocada en la reconstrucción o construcción de nuevas relaciones entre sujetos y grupos antagónicos. Involucra no solamente los aspectos contextuales de la realidad, sino también la dimensión emocional y psicológica del conflicto, en función de enfrentar el pasado para identificar formas de convivencia e interrelación futuras. Su objetivo fundamental y su contribución clave es la búsqueda de formas innovadoras de crear un tiempo y un lugar a través de varios niveles de la población afectada, para enfrentar, abarcar e integrar el doloroso pasado y futuro necesariamente compartido como medio de manejar el presente.

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

Castro hace mención de la importancia de la prevención y afirma que la intención de las acciones preventivas de salud es evitar que los hechos ocurran o se agraven sus consecuencias. Básicamente distingue entre tres tipos de prevención: primaria, secundaria y terciaria. La prevención primaria actúa sobre las causas, la secundaria sobre la detección e intervención precoz y la prevención terciaria comprende la actuación sobre la violencia declarada con medidas de rehabilitación y reeducación.

Castro menciona entre los programas de prevención los siguientes:

- a) Programa de intervención-sanción: es de naturaleza reactiva. Se basa en el principio de que la mejor forma de prevenir la violencia en el trabajo es hacer saber que un determinado acto de indisciplina frente a un código de conducta conlleva una consecuencia. Es la filosofía de los denominados programas de tolerancia cero.
- b) Programa de conducta esperada: se basa en el principio de que cuando existen unas reglas de convivencia justa que se han hecho explícitas y equitativas se impiden conductas inaceptables. Los programas de detección/prevenición implican una política de detección precoz de las causas que producen la violencia a través del desarrollo de actividades que reduzcan

la violencia y favorezcan relaciones interpersonales positivas ante situaciones potencialmente conflictivas.

- c) Los programas de orientación comunitario o proactivos: parten del supuesto de que los orígenes profundos de la violencia están fuera del trabajo. Se basan en el modelo de salud pública e implican una coordinación con instituciones y programas externos al colegio.

Por su parte, Rojas: “Afirma que el conflicto es un proceso natural e intrínseco al ser humano y que se hace presente donde conviven dos o más personas. El conflicto se produce siempre que se dan actividades que él denomina como incompatibles, teniendo como sujetos a las partes y el hecho que sea un proceso natural no implica que no deba tratarse de manera adecuada, pues si no se resuelve desde las causas verdaderas surgirá de nuevo con mayores agravantes. Afirmo que para la resolución o regulación de un conflicto no existe una metodología única, pero en general pueden clasificarse en métodos violentos y métodos no violentos. Los métodos violentos se basan en el principio de la supremacía de la fuerza y busca la eliminación física o moral de la contraparte que interviene en el conflicto, conlleva acciones de poder, coacción, violentación y violencia. Los resultados son una generación de violencia en espiral. Los métodos no violentos se sustentan en la concepción de la paz, la defensa de la vida como valor supremo y la ausencia de la violencia; conlleva la desarticulación de las causas del conflicto.” Entre los métodos utilizados destacan los siguientes: negociación, mediación, arbitraje, conciliación, reconciliación, psicológicos y resolución alternativa de conflictos RAC, esta propuesta parte del principio de corresponsabilidad se basa en seis pasos que son:

- a) Definir el conflicto: para ello se propone realizar un diagnóstico general del conflicto en los que considera aspectos como las causas del conflicto y sus contextos; posiciones y cuotas de poder de las partes; delimitación del interés u objetivo en controversia y las manifestaciones del conflicto.



- b) Desarrollar una estrategia de comunicación: este aspecto es fundamental en el manejo del conflicto. Se debe crear un ambiente en el que las partes puedan expresarse libremente y establecer un nivel de confianza y credibilidad. Delimitar los asuntos a tratar. Las comunicaciones verbales y no verbales deben ser adecuadas y precisas, con el fin de comunicar un interés verdadero en la otra parte. Los canales de la comunicación se deben mantener siempre abiertos, así como una actitud de apertura y flexibilidad para modificar y buscar nuevos canales.
  
- c) Replantear el conflicto: comprende dos fases, la primera es encontrar una manera de contemplar la percepción del problema y consecuentemente incrementar las vías de resolución a través de ayudar a valorar el significado que tiene el asunto para las partes, encontrar puntos en común, de partida y referencia. Se debe buscar la manera en la cual logren ponerse en lugar de la otra parte, sin personalismos ni generalizaciones, tratando de enfocarlo según las posibilidades de solución en donde se integren los intereses de las dos partes, la segunda fase es la de realizar propuestas para la regulación de conflictividad, de modo que la calidad de las relaciones entre las partes, vuelva a un cauce positivo sentando las bases de un futuro proceso de resolución.
  
- d) Proponer el método o enfoque más adecuado: dependiendo del tipo de conflicto que se busque resolver, así será la elección del método. El método tiene fases a seguir, la implementación de este método se convierte en soporte técnico para promover la creatividad que genere soluciones satisfactorias para las partes.
  
- e) Generar soluciones alternativas: existen dos estrategias para abordar un problema y generar soluciones, éstas son el acuerdo y el principio. El acuerdo se inicia en una perspectiva global y establece un acuerdo sobre un principio base. La estrategia de fraccionar consiste que en vez de establecer un

acuerdo de partida se fracciona el problema en sus diferentes componentes y se van estableciendo acuerdos de cada uno de ellos hasta llegar al final.

- f) Evaluación: se debe promover a lo largo del proceso de regulación y regulación una actitud constante de evaluación del proceso, de las partes, de los resultados, los métodos, etc. La evaluación se entiende como una actitud de análisis y objetividad necesaria para colaborar en el proceso de resolución.

Negociación: éste es uno de los métodos más difundidos y Rojas presenta tres enfoques del mismo: la mejor alternativa a un acuerdo negociado (el MAAN), la gestión de conflictos y el modelo de tres fases. El que más se adecua a este estudio es el de gestión de conflictos. El método de negociación de gestión de conflictos es un modelo que comprende cinco fases. Su objetivo es estimular la adopción de una actitud flexible, con el fin de encarar las diferencias existentes.

- a) Identificación de las áreas de confrontación: se realiza dentro del clima comunicativo en el que se manifiestan los problemas (competitivo, elusivo, transigente, colaborador, complaciente).
- b) Aceptación: implica la capacidad de entender y articular los puntos de vista de ambas partes. La capacidad de conciliar productivamente las diferencias se ve afectada seriamente si las personas carecen de información básica sobre el punto de vista de las partes respecto a los temas controvertidos.
- c) Adoptar una actitud positiva que las conduzca hacia una interacción positiva: una actitud apropiada incluye la capacidad de confiar en la otra parte, o, al menos, en el proceso de comunicación para llegar a un intercambio comunicativo exento de estereotipos negativos.

- d) La acción: abarca las técnicas de comunicación personal. Una comunicación verbal precisa, un comportamiento verbal y no verbal adecuado, para mantener abiertos los canales de comunicación.
- e) El análisis: éste es un proceso permanente de la comunicación transaccional. Sin embargo, al final las partes de un conflicto deben considerar la viabilidad y la efectividad de poner en práctica las decisiones mutuamente acordadas.

Mediación e intermediación, Rojas: “Afirma que éste es un proceso que parte del principio de la voluntariedad de partes, mediante el cual un tercero anima a analizar, comprender, definir y replantear el conflicto con el fin de llegar a una resolución alternativa para la satisfacción mutua del diferendo, necesidad u objetivo en controversia.” La tarea más difícil del mediador radica en que las propuestas que realice no son vinculantes para las partes, por lo cual durante todo el proceso debe mostrar y mantener siempre su credibilidad, objetividad e imparcialidad ante las partes. El nivel de comunicación debe buscar el medio adecuado y mantenerlo abierto, para garantizar la exactitud de la información que se transmita entre las partes.

La mediación tiene un sentido cooperativo y de búsqueda de coincidencias a partir de la buena voluntad y del interés común por resolver la diferencia con la ayuda del tercero, cuyo papel no es el de resolver sino el de proponer con sabiduría y destreza nuevos caminos cuando se presentan situaciones críticas de confrontación entre las partes, ya que son ellas quienes siempre intervienen directamente en el proceso, negociando sus propios intereses. Las ventajas que Rojas presenta de la mediación son las siguientes:

- a) Es amistosa para las partes y utiliza un lenguaje sencillo.
- b) Es flexible, gracias a su relativa formalidad de modo tal que permite adecuarla a las circunstancias y a las personas.

- c) Mantiene relaciones en lugar de destruirlas.
- d) Permite encontrar soluciones basadas en el sentido común. Si no logra acuerdos, al menos hace posible poner de manifiesto la situación de conflicto creada y la manifestación de las partes involucradas.
- e) Produce acuerdos creativos. La mediación cambia las reglas del juego.
- f) El mediador juntamente con las partes trabaja para generar todas las opciones posibles para solucionar el conflicto buscando arreglos.
- g) Las partes pueden mantener el control de sus intereses y de los procedimientos durante todo el tiempo que dure la mediación.
- h) Comparativamente con el proceso judicial, es reducida en sus costos y reducida en el tiempo.

Arbitraje, Rojas: "Afirma que el arbitraje básicamente es un método de resolución de conflictos de controversias o litigios, por medio del cual el sistema legal, le permite a las partes no acudir directamente a los órganos de administración de justicia estatal con el fin de resolver sus diferencias. En esencia en el arbitraje, las partes de común acuerdo, deciden recurrir a un tercero denominado usualmente árbitro, para que establecidos los acuerdos, resuelva por las partes el conflicto y establezca un acuerdo."

La presentación del caso requiere ciertas formalidades, ya que el fallo se debe basar sobre los hechos objetivos y pruebas que se presenten y justifiquen la petitoria y solicitud de cada parte. Rojas presenta el modelo de toulmin como uno los instrumentos más utilizados en este método y consiste en lo siguiente:

- a) Datos: comprende la presentación de las pruebas en la disputa. Abarca todo lo relacionado con los hechos, opiniones, ejemplos, datos, estadísticas, testimonios, etc.
- b) Considerandos: es la justificación que permite saltar mentalmente de los datos a la petitoria.
- c) Petitoria o demanda: objetivo o interés que se pretende. Ésta tiene que cumplir con los requisitos de respaldo que consiste en todas las pruebas de apoyo adicional de justificación; la refutación o reconocimiento de condiciones que pueden contradecir o restringir la demanda y calificador, que es la indicación del grado de fuerza de una pretensión

La conciliación: Este proceso se basa fundamentalmente en conseguir entre las partes, un acuerdo de principio base en el acceso mutuo sobre el interés u objetivo en controversia, que sea idealmente satisfactorio para las partes o en última instancia equitativo y que concilie los intereses de las partes sobre el desacuerdo o bien en disputa. La conciliación se puede desarrollar en dos ámbitos o esferas de acción: La extrajudicial y la judicial. La primera es la más adecuada para la resolución de conflictos dentro de una institución educativa.

El objetivo de la conciliación extrajudicial es tratar de resolver mediante acciones positivas, el diferendo entre las partes antes de que éstas acudan al estrado judicial.

Esta acción parte de la voluntariedad y se fundamenta en la búsqueda de una alternativa que satisfaga sus intereses y no tanto en la solución de la controversia.

Reconciliación y psicológicos: son aquellos métodos que se aplican para la resolución de conflictos intrapersonales e interpersonales, en especial en aquellos donde predomina la relación directa. Su fundamento es humanista e incluye, entre otros, psicoterapia afectiva, trabajo psicológico, trabajo espiritual y comprende diversos

enfoques científicos y religiosos. Los pasos a seguir dependen del tipo de conflicto y características de las partes que puede ser mediante el arbitraje, la mediación, la negociación etc.

Cerezo hace referencia a los estudios realizados por Dubow, Besag, Perry, Willard, Dodge, Smith y Sharp, entre otros, que destacan el papel de la dinámica en el trabajo como mediadora en la reducción de las conductas agresivas y proponen algunas pautas concretas para ello, tales como: programa de trabajo para la víctima, en donde se intenta encontrar una respuesta a la razón que motiva a la víctima a mantener la dinámica de agresión-victimización. Cuando se logra el cese de hostilidades se continúa con el programa de entrenamiento en habilidades sociales, que tiene como objetivo preparar a la víctima a funcionar apropiadamente frente al grupo. Recomienda también la aplicación de la técnica del role-playing, que consiste en la simulación de situaciones reales en las que el sujeto puede expresar cómo las percibe y cómo se siente y a la vez ensayar nuevas formas de respuesta que sean más apropiadas.

También, alternamente, se debe trabajar con el agresor. El objetivo del trabajo tiene una triple vertiente: por un lado debe comprender y aceptar el código de conducta en el cual las manifestaciones agresivas no están permitidas. En segundo lugar se debe ofrecer modelos de conducta social apropiada y finalmente debe asumir que precisa de un esfuerzo para cambiar su actitud, para lo cual deberá conocer y entender mejor sus sentimientos y tratar de explicar su conducta a los demás. El programa cubre dos áreas: supervisión y sanción.

Johnson y Johnson propone un programa para reducir la violencia en las escuelas basado en un proceso de negociación basado en los siguientes pasos:

- a) Describir cada parte lo que quiere: éste consiste en que las dos partes en conflicto deben expresar sus deseos. Este paso incluye dos aspectos: el primero expresar cada uno lo que desea de forma adecuada y utilizando mensajes que hablen de uno mismo y no del otro; y el segundo, escuchar

cada uno atento a la otra persona y reconocer que sus metas también son legítimas y son parte del problema.

- b) Describir cada parte lo que siente: en las situaciones de conflicto es difícil expresar con claridad los sentimientos personales. Sin embargo, expresar los sentimientos al respecto puede evitar percepciones equivocadas de la otra persona y también dar a clarificar los propios sentimientos y deseos.
- c) Intercambiar las razones de cada posición: es necesario distinguir entre posiciones e intereses. Cada parte debe exponer sus intereses y razones y escuchar las del otro.
- d) Comprender la perspectiva del otro: para negociar con éxito es necesario asumir la perspectiva de la otra persona y comprender cómo ve ella el conflicto. Además, una vez escuchada su perspectiva es conveniente hacer saber a la otra persona que se le entiende. También puede utilizarse la inversión de roles.
- e) Crear opciones para el beneficio mutuo: si se queda con la primera solución razonable, es posible que no se consideren otras alternativas que podrían ser más ventajosas.
- f) Llegar a un acuerdo sensato: finalmente, se debe llegar a un acuerdo que permita satisfacer las necesidades de todos. Los acuerdos deben incluir y especificar qué se va a hacer, quién lo va a hacer, cuándo y cómo, y también cómo se revisará y renegociará el acuerdo si no resulta viable.

Nadie puede saber si un acuerdo funciona o no hasta que se pone en marcha, por lo mismo es necesario evaluar el funcionamiento del acuerdo.

Torrego, por su parte, propone la mediación como proceso para solucionar conflictos de una manera adecuada. La mediación implica la intervención de una persona neutral que ayuda a las partes en conflicto a transformar la situación. Las etapas de un proceso de mediación son las siguientes:

- a) Premediación: en esta fase el mediador o mediadores se reúnen por separado con las dos partes en conflicto; les explican en qué consiste el proceso de la mediación, les piden que expliquen su percepción de la situación y analizan si la situación es susceptible de una mediación.
- b) Presentación y reglas del juego: en esta fase los mediadores se presentan y explican cómo será el proceso de la mediación. Se recuerda a las dos partes la importancia de la confidencialidad y la necesidad de su colaboración. Se acuerda con ambos algunas normas básicas. No debe interrumpirse y debe evitarse el uso de un lenguaje ofensivo.
- c) Cuéntame: en esta fase las dos partes exponen su versión del conflicto y expresan sus sentimientos. El mediador o mediadores deben escuchar de forma activa y atenta. Las dos partes deben poder desahogarse y sentirse escuchadas.
- d) Aclarar el problema: en esta fase se deben consensuar los temas más importantes, buscando los puntos de unión y explorando los intereses y necesidades de cada uno. El diálogo debe ahora mantenerse más en términos de intereses que de posiciones.
- e) Proponer soluciones: en esta etapa los mediadores deben facilitar la espontaneidad y creatividad de las partes en búsqueda de ideas o soluciones, resaltar los comentarios positivos de una parte hacia la otra, pidiéndoles que valoren cada una de las posibles soluciones y solicitando su conformidad o no con las distintas propuestas.



- f) Llegar a un acuerdo: los mediadores ayudan a las partes a definir claramente el acuerdo, teniendo en cuenta las características que deben cumplir los acuerdos.

Normalmente, las dos partes se quedan con una copia escrita del acuerdo al que ha llegado y con el que se han comprometido. El mediador y las partes en conflicto suelen firmar este acuerdo.

Cava y Musitu proponen dos técnicas para la solución de conflictos: el roleplaying y la técnica de solución de problemas:

El role-playing (juego de roles): es una técnica muy útil para ayudar a entender otras perspectivas diferentes de la propia. Mediante esta técnica, las personas se colocan en situaciones que no son habituales para ellas o bien asumen un determinado papel o rol social que normalmente no es el suyo, facilitando así el acceso a nuevos pensamientos y sentimientos. La técnica consta de los siguientes pasos:

- a) La elección y recreación de los roles: consiste en decidir unos roles concretos (padre, madre, director de colegio, alumno agredido, alumno agresor etc.) y asignarlos a determinadas personas con el respectivo diálogo a desarrollar.
- b) Representación de roles: supone la escenificación de la interacción que se ha decidido previamente.
- c) El análisis de la representación: actores y espectadores analizan la escenificación. Debe incluir una reflexión de los actores acerca de los sentimientos experimentados durante la actuación. Se debe utilizar este paso para debatir acerca de las consecuencias que se derivan para cada uno de los actores. Éstas incluyen pensamientos, sentimientos y conductas futuras.

La solución de problemas: para el correcto desarrollo de esta técnica se consideran necesarias las siguientes habilidades cognitivas: pensamiento causal, pensamiento alternativo, pensamiento consecuencial, pensamiento de perspectiva y pensamiento medios-fin. Sobre la base de estas habilidades proponen los siguientes cinco pasos:

- a) Identificar el problema y ponerlo en palabras: se trata de reconocer que se tiene un problema, es decir, una situación que no resulta del todo satisfactoria o que se desea cambiar. Este primer paso se puede resumir en dos preguntas: ¿qué pasa? Y ¿por qué? También incluye el establecimiento de un objetivo: ¿qué deseamos?.
- b) Buscar soluciones: en este momento debe pensarse en todas las posibles soluciones al problema.
- c) Anticipar las consecuencias de cada posible solución: se trata de valorar cada una de las soluciones que se plantearon en el paso anterior.
- d) Elegir una solución: se trata de tomar una decisión acerca de qué solución se presenta como la más adecuada considerando los objetivos, valores y consecuencias de cada solución.
- e) Establecer un plan concreto y poner en práctica la solución elegida: se trata de traducir en conductas concretas la decisión. Planificar paso a paso cómo se va a ejecutar la solución y qué medios se van a utilizar, qué obstáculos pueden aparecer. Cuanto más especificada esté la solución, más probabilidades de éxito tendrá.
- f) Transcurrido un tiempo es necesario valorar los resultados y comprobar si se consiguió el objetivo o no.

Avilés propone para disminuir los efectos del mobbing el método Pikas o de preocupación compartida, desarrollado por Anatol Pikas, psicólogo sueco del departamento de educación del uppsala, en 1989, en Bristol (Inglaterra). Este método tiene como objetivo que los miembros del grupo, en forma individual, tomen conciencia de la situación y encuentren, en forma conjunta, las soluciones al fenómeno del mobbing que se ha generado. Participan tanto agresores como agredidos, a través de dos entrevistas individuales por separado, donde afloran sus miedos y reservas sobre el comportamiento intimidatorio en el que están participando. En la parte final del método se produce una tercera reunión conjunta en la que agresores y agredidos aportan soluciones al problema y se comprometen al cese de actitudes hostiles. El planteamiento de este método se basa en varios supuestos:

- a) El grupo cuando actúa participa de un componente psicológico común.
- b) Esos pensamientos y sentimientos del grupo son más simples que los de sus componentes individualmente;
- c) Cada individuo del grupo teme a nivel individual ese componente psicológico común pues éste actúa como presión para conformarse a lo que haga el resto del grupo. Se produce lo que se llama contagio social. La culpa o responsabilidad se difumina y existe miedo a convertirse en víctima si no se hace lo que dice el grupo.

El método establece tres etapas diferenciadas: en la primera etapa se realizan entrevistas individuales con cada elemento del grupo de agresores implicado iniciando con el líder del grupo y se finaliza con la o las víctimas. La duración de las entrevistas es de 7 a 10 minutos. La segunda etapa consiste en entrevistas de seguimiento, también individuales, con duración de 3 a 5 minutos. Existe un guión específico para la primera y segunda etapa. La tercera etapa es el final del programa y consiste en el encuentro del grupo: agresores y agredidos, debidamente preparados como grupo para que ambos tengan una actitud positiva y se pueda lograr un proceso de reconciliación.

El encuentro debe servir para la consolidación en el tiempo del cambio de conducta de mobbing. Aunque también existe un guión a seguir en la tercera etapa, éste permite un espacio de libertad y el papel del entrevistador es el de facilitador de la comunicación, aportando soluciones positivas y moderando los turnos de intervención.

El método hace énfasis en que se debe finalizar con la idea de tolerancia hacia los otros por parte de los participantes.

En resumen, existe preocupación por los niveles de violencia juvenil a nivel nacional e internacional, sobre todo en Europa y Estados Unidos. El mobbing es una modalidad de la violencia en el trabajo que en los últimos años ha estado presente en diversos establecimientos.

Existen varias propuestas de métodos y técnicas encaminadas a la solución de conflictos entre dos partes antagónicas, tal es el caso del mobbing. Algunos autores recomiendan métodos de prevención y otros proponen la intervención por medio de métodos no violentos. Entre ellos está el método Pikas, dirigido específicamente a disminuir los efectos del mobbing a través de la toma de conciencia de la situación por los miembros del grupo y la responsabilidad individual y de grupo en la solución de este fenómeno, que dicho sea de paso es uno de los más efectivos a nivel mundial y que se podría incluir dentro de los reglamentos interiores de trabajo, como un mecanismo eficaz para la disminución y futura erradicación del acoso laboral.

A partir de las cuatro causas potenciales más importantes de mobbing se dan algunas posibles medidas de prevención: las referidas a las deficiencias en el diseño del trabajo, las deficiencias en el liderazgo, la posición social de las víctimas, y los bajos estándares morales de la organización. Así, las medidas preventivas a implementar se centrarían en:

- a) Cambios en el diseño del trabajo.

- b) Cambios en los sistemas de liderazgo-dirección.
- c) Mejora de la posición social de las personas en la organización.
- d) Elevación de los estándares morales de la empresa.
- e) Requerir la colaboración de entidades extrapsiquiátricas, si se precisa.
- f) Emplear igualmente, los elementos de apoyo social previamente identificados a la hora de realizar el diagnóstico.

Segun Fidalgo Vega: “Es aconsejable que exista un seguimiento que podría canalizarse a través de grupos de apoyo y sucesivas consultas, para lo cual, con la formación y procedimientos adecuados, pueda emplearse al propio servicio médico de prevención a partir de un determinado momento de la evolución.”<sup>20</sup>.

## **4.2 Estrategias de intervención**

### **4.2.1 Detección de posibles casos**

El primer paso es saber distinguir, con todas las dificultades que ello conlleva, qué es acoso de lo que no es, determinando en qué momento se produce el paso del mero conflicto puntual entre personas, normal por otro lado, al proceso sistemático de persecución y acoso distinguiendo entre los supuestos que ya estuvieran iniciados y que aparentemente se encuentren en fases avanzadas sin que se hubieran detectado en su origen, y entre aquellos que se encuentran en los primeros estadios de evolución.

En cualquiera de los dos supuestos es necesario seguir profundizando en el problema a través de la fase de investigación.

---

<sup>20</sup> Vega. **Ob. Cit.** Pág 4.

Para hacer un diagnóstico adecuado hay que recopilar la mayor cantidad posible de información que les proporcionen determinados compañeros/as de confianza que fueran testigos de alguna situación sospechosa de acoso, aprovechando para ello los recursos que nos ofrece la sección sindical en la empresa. Ante cualquier actitud comprobada directa o indirectamente que pueda inducirnos a pensar que el problema es, o puede llegar a ser, importante, es fundamental ponerse a investigar.

Uno de los principales problemas que se dan en el mobbing es la dificultad de probar la existencia del comportamiento lesivo así como la producción de un daño. La dificultad de prueba es especial por los siguientes motivos:

- a. En la mayoría de los casos no hay más constancia que el testimonio de la víctima.
- b. En estos actos no existen testigos o, si los hay, no se comprometen por miedo a las represalias.
- c. No existen, normalmente, evidencias físicas.
- d. No hay pruebas escritas normalmente.

Para ello, es imprescindible ante todo reunir documentos, informes médicos, etc. es decir, pruebas. Es muy importante buscar testigos.

También pueden utilizarse para detectar los eventuales casos de mobbing instrumentos muy sencillos como encuestas anónimas que permitan sacarlos a la luz. Es conveniente atender con especial interés a los grupos de riesgo que existan en la empresa, como pueden ser trabajadores de distinta raza, religión, mujeres, fundamentalmente si trabajan entre hombres y viceversa, discapacitados, personas aparentemente débiles o especialmente eficientes.

Ante la presencia de este problema y como un mecanismo de prevención se debe elaborar una estrategia a corto, medio y largo plazo para una constante mejora de la seguridad y la salud en el trabajo.

La forma de organizar y gestionar la función de prevención pasa, necesariamente por definir una política empresarial en este sentido. Luego de un período de tiempo, la empresa puede intervenir tomando una serie de medidas encaminadas a la resolución positiva del conflicto.

### **4.3 Investigación**

Debe exigirse una investigación y bajo ningún concepto se debe permitir a la empresa que investigue unilateralmente, ya que dada la complejidad del problema muy probablemente las conclusiones a las que lleguen, o bien inculpen a la víctima, o resuelvan que se trata de un conflicto puntual y/o personal en el que la organización no puede intervenir ni tiene nada que ver o, en el peor de los casos, la estrategia de hostigamiento haya partido de la propia dirección con lo cual únicamente se remitirá a negar los hechos.

Precisamente para evitar estas situaciones deben incluirse en el régimen disciplinario la calificación de falta grave o muy grave, con sus correspondientes sanciones, así como la obligatoriedad de un procedimiento especial de apertura de expediente de investigación nombrando para ello como figura instructora, preferiblemente a un miembro del comité de empresa o a un delegado o delegada de personal en el caso de las empresas de menos de 50 trabajadores. Por lo tanto, e independientemente de que cada una de las partes investigue individualmente y de que los resultados de dichas investigaciones sean puestos en común, el órgano que debe dirigir la investigación es el comité de seguridad y salud.

En las empresas con menos de 50 trabajadores que no cuenten con comité de seguridad y salud deberán convocarse cuantas reuniones sean necesarias entre el

delegado o delegada de prevención y el empresario o sus representantes. Es recomendable en un principio conducir la investigación con la máxima discreción posible, sobre todo por respeto a la víctima, ya que junto a su problema de fondo puede aparecer otro fruto de las pesquisas necesarias para llevar a cabo la investigación y que agrave, en consecuencia la salud del trabajador.

En el proceso de investigación de situaciones especialmente graves, se practicarán cuantas pruebas sean necesarias de carácter documental y testificar con el objeto de aclarar todas las cuestiones que resulten necesarias. Para ello debe haberse recomendado a la persona objeto de acoso que la recogida de información se haga de la forma más ordenada y sistemática posible. Es el momento de solicitar del servicio de prevención un estudio en profundidad sobre el asunto, a través de la evaluación de los factores psicosociales de riesgo a los que está expuesto el trabajador o trabajadora.

Independientemente de lo anterior, los representantes de los trabajadores deben profundizar en la cuestión a través de entrevistas personales con las víctimas, asistidos por técnicos del sindicato cuyo informe debe ser aportado a la investigación. Hay que indagar discretamente en su entorno, es decir entre sus compañeros, preferiblemente de forma individual, de modo que las opiniones de unos no condicionen a otros.

Este procedimiento puede resultar muy duro para la víctima por lo que es necesario que se encuentre apoyada y arropada en todo momento por los órganos de representación de los trabajadores/as, deben resistir psicológicamente buscando activamente nuevos apoyos dentro de la empresa y no haciendo todo lo posible para que esta nueva situación no repercuta negativamente en su vida extralaboral.

#### **4.4 Valoración y resultados**

En ninguno de los diferentes estudios realizados por expertos, al contrario de lo que sucede con el estudio de la aparición y desarrollo del fenómeno en los que hay más



coincidencia, se aportan soluciones o fórmulas magistrales que impidan la aparición o aborten el desarrollo de estos comportamientos.

Estas conclusiones son en gran parte coherentes, en tanto en cuanto la subjetividad en la apreciación del mobbing por las diferentes personas, en función de las peculiaridades de cada caso, de su grado de sensibilidad y de la inexistencia de un patrón único de comportamiento del acosador, dificultan enormemente la selección y adopción de soluciones.

Es precisamente la dificultad que entraña la identificación, lo que determina la necesidad de valorar todos y cada uno de los presuntos casos de acoso que aparezcan, para proceder posteriormente a identificar aquellos que realmente puedan ser catalogados como mobbing. En caso de que la investigación concluya determinando que lo sucedido en la empresa no supone un caso de acoso, deberá dilucidarse ante qué tipo de problema nos encontramos (acoso sexual, discriminación sindical, conflicto puntual) para proceder posteriormente a su solución.

Por el contrario, si del resultado de la evaluación se desprende que lo sucedido en la empresa es acoso, se hace necesario conocer cuanto antes la fase de desarrollo en que se encuentra con el objetivo prioritario de valorar la necesidad de apartar al trabajador/a del foco. En cualquier caso si algo está claro es que el culpable del fenómeno no es la víctima, y que su origen está en defectos organizativos de la empresa.

En este sentido la acción de los delegados/as de prevención debe dirigirse a la intervención sindical para la corrección de estas deficiencias, incidiendo fundamentalmente dos grupos de factores que evidentemente deben ser propuestos, discutidos y asumidos por la empresa. Estos grupos de factores son:

## **1. Organizacionales:**

- a) Promover y permitir la participación de los trabajadores en la organización del trabajo.
- b) Articular mecanismos justos participativos y transparentes de selección de personal y de promoción profesional en la empresa.
- c) Evitar un sistema jerárquico excesivamente amplio y complejo, y en cualquier caso autoritario y/o paternalista.
- d) Identificar de forma precisa las funciones de los trabajadores/as, y especialmente evaluando los posibles conflictos de competencias.
- e) Diseñar canales fluidos de comunicación entre todos los niveles.
- f) Incorporar al reglamento disciplinario el mobbing.

## **2. Psicosociales:**

- a) Elaborar e implementar mecanismos de motivación que garanticen el reconocimiento social de los trabajadores y trabajadoras.
- b) Rediseño de tareas, especialmente aquellas especialmente monótonas y/o repetitivas.
- c) Implantación de una adecuada política de formación que contenga: habilidades para el desarrollo del trabajo; habilidades sociales en comunicación, asertividad, empatía y técnicas de trabajo en equipo; y prevención de riesgos laborales, especialmente psicosociales

La representación legal de los trabajadores debe apoyar a la persona acosada en los casos en que haya evidencia de que el fenómeno se está desatando, prestándole en todo momento el asesoramiento y la cobertura necesaria, debiendo ser informada puntualmente del estado de las actuaciones que se estén llevando a cabo para la solución del problema.

Puede suceder que se produzca una discrepancia entre la opinión de la empresa y la de la representación legal de los trabajadores y trabajadoras en cuanto a la existencia de mobbing, de modo que se haga imposible llegar a acuerdos.

En este caso no queda otra solución que someter la solución del problema a instancias externas, bien sea un procedimiento de mediación o arbitraje o directamente al ámbito administrativo o judicial.

A la hora de evaluar este problema puede valorarse su prevalencia por una o varias de las situaciones descritas con la duración y frecuencia especificadas. También se pueden valorar el tipo y la magnitud de las consecuencias que están experimentando y la relación de estas consecuencias con las situaciones de mobbing. Asimismo, no debe olvidarse la evaluación sobre el origen o causa del problema.

#### **4.4.1 Intervención en las fases del proceso de mobbing**

Las medidas propuestas en este punto tienen su aplicación en las fases iniciales, medias y finales del proceso de mobbing.

Lo que hay que tratar de evitar es que se pase de la fase de conflicto, fase donde las alteraciones van a ser menores.

En cualquiera de los casos, se insiste, es necesario disponer de un sistema que permita conocer el caso cuanto antes, sistema basado en una correcta orientación política corporativa previa cuyo cumplimiento ha dado lugar al establecimiento de unos

sistemas de detección y comunicación adecuados. Conocido el caso y una vez evaluadas las posibilidades de mediar con éxito en el conflicto y explicando siempre al afectado el motivo o los motivos de sus síntomas, se interviene para solucionar el conflicto o se remite a la persona acosada de forma inmediata para su evaluación y tratamiento.

A partir de aquí, cabe plantearse el tratamiento siguiendo las siguientes líneas:

- a) Tratamiento médico.
- b) Adoptar medidas que eviten el impacto patogénico de las condiciones de trabajo y buscar un ambiente libre de estrés.
- c) Explicar al paciente el motivo del empleo de cuestionarios validados para el diagnóstico, así como la información que de ellos se extrae.
- d) Evitar fines no realistas como el empleo, en ciertos casos, de documentación clínica ante los tribunales.
- e) Introducir, elementos encaminados a la autoafirmación y la mejora del comportamiento, si es necesario terapia de grupo o, por qué no, psicoterapia individual si está indicada.

De las anteriores manifestaciones se han diseñado herramientas específicas estandarizadas como el leymann inventory of psychological terror (LIPT, 1990). Dado que el tipo de situaciones descritas origina estrés, los instrumentos utilizados para evaluar algunas de las consecuencias derivadas del mobbing son diversos cuestionarios específicos destinados a evaluar sintomatología psicósomática por procesos estresantes.

Los datos adecuados para un correcto diagnóstico y documentación de la situación, encaminados además, a un tratamiento correcto, son los siguientes:

- a) Anamnesis sociolaboral, y recogida de datos referidos a: sexo, edad, antigüedad en la empresa y en empresas anteriores.
- b) Una evaluación de condiciones psicosociales del trabajo y un análisis en profundidad del puesto de trabajo;
- c) Descripción cronológica del curso traumático de los acontecimientos habidos en los pasados años; origen de las situaciones;
- d) Valoración de consecuencias: estrés (tiempo, frecuencias, intensidad, sintomatología, etc.), calidad de vida, diagnósticos psiquiátricos o tendencias hacia otros estados;
- e) Repercusiones laborales familiares y sociales.

El resultado de la evaluación, para que pueda conllevar un diagnóstico de mobbing ha de cumplir la definición de sus aspectos de frecuencia (una vez a la semana, por lo menos). Temporalidad (más de seis meses y que se produzca la acción de acoso).

#### **4.5 Plan de prevención**

En realidad hay pocos interventores capaces de proponer medidas preventivas concretas. Más que hacerles intervenir como bomberos de guardia, resulta más atinado pedirles que formen, en el interior de las empresas, a especialistas que puedan realizar esa labor preventiva en el día a día y que, a continuación, tendrán que formar a otras personas en el seno de la empresa. La apelación al especialista externo se reservará para situaciones difíciles, imposibles de gestionar desde el interior. Naturalmente, la

persona que se siente víctima puede solicitar siempre que lo desee una mediación externa.

Las víctimas no están en condiciones de defenderse solas, de realizar las gestiones adecuadas, ni siquiera de hablar de ello. Se precisa, pues, de un portavoz, ajeno a la jerarquía, pero del interior de la empresa. Para cerciorarse de que la revelación del problema no se vuelva contra la víctima y acabe agravando la situación, es básico que las personas en quienes las víctimas depositan sus confidencias estén sujetas por la confidencialidad. El personal médico social está sujeto al secreto profesional y, por ello, está bien ubicado para ayudarles. Se les podría brindar la colaboración de personas de confianza como se ha hecho en Bélgica para la escucha de las víctimas de acoso sexual.

Las personas de confianza son voluntarios, a todos los niveles, escogidos en función de su personalidad. Su función consiste en aportar su apoyo a todos los que lo soliciten, informarles de los procedimientos que están a su disposición y, eventualmente, acompañarles en sus gestiones.

Las medidas para prevenir y hacerse más resistente al mobbing, según el español Iñaki Piñuel son las siguientes:

- a) Hacer ejercicios regularmente.
- b) Pedir consejo psicológico.
- c) Hablar con el médico de cabecera.
- d) Vigilar la alimentación, que debe ser sana y equilibrada.
- e) No descuidar los hábitos de sueño y descanso.

- f) Evitar otras fuentes de estrés ocasionadas por grandes cambios en la vida (mudanzas, obras en casa, matrimonio).
- g) Es necesario aumentar la autoestima, la autoconfianza.
- h) Es fundamental asegurarse el apoyo de su entorno familiar y social.
- i) Hay que considerar la situación como una oportunidad para el cambio.

#### **4.6 Modelo de intervención**

##### **a. Primera etapa**

Información y sensibilización de todos los asalariados acerca de la realidad del acoso moral mediante un gran conferencia debate: lanzar una campaña explicativa para enseñar a los asalariados a advertir cómo se puede llegar a situaciones de acoso moral y para informarles de sus derechos y de los recursos con los que cuentan. Será obligatorio colgar un anuncio en el que se resuman los derechos de las personas en el seno de la empresa. También habrá que proporcionar folletos explicativos más detallados a las personas que lo soliciten.

##### **b. Segunda etapa**

Formación de especialistas en el interior: equipo médico-social, delegados sindicales o personas benévolas que quieren constituirse en personas de confianza. Esa formación que se realiza a lo largo de varias jornadas deberá ir acompañada de un informe pedagógico que incluya las investigaciones realizadas hasta la fecha acerca del acoso con el fin de incitar a los participantes a mantener, solos o en grupo, discusiones o reflexiones. Hay que crear con ellos un grupo permanente de discusión, con o sin el interventor.

El objetivo podría ser el establecimiento de células de escucha de los asalariados, al margen de la jerarquía, sujetas a la obligación de ser confidenciales.

### **c. Tercera etapa**

Formación de los directores de recursos humanos y de los ejecutivos para la prevención del acoso moral, para que lo adviertan o lo gestionen en caso de que ya exista. Dicha formación puede hacerse en un día mediante una aportación teórica, pero también con juegos de rol, para que puedan reaccionar con conocimiento de causa si un colaborador se queja de estar siendo acosado. Hay que conseguir mejorar el nivel de escucha de la empresa frente a las situaciones atípicas para ella.

Dicha formación se irá perfeccionando a intervalos regulares mediante entrevistas con el formador externo, quien analizará las situaciones con las que se encuentran los responsables.

### **d. Cuarta etapa**

Redacción de una carta social. Algunas administraciones y empresas internacionales, influidas por las reglamentaciones americanas, se han provisto ya de una carta relativa al acoso sexual y la discriminación (raza, color, religión, sexo, edad, estatus social, enfermedad). Resulta interesante que se fusionen en un mismo texto las disposiciones relativas al acoso moral, al acoso sexual y a las diversas formas de discriminación. El texto se distribuiría nominalmente entre todos los empleados.

Eso le brinda a la empresa la oportunidad de recordar los valores esenciales que la presiden y precisar cuáles son las sanciones previstas para los infractores.

Para que las cosas estén claras, debe existir una definición del acoso moral (y del sexual y de la discriminación).

Así mismo, el texto debe precisar con qué personas puede contactar quien se considere víctima. Las gestiones deben ser simples, confidenciales y ofrecer varias alternativas. Parece razonable proponer gestiones para realizar en dos tiempos: primero las gestiones informales y confidenciales, con la ayuda del personal médico-social o de



una persona de confianza, y luego, si el problema no se ha resuelto, gestiones más formales en las que se haga participar a la jerarquía. Hay que aclarar, por supuesto, que los falsos alegatos de acoso serán severamente castigados.

En cuanto a las pequeñas empresas, se puede organizar una formación similar con el médico de empresa y reagrupar a los asalariados de distintas empresas para celebrar una jornada de información.

#### **4.7 Propuesta de Tipificación**

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

En nuestro país cada día se hace más necesaria la tipificación del mobbing, es decir, del fenómeno del acoso moral o psicológico en el trabajo. En otros países ya hay doctrina que apuesta por enfocar el mobbing como un riesgo laboral. En países como Francia y Suecia ya está tipificado el acoso psicológico en el trabajo.

Esta propuesta va dirigida a tipificar en el ordenamiento penal guatemalteco la figura del acoso moral o psicológico en el trabajo como un delito ya que, según encuestas e investigaciones realizadas por la Organización Internacional del Trabajo OIT, 13 millones de trabajadores de diversos países (Finlandia, Reino Unido, España, Italia, Portugal, Bélgica, Suecia y Países Bajos) ha vivido este fenómeno.

El acoso moral o psicológico en el trabajo aumenta cada día y amenaza con extenderse con tal magnitud que tiende a convertirse en un flagelo peligroso para nuestra sociedad.

#### **4.7.1 Proyecto de Ley para la protección de los trabajadores en contra del acoso laboral**

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

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

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

**Parágrafo:** la presente Ley no se aplicará en el ámbito de las relaciones civiles y/o comerciales derivadas de los contratos de prestación de servicios en los cuales no se presenta una relación de jerarquía o subordinación. Tampoco se aplica a la contratación administrativa.

##### **Artículo 2°. Definición y modalidades de acoso laboral.**

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

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

1. **Maltrato laboral:** todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o

trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.

2. **Persecución laboral:** toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.
3. **Discriminación laboral:** todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.
4. **Entorpecimiento laboral:** toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos.
5. **Inequidad laboral:** Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.
6. **Desprotección laboral:** Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador.

### **Artículo 3°. Conductas atenuantes.**

Son conductas atenuantes del acoso laboral:

- a) Haber observado buena conducta anterior.
- b) Obrar en estado de emoción o pasión excusable, o temor intenso, o en estado de ira e intenso dolor.
- c) Procurar voluntariamente, después de realizada la conducta, disminuir o anular sus consecuencias.
- d) Reparar, discrecionalmente, el daño ocasionado, aunque no sea en forma total.
- e) Las condiciones de inferioridad síquicas determinadas por la edad o por circunstancias orgánicas que hayan influido en la realización de la conducta.
- f) Los vínculos familiares y afectivos.
- g) Cuando existe manifiesta o velada provocación o desafío por parte del superior, compañero o subalterno.
- h) Cualquier circunstancia de análoga significación a las anteriores.

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

### **Artículo 4°. Circunstancias agravantes.**

Son circunstancias agravantes:

- a) Reiteración de la conducta;

- b) Cuando exista concurrencia de causales;
- c) Realizar la conducta por motivo abyecto, fútil o mediante precio, recompensa o promesa remuneratoria,
- d) Mediante ocultamiento, o aprovechando las condiciones de tiempo, modo y lugar, que dificulten la defensa del ofendido, o la identificación del autor partícipe;
- e) Aumentar deliberada e inhumanamente el daño psíquico y biológico causado al sujeto pasivo;
- f) La posición predominante que el autor ocupe en la sociedad, por su cargo, rango económico, ilustración, poder, oficio o dignidad;
- g) Ejecutar la conducta valiéndose de un tercero o de un inimputable;
- h) Cuando en la conducta desplegada por el sujeto activo se causa un daño en la salud física o psíquica al sujeto pasivo.

#### **Artículo 5°. Graduación.**

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

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

Pueden ser sujetos activos o autores del acoso laboral:

- a) La persona natural que se desempeñe como gerente, jefe, director, supervisor o cualquier otra posición de dirección y mando en una empresa u organización en la cual haya relaciones laborales regidas por el Código del Trabajo;

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

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

#### **Artículo 7°. Conductas que constituyen acoso laboral.**

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

- a) Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias.

- b) Las expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social.
- c) Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo.
- d) Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo.
- e) Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios.
- f) La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo.
- g) las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público.
- h) La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona.
- i) La imposición de deberes ostensiblemente extraños a las obligaciones laborales, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada y el brusco cambio del lugar de trabajo o de la labor contratada sin ningún fundamento objetivo referente a la necesidad técnica de la empresa.
- j) La exigencia de laborar en horarios excesivos respecto a la jornada laboral contratada o legalmente establecida, los cambios sorpresivos del turno laboral y la exigencia permanente de laborar en dominicales y días festivos sin ningún

fundamento objetivo en las necesidades de la empresa, o en forma discriminatoria respecto a los demás trabajadores o empleados.

- k) El trato notoriamente discriminatorio respecto a los demás empleados en cuanto al otorgamiento de derechos y prerrogativas laborales y la imposición de deberes laborales.
  
- l) La negativa a suministrar materiales e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de la labor.
  
- m) La negativa claramente injustificada a otorgar permisos, licencias por enfermedad, licencias ordinarias y vacaciones, cuando se dan las condiciones legales, reglamentarias o convencionales para pedirlos.
  
- n) El envío de anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio o el sometimiento a una situación de aislamiento social.

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

Excepcionalmente un sólo acto hostil bastará para acreditar el acoso laboral. La autoridad competente apreciará tal circunstancia, según la gravedad de la conducta denunciada y su capacidad de ofender por sí sola la dignidad humana, la vida e integridad física, la libertad sexual y demás derechos fundamentales.

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



## **Artículo 8°. Conductas que no constituyen acoso laboral.**

No constituyen acoso laboral bajo ninguna de sus modalidades:

- a) Las exigencias y órdenes, necesarias para mantener la disciplina en los cuerpos que componen las fuerzas públicas conforme al principio constitucional de obediencia debida.
- b) Los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los superiores jerárquicos sobre sus subalternos.
- c) La formulación de exigencias razonables de fidelidad laboral o lealtad empresarial e institucional.
- d) La formulación de circulares o memorandos de servicio encaminados a solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia laboral y la evaluación laboral de subalternos conforme a indicadores objetivos y generales de rendimiento.
- e) La solicitud de cumplir deberes extras de colaboración con la empresa o la institución, cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles en la operación de la empresa o la institución.
- f) Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminado el contrato de trabajo, con base en una causa legal o una justa causa, prevista en el Código de Trabajo o en la legislación sobre la función pública.
- g) La solicitud de cumplir los deberes de la persona y el ciudadano, de que trata la constitución.
- h) Las exigencias de cumplir con las estipulaciones contenidas en los reglamentos y cláusulas de los contratos de trabajo.

- i) La exigencia de cumplir con las obligaciones, deberes y prohibiciones de que trata la legislación disciplinaria aplicable a los servidores públicos.

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

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

1. Los reglamentos de trabajo de las empresas e instituciones deberán prever mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral y establecer un procedimiento interno, confidencial, conciliatorio y efectivo para superar las que ocurran en el lugar de trabajo. Los comités de empresa de carácter bipartito, donde existan, podrán asumir funciones relacionados con acoso laboral en los reglamentos de trabajo.
2. La víctima del acoso laboral podrá poner en conocimiento del inspector de trabajo con competencia en el lugar de los hechos, la ocurrencia de una situación continuada y ostensible de acoso laboral. La denuncia deberá dirigirse por escrito en que se detallen los hechos denunciados y al que se anexa prueba de los mismos. La autoridad que reciba la denuncia en tales términos conminará preventivamente al empleador para que ponga en marcha los procedimientos confidenciales referidos en el numeral 1 de este Artículo y programe actividades pedagógicas o terapias grupales de mejoramiento de las relaciones entre quienes comparten una relación laboral dentro de una empresa. Para adoptar esta medida se escuchará a la parte denunciada.
3. Quien se considere víctima de una conducta de acoso laboral bajo alguna de las modalidades descritas en el Artículo 2 de la presente ley podrá solicitar la intervención de una institución de conciliación autorizada legalmente a fin de que amigablemente se supere la situación de acoso laboral.

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

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

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

#### **Artículo 10. Tratamiento sancionatorio al acoso laboral.**

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

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

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

5. Con la presunción de justa causa de terminación del contrato de trabajo por parte del trabajador, particular y exoneración del pago de preaviso en caso de renuncia o retiro del trabajo.
6. Como justa causa de terminación o no renovación del contrato de trabajo, según la gravedad de los hechos, cuando el acoso laboral sea ejercido por un compañero de trabajo o un subalterno.

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

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

#### **Artículo 11. Garantías contra actitudes retaliatorias.**

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

1. La terminación unilateral del contrato de trabajo o la destitución de la víctima del acoso laboral que haya ejercido los procedimientos preventivos, correctivos y sancionatorios consagrados en la presente ley, carecerán de todo efecto cuando se profieran dentro de los seis (6) meses siguientes a la petición o queja, siempre y cuando la autoridad administrativa, judicial o de control competente verifique la ocurrencia de los hechos puestos en conocimiento.
  
2. La formulación de denuncia de acoso laboral en una dependencia estatal, podrá provocar el ejercicio del poder preferente a favor del ministerio público. En tal caso, la competencia disciplinaria contra el denunciante sólo podrá ser ejercida por dicho órgano de control mientras se decida la acción laboral en la que se discuta tal situación. Esta garantía no operará cuando el denunciado sea un funcionario de la rama judicial.

#### **Artículo 12. Competencia.**

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

#### **Artículo 13. Procedimiento sancionatorio.**

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

- a) Cuando la competencia para la sanción correspondiere al ministerio público se aplicará el procedimiento previsto en el Código Procesal Penal.
  
- b) Cuando la sanción fuere de competencia de los jueces del trabajo se citará a audiencia, la cual tendrá lugar dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la solicitud o queja. De la iniciación del procedimiento se notificará personalmente al acusado de acoso laboral y al empleador que lo haya tolerado, dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la solicitud o

queja. Las pruebas se practicarán antes de la audiencia o dentro de ella. La decisión se proferirá al finalizar la audiencia, a la cual solo podrán asistir las partes y los testigos o peritos. Contra la sentencia que ponga fin a esta actuación procederá el recurso de apelación, que se decidirá en los treinta (30) días siguientes a su interposición.

#### **Artículo 14. Temeridad de la queja de acoso laboral.**

Cuando, a juicio del Ministerio Público o del juez laboral competente, la queja de acoso laboral carezca de todo fundamento fáctico o razonable, se impondrá a quien la formuló una sanción de multa entre medio y tres salarios mínimos legales mensuales, los cuales se descontarán sucesivamente de la remuneración que el quejoso devengue, durante los seis (6) meses siguientes a su imposición. Igual sanción se impondrá a quien formule más de una denuncia o queja de acoso laboral con base en los mismos hechos.

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

#### **Artículo 15. Llamamiento en garantía.**

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

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

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

#### **Artículo 17. Agotamiento de la fase administrativa.**

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

**Artículo 18. Caducidad.**

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

**Artículo 19. Vigencia y derogatoria.**

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

## CONCLUSIONES

- 1) El trabajo es un derecho y actualmente existe un alto índice de desempleo debido a la falta de fuentes de trabajo y si a esto le sumamos la discriminación racial y de acoso moral o psicológico que también viven los trabajadores de nuestro país, nos encontramos con muchos guatemaltecos carentes de ese derecho.
- 2) En el ordenamiento jurídico de nuestro país, no existe una regulación específica sobre el acoso moral o psicológico en el trabajo, por lo tanto los patronos, jefes de áreas o departamentos, a sabiendas que no se les puede seguir un proceso legal, abusan de sus cargos y ello conlleva a que los trabajadores se alejen de sus centros de trabajo, en algunos casos sin reclamar las prestaciones a las cuales tienen derecho.
- 3) En la actualidad se evidencia que tanto en la iniciativa privada como en las esferas de la administración pública en general, no cuentan con políticas internas que regulen y sancionen el acoso moral o psicológico.
- 4) De la investigación efectuada, se determinó que las víctimas de acoso moral o psicológico en el trabajo, no denuncian a sus acosadores, por temor a enfrentar a la opinión pública, al escándalo, al riesgo de perder sus empleos por represalias en contra de su persona, por lo que prefieren guardar silencio.
- 5) El acoso moral o psicológico en el trabajo se torna un riesgo laboral psicosocial, ya que los cuadros clínicos de las enfermedades padecidas por los trabajadores/as devienen como consecuencia del trabajo en un entorno laboral, hostil e incómodo.





## RECOMENDACIONES

- 1) Que independientemente de las esferas legislativas necesarias, conviene que las empresas en función del sector de actividad al que pertenezcan, elaboren estrategias propias de lucha contra el acoso moral o psicológico en el trabajo, adaptadas a su propia realidad con relación a las personas que la forman.
- 2) Que los sindicatos en prevención del acoso moral o psicológico estudien la inclusión en los convenios y pactos colectivos de condiciones de trabajo, las cláusulas pertinentes para lograr un entorno laboral libre de comportamientos indeseados, así como toda represalia contra el denunciante o la persona que desee atestiguar o atestigüe en caso de denuncia.
- 3) Cuando los trabajadores/as efectúen denuncias relacionadas con el acoso moral o psicológico, los patronos o encargados de recursos humanos, resuelvan con ética, discreción, prontitud y confidencialidad, las denuncias planteadas y a la vez brindarle protección a las personas acosadas.
- 4) El acoso moral o psicológico en el trabajo, se manifiesta con frecuencia y constituye un problema, donde el lugar de trabajo representa el último campo de batalla en la que una persona puede matar a otra sin ningún riesgo de llegar a ser procesada ante un tribunal, razón por la cual se considera necesario que el Congreso de la República de Guatemala, tipifique el delito de acoso moral o psicológico, en nuestro ordenamiento penal, en el cual se establezcan sanciones pecuniarias y privativas de libertad para los infractores.
- 5) La Procuraduría de los Derechos Humanos, debe plantear mecanismos para concientizar a los diputados del Congreso de la República de Guatemala, para que el acoso moral o psicológico en el trabajo, sea regulado como delito en el Código Penal, lo cual erradicaría el azote que tanto daño le hace hoy en día a la clase trabajadora de nuestro país.



## BIBLIOGRAFÍA

- AGUDÉLO BETANCOURT, Nodier. **Curso de derecho penal**. Esquemas del delito, Bogotá, Colombia: Ed. Nuevo Foro, 1998.
- ANTOLISEI, Francisco. **Manual de derecho penal**. Parte general, Bogotá, Colombia: Ed. Temis, 1988.
- BACIGALUPO, Enrique. **Teoría del delito**. Tesis de graduación, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de San Carlos de Guatemala, junio, 1998.
- BARBADO, Patricia. **El acoso psicológico en el ámbito laboral de los poderes públicos**. Suplemento de derecho administrativo, fascículo No. 13, Buenos Aires, Argentina: 29 diciembre de 2004.
- BARÓN DUQUE, Mario. **La espiral del mobbing**. (s.l.i.) Ed. Bosch, 2001.
- BLANCO BAREA, María José. **Diario de Noticias**. 2ª. ed.; Madrid, España: (s.e.). 2002.
- BOVINO, Alberto. **Temas de derecho procesal guatemalteco**. Fundación Myrna Mack, Guatemala, Guatemala: (s.e.), 1997.
- BRIONES VARGAS, Guiomara Adelaida. **La tentativa de delito en la legislación penal guatemalteca y en el derecho comparado**. Tesis de licenciatura ciencias jurídicas y sociales, Universidad Mariano Gálvez de Guatemala, Guatemala, 1993.
- CABANELLAS, Guillermo. **Diccionario enciclopédico de derecho usual**. 12ª. ed. revisada, actualizada y ampliada, por Luis Alcalá Zamora y Castillo. Buenos Aires, Argentina: Ed. Heliasta S.R.L., 1982.
- CAPITANT, Henri. **Vocabulario jurídico**. Buenos Aires, Argentina: Ed. Desalma, 1986.
- DE LEÓN VELASCO, Héctor Aníbal y José Francisco de Matta Vela. **Derecho penal guatemalteco**. Parte general y parte especial, Guatemala, Guatemala: Ed. F y G, 2000.
- FERNÁNDEZ MOLINA, Luis. **Derecho laboral guatemalteco**. Guatemala, Guatemala: Ed. Oscar de León Palacios, 1996.

- FIDALGO VEGA, Manuel. **Acoso psicológico en el trabajo: mobbing**. Ponencia al acto de graduación de la primera promoción del curso de nivel intermedio de riesgos laborales. Barcelona, España: (s.e.), 2002.
- GARCÍA CALLEJO, José María. **Protección jurídica contra el acoso moral en el trabajo, o la tutela de la dignidad del trabajo**. Madrid, España: Ed. Federación de Servicios Públicos de UGT, ISBN., 2000.
- HEINZ, Leymann. **The mobbing enciclopedia**. the definition of mobbing at workplaces. Chicago, Estados Unidos: (s.e.), 2001.
- HIRIGOYEN, Marie-France. **Acoso moral, otra forma de asesinar**, (s.l.i.), Ed. Boch. (S.F.), (s.f.).
- LUNA, Manuel. **Acoso psicológico en el trabajo (mobbing)**. Unión sindical de Madrid, Madrid, España: Ed. GPS.C/Sebastián Herrera, 2000.
- MARTOS, Ana. **Las mil caras del maltrato psicológico, ¡no puedo más!**. México: Ed. Mc Graw Hill, 2000.
- MATTA CONSUEGRA, Daniel. **Vocabulario jurídico del derecho penal guatemalteco**. Análisis doctrinario, legal y jurisprudencial. 3ª. ed. actualizada y ampliada con reformas legales y jurisprudencia; Guatemala, Guatemala: (s.e.), (s.f.).
- MAZA, M.A. **El despido discriminatorio una pequeña derogación con grandes consecuencias jurídicas**. Jurisprudencia Argentina. Lexis No. 0003/400344.
- MEDIAVILLA, Gerardo. **¿Por qué la han tomado conmigo?**. Círculo de lectores. C/ODonnell, Madrid. (S.F.).
- MOLINA NAVARRETE, Carlos. **El acoso institucional**. (s.l.i.), Ed. Boch, 2001.
- OSSORIO, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas políticas y sociales**. Buenos Aires, Argentina: Ed. Heliasta. S.R.L., 1983.
- PIÑUEL, Iñaki. **Como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo**. Cantabria, España: Ed. Sol Térrea, Santander, (s.f.).
- PUYO JARAMILLO, Gil. **Diccionario jurídico penal**. Bogotá, Colombia: Ed. Colombia, 1989.
- RIVAS SÁNCHEZ, Luis José. **Mobbing, terrorismo psicológico en el trabajo**. (s.l.i.), Ed. Océano, 1999.
- RODRÍGUEZ, Nora. **Mobbing, vencer el acoso moral**. (s.l.i.), Ed. Planeta prácticos, 2002.

ROLDÁN CABRERA, Hector Antonio. **Factores endógenos y exógenos que influyen en la comisión del delito de parricidio en el departamento de Guatemala.** Tesis de graduación, facultad de ciencias jurídicas y sociales, Universidad de San Carlos de Guatemala, noviembre, 1993.

RUBIO DE MEDINA, María. **El proceso sobre modificación sustancial de condiciones de trabajo.** (s.l.i.), Ed. Bosch, 1999.

SÁNCHEZ CARAZO, Carmen. **Definición jurídica del mobbing.** (s.l.i.), Ed. Asociación Española Contra el Acoso Psicológico en el Trabajo. 2000.

SCIALPI, Diana. **Violencias en la administración pública.** Buenos Aires, Argentina: Ed. Catálogos, 2000.

SOLER, Sebastián. **Derecho penal argentino.** Buenos Aires, Argentina: Ed. Tipografía Argentina, 1953.

VELÁSQUEZ, Manuel. **La respuesta jurídico legal ante el acoso moral en el trabajo.** (s.l.i.), Ed. Bosch. (s.f.).

#### **Legislación:**

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

**Código Penal.** Decreto 17-73 del Congreso de la República de Guatemala.

**Código Procesal Penal.** Decreto 51-92 del Congreso de la República de Guatemala.

**Código de Trabajo.** Decreto 1441 del Congreso de la República de Guatemala.

**Ley del Organismo Judicial.** Decreto 2-89 del Congreso de la República de Guatemala.