

UNIVERSIDAD
SIGLO 21
La Educación Evoluciona



TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

**MOBBING: CONDICIONES Y SUPUESTOS DE CONFIGURACIÓN
DEL ACOSO LABORAL**

Katherine Julieta Kiessling

2018

RESUMEN

La violencia en la actualidad es una de las problemáticas que más nos afecta como sociedad. En las condiciones de crisis social que atravesamos, el mobbing o acoso laboral ha evolucionado considerablemente convirtiéndose en una preocupación mundial. Aunque la prevalencia de la misma varía dependiendo del país, las cifras proporcionadas por las investigaciones realizadas, son alarmantes.

Hasta la actualidad, en nuestro país no se le ha dado un tratamiento específico, no obstante el vacío legal, surge la necesidad de realizar la siguiente investigación. La misma tendrá como finalidad establecer las condiciones y supuestos que deben presentarse para la configuración del mobbing, ya que consideramos de fundamental importancia dotar a los trabajadores y empresas de los conocimientos suficientes para detectar los casos de acoso laboral.

A lo largo del trabajo conceptualizaremos este tipo de acoso, estudiaremos su origen, clases, las distintas fases que presenta, su diferencia con otras figuras y las consecuencias que provoca, con el fin de lograr un conocimiento preciso del tema. Las condiciones de configuración del mobbing surgen por un lado del estudio de la doctrina especializada en el tema y por otro lado se intenta plasmar la solución o la tutela judicial más efectiva a través del análisis de las leyes y jurisprudencia nacional como así también de derecho comparado, a los fines de determinar las soluciones otorgadas ante el vacío legal existente en nuestro país.

Palabras clave: mobbing, acoso laboral, configuración, requisitos, vacío legal.

ABSTRACT

Violence today is one of the problems that most affects us as a society. In the conditions of social crisis we are going through, mobbing or labor harassment has evolved considerably, becoming a worldwide concern. Although the prevalence varies depending on the country, the figures provided by the investigations carried out are alarming.

Until now, in our country has not been given a specific treatment, despite the legal vacuum, the need arises to carry out the following investigation. It will aim to establish the conditions and assumptions that must be presented for the configuration of mobbing, since we consider it of fundamental importance to provide workers and companies with sufficient knowledge to detect cases of workplace harassment.

Throughout the work we will conceptualize this type of harassment, we will study its origin, classes, the different phases it presents, its difference with other figures and the consequences it causes, in order to achieve a precise knowledge of the subject. The conditions of configuration of mobbing arise on the one hand from the study of the doctrine specialized in the subject and on the other hand it tries to capture the solution or the most effective judicial protection through the analysis of the laws and national jurisprudence as well as of comparative law, in order to determine the solutions granted to the existing legal vacuum in our country.

Keywords: mobbing, work harassment, mobbing configuration, legal vacuum.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	7
MARCO METODOLÓGICO.....	10

CAPÍTULO I- Conceptualización del mobbing

1. Introducción.....	11
2. Origen.....	11
3. Concepto de mobbing.....	13
4. Clases de mobbing.....	16
4.1. Clases de mobbing según la posición jerárquica.....	17
4.2. Clases de mobbing según el objetivo.....	17
5. Diferencia con otras figuras.....	19
5.1. Acoso sexual.....	19
5.2. Síndrome de burnout o del quemado.....	21
5.3. Estrés laboral.....	22
6. Fases del mobbing.....	23
6.1. Primera fase o fase de seducción.....	23
6.2. Segunda fase o fase de conflicto.....	23
6.3. Tercera fase o fase de estigmatización.....	24
6.4. Cuarta fase o fase de intervención de la empresa.....	25
7. Análisis de las partes.....	26
7.1. El agresor.....	26
7.1.1. Narcisistas.....	26
7.1.2. Perversos.....	28
7.1.3. Megalómanos.....	28
7.1.4. Vampirismo existencial.....	29
7.1.5. Irresponsabilidad.....	30
7.1.6. Paranoia.....	30
7.1.7. Síndrome de Mediocridad Inoperante Activa (MIA).....	31
7.2. La víctima.....	32
7.2.1 Elevado sentido ético.....	32

7.2.2. Independencia y autonomía.....	32
7.2.3. La transparencia.....	33
7.2.4. Capacidad para el trabajo.....	33
7.2.5 Empatía.....	33
8. Conclusiones parciales.....	34

CAPÍTULO II- Presupuestos de configuración del mobbing

1. Introducción.....	36
2. Conductas de hostigamiento.....	36
2.1. Tipos de conductas hostiles.....	39
3. Frecuencia y duración de las conductas hostiles.....	44
3.1. Dolo en la conducta.....	47
4. Proceso que tiene duración.....	50
4.1. Prueba del mobbing.....	51
5. Consecuencias del mobbing.....	53
5.1. Consecuencias para la víctima.....	53
5.1.1. Consecuencias físicas y psicosomáticas.....	53
5.1.2. Consecuencias familiares.....	55
5.1.3. Consecuencias económicas, laborales y profesionales.....	55
5.2. Consecuencias para la empresa.....	56
5.2.1. Ausentismo.....	57
5.2.2. La productividad y el rendimiento laboral.....	58
5.2.3. Costos.....	58
6. Conclusiones parciales.....	59

CAPÍTULO III- Mobbing en el derecho argentino y el derecho comparado

1. Introducción.....	61
2. Legislación Argentina.....	61
2.1. Ley de contratos de trabajo.....	61
2.2. Proyectos de ley en Argentina.....	64
2.3. Ley 1225 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.....	65

2.4. Ley 7232 de la Provincia de Tucumán.....	65
2.5. Ley 9.671 de la provincia de Entre Ríos.....	66
3. Legislación en el derecho comparado.....	67
3.1. Mobbing en Colombia.....	67
3.2. Mobbing en Chile.....	68
3.3. Mobbing en España.....	69
4. Jurisprudencia Argentina.....	70
4.1. "Barrionuevo Claudia Cecilia c/Provincia del Neuquén s/ acción de amparo".....	70
4.2. "Dufey Rosario Beatriz c/entretenimientos Patagonia S.A s/sumarios/ inaplicabilidad de ley".....	72
4.3. "Alegre Silvia c/ Consultorios Integrales San Lucas S.A. s/ despido por otras causales".....	73
4.4. "A. M. R. c/ Instituto Cardiovascular de Buenos Aires SA y Otros s/ Despido".....	74
4.5. "Correa Cerpa Patricia Alejandra c/aguas Danone de Argentina S.A. por enfermedad".....	75
4.6. "V. I. M. c/ Comando de Transportes Navales s/ despido".....	75
4.7. "Pérez Rey Rita Analía c/ Consejo Provincial de Educación s/laboral".....	77
5. Conclusiones parciales.....	78
CONCLUSIONES FINALES.....	80
BIBLIOGRAFÍA.....	84

INTRODUCCIÓN

Desde hace algunos años el mobbing o acoso laboral se ha ido desarrollando notablemente, al punto de considerarse una problemática global. Así lo demuestran diversos organismos internacionales como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la cual refiere a un aumento sistemático en las enfermedades provocadas por acoso laboral como estrés, baja autoestima, ansiedad, angustia. De aquí que forme una parte importante de la agenda de políticas de gestión en la organización del trabajo.

Por prácticas de mobbing se entienden las provocaciones constantes, presiones, amenazas, humillaciones y, en general, aquellas conductas persistentes que suscitan malestar sobre las personas afectadas (Mathiesen y Einarsen, 2001). La figura es objeto de estudio por parte de psicólogos y juristas desde la década de los 80, y aunque el concepto del mismo fue popularizado por el psicólogo Leymann (1996) como “una situación en la que una persona, o varias, ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado, sobre otra u otras personas en el lugar de trabajo con el fin de destruir sus redes de comunicación, su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y conseguir su desmotivación laboral”, no hay consenso a nivel internacional a cerca de una única definición. Al respecto, se describe en términos generales, como una conducta hostil o intimidatoria que se practica hacia un trabajador desde una posición jerárquica superior o desde un grupo de iguales. Dicha conducta hostil es reiterativa y persistente en el tiempo, y tiene como fin destruir las redes de comunicación, la reputación, perturbar el ejercicio de los labores y conseguir la desmotivación laboral.

La relevancia del estudio del acoso moral en el trabajo, se basa en las consecuencias desastrosas que tiene sobre la víctima a nivel psicológico, social y económico, por lo que es importante avanzar en el tema para erradicar esta práctica dentro de las organizaciones y el derecho argentino. No obstante, debido a la falta de una ley específica que regule el mobbing en nuestro país, es de suma importancia realizar dicha investigación.

Por lo expuesto surgen las siguientes dudas: ¿Cómo sabrá un trabajador si sufre acoso laboral? De ser así, ¿cuáles son los requisitos que configuran esta figura? ¿Existe legislación específica que regule esta situación? ¿Qué solución existe ante el vacío legal?

Para dar respuesta a estos interrogantes, el tema del presente trabajo tendrá como objetivo general, describir y analizar cuáles son los supuestos y condiciones que deben presentarse para la configuración del mobbing dentro del ámbito laboral, y qué soluciones ha dado la jurisprudencia para suplir el vacío legal existente en nuestro país.

De ésta manera, proponemos como objetivo específico estudiar el concepto de acoso laboral y tentativamente sostener como hipótesis de investigación, que las condiciones de configuración del acoso laboral son, la presencia de conductas de hostigamiento, que se reiteran en el tiempo de manera tal que terminan por constituir un proceso destinado a la destrucción de la víctima.

Por lo tanto, nos proponemos arribar a un concepto general de acoso laboral y delimitar de manera precisa las diferencias que posee con otras figuras.

Posteriormente, nos plantearemos como objetivo pertinente, describir cada uno de los supuestos de configuración del mobbing para dar sustento a nuestra hipótesis. Como así también, identificar las consecuencias dañosas que provoca en la víctima, empresas y sociedad en sí.

Finalmente, nos proponemos analizar leyes y jurisprudencia Argentina y de derecho comparado, a través de la Constitución Nacional, Tratados Internacionales, leyes nacionales y leyes especiales de mobbing que rigen en otros países. Con el fin de demostrar el vacío legal existente en nuestro ordenamiento jurídico y de ésta manera indagar en las soluciones brindadas por la jurisprudencia.

Por lo expuesto, en el capítulo primero estudiaremos, las ideas que consideramos básicas para comprender la figura de mobbing, su origen, diferencia con otras figuras, consecuencias y costo empresarial como así también las distintas clases y fases de acoso laboral. En el segundo apartado desarrollaremos, el objetivo central de nuestra investigación, las condiciones y supuestos de configuración del mobbing como así también los efectos sufridos por las víctimas y empresas. Finalmente, concluiremos con el estudio

de leyes y jurisprudencia nacional e internacional, para indagar sobre las soluciones brindadas en nuestro país.

MARCO METODOLÓGICO

En el presente trabajo, se ha emprendido una investigación de tipo descriptiva y cualitativa. El análisis de la figura consiste en recoger información y realizar una descripción sobre el tema, como así también detallar cuáles son sus características principales y sus requisitos de procedencia, brindando información lo más completa posible sobre el tema. Por otro lado hemos buscado arribar a un conocimiento profundo y crítico de la dimensión normativa y valorativa del mobbing en Argentina.

Las fuentes que hemos utilizado son, como fuentes primarias; fallos, sentencias y legislación relativa al mobbing. Como fuentes secundarias, libros con elaboraciones doctrinarias, notas, informes al respecto, artículos de revistas especializadas en derecho, entre otras. Por último como fuentes terciarias se analizan libros, revistas, manuales sobre acoso laboral. La técnica empleada es el análisis documental, ya que resulta adecuada para lograr un correcto estudio y medición y como consecuencia poder unificar criterios.

En cuanto a la delimitación temporal del presente trabajo, he tomado como punto de partida el año 1996, ya que fue cuando comenzó el estudio del mobbing como figura autónoma a nivel internacional. Dada la existencia de un vacío legal a nivel nacional, se analizan proyectos de ley como así también leyes provinciales. Por lo tanto hemos comprendido el periodo 1996 a la fecha.

Respecto a los niveles de análisis, la investigación comprende, el estudio de legislación, doctrina y jurisprudencia nacional e internacional.

CAPÍTULO I – CONCEPTUALIZACIÓN DEL MOBBING

1. INTRODUCCIÓN

En el presente capítulo trataremos sobre el origen del mobbing, su concepto, fases y consecuencias que provoca para el agresor, la víctima y su costo empresarial, como así también sus diferencias con otras figuras, cuestiones que consideramos necesarias abordar, para comprender y poder describir con exactitud las condiciones y supuestos que deben presentarse para la configuración del acoso laboral, asunto medular del presente trabajo.

2. ORIGEN DEL MOBBING

La palabra mobbing deriva del verbo inglés “To mob” que significa intimidar, atacar con violencia, la misma fue introducida por el médico y etólogo Konrad Lorenz para referirse al comportamiento agresivo de algunas especies de pájaros contra sus contendientes. Paradójicamente los ataques se daban por parte de un grupo de animales menores hacia el animal de mayor tamaño a modo de supervivencia (Correa y Coutinho, 1997). Los comportamientos agresivos se reiteraban en grupos de animales en los cuales uno de sus miembros se diferenciaba del resto. Años más tarde, el médico Peter-Paul Heinemann, utilizó el término para identificar el comportamiento destructivo de pequeños grupos de niños, contra un único niño, basándose en las observaciones realizadas en patios de establecimientos escolares (Roland, 2010).

En cuanto al mobbing en los lugares de trabajo, el autor Brodsky (1976) realizó una publicación refiriéndose al “trabajador hostigado”, la cual por primera vez trataba casos típicos de acoso laboral. Sin embargo la misma, no estaba especialmente dirigida al estudio del mobbing, ya que solo fueron presentados junto a casos de accidentes de trabajo y estrés psicológico.

Fue a principio de los 80 cuando el psicólogo Heinz Leymann comenzó a utilizar la palabra al encontrarse con un tipo similar de comportamiento en el medio laboral, diferenciándola del bullying, empleada comúnmente para el ámbito escolar. Leymann es considerado pionero en la investigación del mobbing, fue el primer experto europeo en dar una definición técnica del acoso laboral, es quien propuso mantener el término bullying para las agresiones entre niños en las escuelas y el término mobbing para la agresión adulta y laboral.

Una de las primeras investigaciones, data del año 1989, realizada por Leymann y Tallgen en una de las principales plantas de hierro y acero suecas, apoyan la siguiente definición de mobbing:

Terror psíquico o mobbing en la vida laboral significa comunicación hostil e inmoral que es dirigida de manera sistemática por una o varias personas principalmente hacia un individuo. También hay casos en que tal mobbing es mutuo hasta que uno de los participantes se convierte en el desvalido. Estas acciones tienen lugar con frecuencia (casi todos los días) y durante un largo período (por lo menos durante seis meses) y, debido a esta frecuencia y duración, ocasionan un considerable sufrimiento psíquico, psicosomático y social (Leymann, 1993, p 6).

Dicha definición tiene la particularidad de ser la primera que elimina los límites temporales, excluyendo de ésta manera los conflictos aislados y se centra en el momento en que el acoso comienza a ocasionar patologías o estados psicosomáticos.

Actualmente en Europa la figura del mobbing constituye un fenómeno al que se le da gran importancia, ocupando un lugar destacado en las agendas laborales de los Estados, que tienen como objetivo principal su prevención. En los últimos años según estudios realizados por la Fundación Eurofound el acoso laboral ha ido en alza, el informe elaborado demuestra que las razones se deben al aumento del empleo relacionado con los servicios, ya que supone un trato con terceras personas y es allí donde se localiza el aumento de violencia. Además son las mujeres, inmigrantes y trabajadores precarios quienes sufren más acoso.

El estudio evidencia que las mujeres sufren más acoso laboral que los hombres, un porcentaje que tiene mucho que ver con la mayor incidencia del acoso sexual entre las

mujeres. Por otro lado, una de las recomendaciones que efectúan los autores del informe es aumentar el nivel de concienciación de trabajadores y empresas (Vargas, 2018).

Por su parte, en la mayoría de países Latinoamericanos, no existen leyes específicas que protejan a las víctimas de acoso laboral, sino que la misma debe accionar a través de procesos legales establecidos para otras figuras como el maltrato psicológico, discriminación, asedio moral; que si bien brindan una tutela jurisdiccional a la víctima, no alcanzan a cubrir las innumerables consecuencias que provoca el mobbing en una víctima de acoso laboral.

Grandes autores modernos como Einarsen y Skogstad, Marie France Hirigoyen en Francia, Jan Anderson, Iñiqui Piñuel y Zavala y Gonzalez de Rivera en España; han estudiado el fenómeno, por ello una investigación global de sus teorías nos permitirá arribar a un concepto general del mobbing.

3. CONCEPTO DE MOBBING

Al ser el mobbing una figura relativamente nueva y dada la inexistencia de un consenso claro entre los doctrinarios que la definen, resulta complejo arribar a una conceptualización de la misma. Por lo que recurriremos a estudiar las definiciones específicas de cada autor, para luego llegar a una conclusión en general, evaluando de ésta manera los puntos que poseen en común. A continuación hemos realizado una tabla con las definiciones que consideramos más trascendentes.

Tabla 1¹

Autor, año y definición de Mobbing

Autor	Año	Definición
Leymann	1996	Una situación en la que una persona, o varias, ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado, sobre otra u otras personas en el lugar de trabajo con el fin de destruir sus redes de comunicación, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y conseguir su desmotivación laboral.
Björkqvist, Österman y Hjelt-Bäck	1994	Actividades repetidas con el fin de causar sufrimiento psicológico (aunque algunas veces también físico) dirigido hacia uno o más individuos, que no son capaces de defenderse por sí mismos.
Piñuel y Zabala	2001	Deliberado y continuado maltrato moral y verbal que recibe un trabajador, hasta entonces válido, adecuado, o incluso excelente en su desempeño, por parte de uno o varios compañeros de trabajo, que buscan con ello desestabilizarlo y minarlo emocionalmente con vistas a deteriorar y hacer disminuir su capacidad laboral o empleabilidad y poder eliminarlo así más fácilmente del lugar y del trabajo que ocupa en la

¹ Nota: elaboración propia, a partir de la lectura de las obras de: Lopez Cabarcos M. A., Vazquez Rodriguez P. “*el mobbing en las organizaciones. La ausencia de un concepto global único*”. Hirigoyen, M.F. (2004, Septiembre). *El acoso moral en el trabajo*. NRL Metal Estrategias preventivas desde el enfoque de género para las PYME. Valencia. España. Trujillo Flores M, Valderrabano Almegua M, Hernandez Mendoza R. “mobbing: Historia, causas, efectos y propuestas de un modelo para las organizaciones mexicanas.”

		organización.
Barón Duque	2003	Acciones recurrentes censurables o claramente negativas que van dirigidas contra empleados concretos de manera ofensiva y pueden tener como consecuencia la marginación de éstos en la comunidad laboral. El mobbing se caracteriza por el secreto en el comportamiento de quien lo practica, la capacidad de la víctima para sentirse culpable y la permisibilidad de los testigos.
Hirigoyen	2004	Toda conducta abusiva que atenta, por su frecuencia o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de un trabajador, poniendo en peligro su puesto de trabajo o degradando el ambiente laboral.
OIT	2008	Comportamiento que comprende: cualquier acto, conducta, comentario o solicitud que no es bienvenida por el receptor y que, razonablemente, puede ser considerada en toda circunstancia como de naturaleza discriminatoria, ofensiva, humillante, intimidatoria o violenta, o cualquier intrusión a la privacidad.

Otros autores como Anderson, González de Rivera, Einarsen y Skogstad también han realizado investigaciones importantes acerca del mobbing. Todas ellas, definiciones muy distintas entre sí pero en cualquiera de los casos el concepto de acoso laboral comparte cuatro elementos en común:

- 1) La existencia de conductas de hostigamiento como violencia moral, física, psicológica o verbal.

- 2) **Ámbito espacial:** lugar de trabajo.
- 3) **Ámbito temporal:** frecuencia y sistematización de los actos por tiempo prolongado.
- 4) **Fin:** desestabilizar, destruir, aislar, perder puesto de trabajo.

4. CLASES DE MOBBING

Cuando un individuo se relaciona con un grupo de personas suele sentir que es parte de un colectivo que por momentos lo excede, ésta sensación es la que puede llevarlo a despegarse de sus valores éticos y dirigir sus acciones en un sentido que no hubiera imaginado como individuo independiente. De ésta manera personas con valores éticos pueden llegar a cometer actos perversos, olvidando por completo sus principios, siendo amparados e incluso legitimados por un grupo (Regader, 2014).

Según el psicólogo Regader (2014) existen dos razones fundamentales por las que las personas se comportan de manera distinta cuando forman parte de un grupo:

- 1) Percepción de anonimato
- 2) Percepción de menos riesgo de ser castigado por mala conducta

Los juicios de valores se tornan más flexibles cuando formamos parte de un grupo, porque creemos que el mismo atenúa nuestra personalidad y creencias, ya que mutan al cambiar de la identidad del “yo” al “nosotros”. Como consecuencia las personas se tornan proclives a aceptar ciertas actitudes o acciones perversas y violentas por dejar de experimentar y sentir ciertos valores morales (Regader, 2014).

Los grupos tienden a igualar a los individuos, intentando eliminar las diferencias que pueden aparecer.

Las diferencias del extraño respecto de las características del grupo pueden ser de diversa índole, como el sexo, raza, edad, capacitación. La gravedad de la situación

dependerá no sólo de la personalidad de acosador y víctima, sino también de la capacidad de la organización de enfrentar los conflictos.

En general, las empresas suelen presentar una estructura de tipo piramidal, donde en la cúspide se encuentra quien detenta el poder de decisión. Ésta pirámide genera grupos en los que las relaciones interpersonales se mantienen dentro del encuadre piramidal de poder y control (Abajo Olivare, 2016).

4.1. Clases de mobbing según la posición jerárquica

4.1.1. Mobbing horizontal: la víctima y el acosador se encuentran en el mismo rango jerárquico, casos en los que un compañero agrede a otro. Se trata por lo tanto de acciones llevadas a cabo entre iguales.

Las causas pueden ser variadas, por enemistades personales, aburrimento, envidia. En el ámbito laboral se tiende a igualar a los miembros de un grupo, razón por la cual la diferencia, lo distinto, lo que sobresale es poco tolerado.

4.1.2 Mobbing vertical: el acosador se encuentra en un nivel jerárquico superior a la víctima o se encuentra en un nivel inferior a ésta.

Entre las prácticas más comunes se encuentran, las de negarse a realizar las tareas encomendadas, burlarse del superior, atacar y cuestionar sus habilidades, pasar por encima de sus decisiones.

Tenemos dos tipos de mobbing vertical:

- Ascendente: aquel en el cual un empleado de nivel jerárquico superior es atacado por uno o varios de sus subordinados. Son los casos menos frecuentes, pero no inexistentes. En determinados casos el grupo se unirá de forma natural para atacarlo.

Situación semejante se da cuando se asciende a alguien del grupo de iguales, convirtiéndolo en su superior jerárquico, con poder sobre los que hasta ese momento fueron sus compañeros (Abajo Olivares, 2016).

- Descendente: un empleado de nivel jerárquico inferior, recibe acoso psicológico por parte de uno o varios empleados que ocupan posiciones superiores en la jerarquía de la empresa. En el contexto actual esta situación es la más frecuente. En estos casos, es esencial analizar al poder en sí mismo, como elemento fundamental de la pirámide jerárquica.

Abajo Olivares (2016), citando al Dr. Barón Duque, identifica cuatro bases del poder en las que tiene sustento quien ejerce el mobbing, amparado en la situación jerárquica:

1. Poder coercitivo: cuyo fundamento es el miedo, temor a las consecuencias negativas ante la desobediencia, a través de la aplicación de sanciones. (Abajo Olivares, 2016, p26).

2. Poder de premio: las personas se someten a los deseos de quien detenta el poder para obtener beneficios, principalmente materiales.

3. Poder de persuasión: descansa sobre la base de la manipulación y concesión de premios, de manipular información, controlar la asignación de símbolos de status.

4. Poder de conocimiento: se basa en el acceso o control de la información fundamental para la toma de decisiones.

5. Poder derivado de la posición: referido al rol que ocupa el sujeto en la pirámide jerárquica.

6. Poder personal: relacionadas con el carisma del sujeto, cuya utilización puede hacer crecer a la organización o por el contrario, puede convertirse en un mal líder.

7. Poder de experto: se funda en la experiencia y capacidad del sujeto, domina cierta información.

8. Poder de oportunidad: cuando el sujeto se encuentra en el lugar y momento adecuado.

4.2. Clases de mobbing según el objetivo

4.2.1. Mobbing estratégico: en este caso la empresa utiliza como estrategia el acoso para lograr que el empleado renuncie, para así no abonar la indemnización. Los supervisores, gerentes o directivos abusan de su puesto para atacar de manera directa a sus colaboradores, empleados. Se presenta con cargas extremas de trabajo, regaños sin motivos, falta de motivación o reconocimiento en su trabajo. Es muy común actualmente que las empresas utilicen éste tipo de mobbing.

4.2.2. Mobbing de dirección o gestión: es llevado a cabo por la organización de la empresa. Puede darse por varios motivos, por ej. Cuando el trabajador no cumple las expectativas del empleador.

4.2.3. Mobbing perverso: las causas se encuentran en la personalidad del acosador, por ser una persona con personalidad manipuladora y hostigadora. Es uno de los tipos de mobbing más perjudiciales.

4.2.4. Mobbing disciplinario: se emplea para disciplinar al empleado, para hacerle entender las reglas. De ésta manera también se amenaza a los demás compañeros, se infunde el miedo en los empleados.

5. DIFERENCIA CON OTRAS FIGURAS

5.1. Acoso sexual: el acosador tiene como objetivo conseguir favores sexuales reales y el medio para conseguirlo es el acoso. Es el caso del chantaje sexual, en el que el acosador amenaza a la víctima con el despido si no accede a concederle las satisfacciones sexuales que reclama.

En algunos casos de acoso laboral pueden darse también conductas de acoso sexual, es conveniente sin embargo realizar una distinción entre ambas figuras. La diferencia radica, en que en el acoso sexual las conductas giran en torno al sexo, y en

que la víctima percibe las conductas de acoso de manera inmediata, mientras que las víctimas de acoso laboral tardan tiempo en percibir las conductas de hostigamiento.

Ambas figuras tienen características comunes como la situación de humillación y ataque a la dignidad sufrida por las víctimas (Gimeno Lahoz, 2004).

El acoso sexual puede ser sufrido tanto por hombres como por mujeres. Sin embargo, son las mujeres las principales víctimas, dado que en el mercado laboral su situación suele ser de subordinación jerárquica o inestabilidad respecto a los hombres. El acoso sexual afecta principalmente a mujeres jóvenes, de ingresos reducidos, educación no profesional, que han sido asediadas por largo tiempo y solo se deciden a denunciar el hecho, como último recurso (Manzilla Izquierdo, 2018).

Por otro lado Abajo Olivares (2016) nos propone una definición de acoso sexual, entendido como toda conducta verbal o física, desarrollada en el ámbito de la organización y dirección de una empresa, realizada por un sujeto que sabe o debe saber que es ofensiva y no deseada por la víctima, determinando una situación que afecta al empleo y sus condiciones de trabajo, creando un entorno hostil, ofensivo y humillante.

La OIT (Organización Internacional del Trabajo) por su parte nos brinda las características a tener en cuenta para analizar el acoso sexual: “un comportamiento de carácter sexual, no deseado, y que la víctima percibe como algo que se ha convertido en una de las condiciones de trabajo o ha creado un entorno de trabajo hostil, intimidatorio y humillante” (Hodges, 1997).

Se puede clasificar al acoso sexual en el trabajo de dos maneras distintas:

- Chantaje u hostigamiento sexual laboral: lo que se produce es propiamente un chantaje que fuerza al trabajador a elegir entre someterse a los requerimientos sexuales o ver perjudicados sus condiciones de trabajo. Se trata de un abuso de autoridad. La respuesta al acoso sirve de base para decisiones relacionadas con el acceso de dicha persona a su formación profesional, a la continuidad del contrato de trabajo, a la promoción profesional o al aumento de salario (González de Rivera, 2002).

- Acoso sexual ambiental: se genera cuando se crea un clima laboral hostil y sexual, lo suficientemente grave e intenso como o para alterar las condiciones de trabajo del empleado y crear un entorno laboral abusivo. Es decir que no se traduce en una actuación tangible, sino que se crea una habitualidad en el ambiente de trabajo (ONU Mujeres, 2005).

5.2. Síndrome de burnout o del quemado: el síndrome de burnout o del trabajador desgastado hace referencia a aquellas personas que viven una situación de estrés en el trabajo que les desmotiva e incapacita laboral y socialmente.

La definición más conocida es la brindada por Maslach y Jackson (1986), es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas. La definición incluye las tres dimensiones básicas que conforman la figura, las cuales son:

1. Agotamiento emocional
2. Despersonalización o deshumanización
3. Falta de realización personal

La persona pierde paulatinamente interés en sus tareas e incluso puede llegar a tener profundas depresiones. Es un síndrome relacionado con una respuesta de estrés crónico en el trabajo. Este síndrome va mucho más allá del estrés laboral, ya que supone una disminución de la capacidad de la persona para poner en marcha estrategias de afrontamiento, lo que se relaciona con importantes repercusiones para el trabajador y para la empresa (Fernández López, 2018).

Las causas más comunes que lo originan son; falta de control, expectativas laborales poco claras, dinámica de trabajo disfuncional, diferencia en valores personales, trabajo monótono, desequilibrio entre la vida familiar social y laboral. (Ramos y Castillo, 2006, p. 791-796).

5.3. Estrés laboral: se da en el caso de una situación de sobrecarga de demandas o presión que afecta a una persona. Ante determinadas situaciones laborales se valora la demanda a afrontar y las capacidades para hacerlo, como resultado de esto el organismo de las personas se activa mediante el estrés, es lo que se llama estrés positivo (Cid Paz, 2017).

Sin embargo, el problema surge cuando el trabajador no cuenta con los recursos suficientes para afrontar la demanda laboral o valora de manera incorrecta sus capacidades y exigencias. Por consiguiente se intenta reactivar en repetidas ocasiones, sin descanso hasta finalmente sentirse sobrecargado (Cid Paz, 2017).

Algunos de los síntomas descritos por la licenciada Silvia Nastri (2018) son:

- Cansancio físico
- Fatiga
- Falta de energía
- Dificultad para concentrarse
- Dificultad para dormir (insomnio o hipersomnia).
- Irritabilidad
- Tristeza
- Taquicardia
- Sudoración
- Contracturas físicas

La Organización Mundial de la Salud revela que el acoso psicológico, la intimidación y el mobbing son causas frecuentes del estrés laboral y un riesgo para la salud de los trabajadores e incluso afecta al entorno de las personas que lo rodean.

6. FASES DEL MOBBING

No sería preciso establecer una secuencia fija de los comportamientos que provocan el acoso laboral, debido a que cada caso presenta sus propias particularidades, ya sea en los distintos tipos de acosadores, víctimas o el entorno en el que se desarrolla el conflicto.

Por otro lado resulta difícil detectar cuando comienza a producirse el acoso y cuáles son sus razones. Sin embargo, citando a Leymann la abogada Andrea F. Mac Donald (2008, p.33 a 48) desarrolla cuatro etapas del mobbing:

6.1. Primera fase o fase de seducción: el acosador se gana a su víctima a través de distintas acciones, muchas veces se centra en su entorno familiar o social, su objetivo es descubrir sus debilidades para luego atacar.

Suele comenzar con un cambio repentino en una relación que hasta ese momento era positiva o neutra. Se desencadena por algún cambio en la organización de la empresa, reingreso de personal o incidentes de cualquier índole. La víctima comienza a ser criticada, situación que le resulta extraña dado que no comprende lo que sucede, prefiere no tomar en serio las ofensas e indirectas. Por otra parte espera apoyo y aceptación de la empresa, no comprende el porqué de la presión y las conductas hostiles.

Si la situación persiste el acosado empieza a culpabilizarse, a preguntarse qué hizo mal, en que fallo. La excesiva preocupación produce trastornos en el sueño, ansiedad y a veces trastornos alimenticios, son los primeros síntomas provocados por el hostigamiento.

6.2. Segunda fase o fase de conflicto: en ésta fase las agresiones, los roces y las fricciones personales se vuelven cotidianas y están destinadas a desacreditar y estigmatizar a la víctima públicamente con el fin de desestabilizarlo psicológicamente y lograr que abandone su trabajo (Vidal Casero, 2003).

Se lo acorrala, se lo coloca en una posición de inferioridad, se le asignan tareas insignificantes o con objetivos inalcanzables.

A veces el paso de la fase de seducción a la fase de conflicto se produce en muy corto periodo de tiempo y estos dos procesos se pueden solapar. La consecuencia es el hostigamiento, que es a partir de cuándo los expertos definen la figura del mobbing. La causa del conflicto en ocasiones puede estar creada artificialmente por el instigador como excusa para hostigar a la víctima (Cabero Morán, 2015).

6.3. Tercera fase o fase de estigmatización: el hostigador pone en marcha toda la estrategia del acoso utilizando sistemáticamente una serie de comportamientos perversos para ridiculizar socialmente a la víctima y para ello busca apoyo entre los demás compañeros.

De ésta manera la victima comienza a sentirse culpable y se produce el rechazo del grupo al que pertenece. Se caracteriza por ser la fase moralmente más dura y difícil de afrontar por el acosado (Cabero Morán, 2015).

Los ataques se suelen presentar de la siguiente manera:

6.3.1. A través de medidas organizacionales

- Designar trabajos degradantes, innecesarios o monótonos
- Designar tareas por debajo de sus cualificaciones o habilidades
- No designar trabajo
- Exceso de trabajo

6.3.2. Aislamiento social

- Trasladar a un puesto de trabajo aislado
- Ignorar a la persona o no dirigirle la palabra
- Restringir la comunicación con compañeros o superiores

6.3.3. Ataques a la vida privada

- Críticas constantes
- Aterrorizar a través de amenazas
- Atribución de problemas psicológicos o enfermedades
- Imitar gestos o voz de la víctima
- Atacar creencias religiosas o políticas

6.3.4. Violencia física

- Acoso o violencia sexual
- Amenazas de violencia física
- Maltrato físico

6.3.5. Agresiones verbales

- Gritar e insultar
- Criticar permanentemente el trabajo de las personas
- Amenazas verbales

6.4. Cuarta fase o fase de intervención de la empresa: al noticiarse la empresa de los hechos ocurridos y de la situación de acoso pueden actuar de dos maneras diferentes:

- Solución positiva del conflicto: en estos casos la empresa suele realizar una investigación exhaustiva del problema y tomar decisiones respecto a cambiar de puesto de trabajo al acosado o acosador, así mismo puede aplicar sanciones al hostigador para que no vuelvan a repetirse los hechos.
- Solución negativa del conflicto: generalmente sucede que al no realizar una investigación detallada la empresa ve a la víctima como el problema, no logran comprender que el origen del mismo no proviene del acosado. De

ésta manera la empresa se suma al entorno que acosa a la víctima (Cabero Morán, 2015).

De éste modo en ésta última etapa el trabajador presenta el deterioro de su salud manifestada a través de diversas patologías consecuencia del hostigamiento sufrido. Al punto tal que prefiere ausentarse de su trabajo, comienzan con largas temporadas de baja o definitivamente queda excluido del mundo laboral. Las personas mayores tienden a buscar una jubilación anticipada o por incapacidad, mientras que los jóvenes buscan permanecer un tiempo más en el trabajo resistiendo las conductas hostiles y presión hasta definitivamente renunciar.

7. ANÁLISIS DE LAS PARTES

7.1. El agresor

La principal diferencia entre una persona normal y una neurótica es que ésta última realiza actos perversos como estrategia de utilización del otro para destruirlo sin ningún sentimiento de culpa. Una persona normal puede realizar actos perversos pero aislados, de manera pasajera y luego tener remordimientos por lo realizado.

La personalidad del acosador está íntimamente vinculada a un perfil de corte psicopático. Suelen ser personas que no se encuentran en la cúspide organizacional, sino que más bien ocupan puestos intermedios, con miras a un proceso de escalada de esa pirámide. Generan números daños a la víctima, a la sociedad e incluso a la misma empresa (Abajo Olivares, 2016).

El acoso puede responder a los siguientes comportamientos patológicos:

7.1.1. Narcisistas

Los rasgos sobresalientes de las personalidades narcisistas son la grandiosidad, la exagerada centralización en sí mismos y una notable falta de interés

y empatía hacia los demás. Sienten envidia hacia aquellos que poseen algo que ellos no tienen. Son personas incapaces de experimentar auténticos sentimientos de tristeza, duelo, anhelo y reacciones depresivas. Cuando se sienten abandonados o defraudados por otras personas, suelen exhibir una respuesta aparentemente depresiva pero que, examinada con mayor detenimiento, resulta ser de enojo y resentimiento cargado de deseos de venganza, y no verdadera tristeza por la pérdida de una persona que apreciaban (Kernberg, 1975, p. 206).

Una persona narcisista es alguien que tiene una necesidad inagotable de adulación y admiración, que vive permanentemente preocupado de sí mismo y sus necesidades. Suelen rodearse de otros individuos que consideran inferiores. El concepto fue desarrollado por Freud y engloba una serie de características que pueden hacer que la persona narcisista tenga serias dificultades para desempeñarse en la sociedad.

- Actitudes y comportamientos arrogantes
- Carece de empatía
- Envidia a los demás
- Se considera especial y único
- Explota al otro en sus relaciones interpersonales
- Tiene una necesidad excesiva de ser admirado
- Tiene una idea grandiosa de su propia existencia
- Lo absorben fantasías de éxito ilimitado y poder

Dentro del ámbito organizacional, un individuo con éstas características suele frecuentar posiciones jerárquicas superiores, de ahí el peligro que supone para el resto de la estructura. Son personas que se preocupan constantemente porque no ingrese a la organización nadie más capacitado que ellos (Abajo Olivares, 2016).

7.1.2. Perversos

El perverso narcisista es una persona sin capacidad de empatía real, sino que más bien es utilitaria, pues sólo reconoce las necesidades del otro en la medida que sirvan a su propio beneficio.

Son personas que solo pueden crear una relación perversa de destrucción hacia el otro, sienten placer al ver sufrir o al humillar y someter a los demás. No pueden prescindir de otra persona, el otro es un reflejo de ellos mismos, de ahí que las víctimas se sientan negadas incluso hasta en su propia individualidad.

Son personas que tienen la necesidad de destruir la imagen del otro, al tiempo que intentan mejorar la suya. Uno de los hábitos más comunes de éstos agresores, es provocar conflictos entre terceros. El psicoanalista Bouchoux J. C. (2018) sostiene que el perverso narcisista utiliza el vínculo familiar, profesional o amoroso para someter al otro. Necesita la proximidad para ejercer su influencia y no permite que su víctima se aleje de él. Es frío, no conoce la culpa, por el contrario no duda en culpabilizar a los demás y sus valores, sentimientos y comportamientos cambian en función de las personas y contexto que los rodea.

7.1.3. Megalómanos

Se caracterizan por ser personas con un muy alto concepto de sí mismos, creen ser superiores a los demás. Una persona megalómana cree que es un ser destinado a la riqueza y la fama e incluso llega a manifestarse como tal, son seductores y brillantes. De tal manera, exhiben valores morales intachables con los que demuestran una buena imagen de sí mismos. No se permiten sentir ni interesarse por los sentimientos de los demás.

Con base en una esencia de desvalor y muy baja autoestima, pretende compensar esa situación, rebajando a los demás y exaltando sus supuestas cualidades, éxitos y realizaciones personales (Abajo Olivares, 2016).

Abajo Olivares (2016) comenta que se trata de una especie de superhombres, a quienes el resto de la humanidad le debería estar agradecida. Son personas capaces

hasta de inventar una llamada telefónica o cierta amistad con algún personaje de gran importancia.

Creer tener mayor capacidad de la que realmente tienen y eso hace que puedan llegar a puestos de poder o de más influencia. Además, socialmente están bien vistos y valorados, pero no son empáticos.

7.1.4. Vampirismo existencial

Su principal característica se basa en la utilización de la delegación de tareas, cuyo fin es conseguir que otros realicen su trabajo.

Los vampiros existenciales, según Abajo Olivares (2004) son personas que sustraen la energía y el buen ánimo a las personas que hay a su alrededor, creando una atmósfera de negatividad. Suelen ser manipuladoras, y utilizar esa manipulación emocional para lograr sus metas y propósitos.

Son personas que observan la felicidad y realización ajena e intentan destruirla, disfrutan con el sufrimiento de los demás. Desarrollan una función crítica de todo, nunca están de acuerdo con lo que se plantea. Sin embargo, no es una crítica que se pueda aprovechar, sino que es un intento de colocar a su oponente en una posición inferior, por lo tanto si anula a los demás, indefectiblemente será el mejor.

Son pesimistas, pasan sus días quejándose de tal o cual cosa. Se siente bien en la queja, aprovechando que así no tiene que hacer nada para resolver ninguna situación. Además, es importante señalar que no solo se quejan cuando las cosas les van mal, sino que también lo hacen cuando las cosas les van bien. Por último tienden a tomar la posición de víctimas ya que les sirve para seducir a las personas que pretenden consolar antes de arrinconarlas en una posición de culpabilidad.

7.1.5. Irresponsabilidad

El individuo irresponsable es reconocido por el desorden en el que se mueve. Son personas que atribuyen en el otro todos sus defectos y fracasos, ésta negatividad es constante y ocupa todos los ámbitos de su vida. Se podría afirmar que agredir a los demás es su forma de evitar el dolor y la depresión. La responsabilidad es un atributo más de los que se obtienen con la madurez y tal vez sea el mayor indicativo de la misma. Una persona responsable es aquella que es consecuente con sus acciones, que cumple con sus deberes y es capaz de asumir sus errores.

Por otra parte son personas totalmente dependientes, tienen graves dificultades para tomar decisiones y necesitan que otras personas asuman esa responsabilidad en su lugar. (Hirigoyen, 1998).

7.1.6. Paranoia

Es una afección mental en la cual una persona tiene un patrón de desconfianza y recelos de los demás en forma prolongada.

Por su parte, Abajo Olivares (2004), basa su análisis de la paranoia en El Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (DSM-5), libro de la Asociación Estadounidense de Psiquiatría. El mismo nos presenta una serie de características paranoides:

- Sospecha, sin base suficiente, de que los demás explotan, causan daño o decepcionan al individuo.
- Preocupación con dudas injustificadas acerca de la lealtad o confianza de los amigos o colegas.
- Poca disposición a confiar en los demás, debido al miedo injustificado a que la información se utilice maliciosamente en su contra.
- Lectura encubierta de significados denigrantes o amenazadores en comentarios o actos sin malicia.
- Rencor persistente (es decir, no olvida los insultos, injurias o desaires).

- Percepción de ataque a su carácter o reputación que no es apreciable por los demás y disposición a reaccionar rápidamente con enfado o a contraatacar.
- Sospecha recurrente, sin justificación, respecto a la fidelidad del cónyuge o la pareja.

En la mente del paranoide organizacional siempre existen las dobles intenciones. Por lo tanto el paranoide siempre ha de ser hermético, jamás deja pasar hacia el exterior información de sí mismo.

7.1.7. Síndrome de Mediocridad Inoperante Activa (MIA)

Con fundamento en la obra Psiquis del Dr. José Luis González de Rivera y Revuelta, Abajo Olivares (2016) explica que este síndrome, gradúa en tres niveles:

a) Mediocridad simple: en dicho caso se trata de la manifestación más sencilla, nunca llega a ser acosador u hostigador. Sus principales rasgos son la hiperadaptación y la falta de originalidad.

b) Mediocridad inoperante: siente cierta necesidad de figurar o aparentar. En general la único que hace es ejercer una conducta repetitiva e imitativa de aquellos a quien admira y envidia (Abajo Olivares, 2016).

c) Mediocridad inoperante activa (síndrome MIA): González de Rivera (1997) lo define como, la variante maligna, tanto por sus efectos como por sus peligrosas tendencias destructivas e invasivas.

El MIA es un individuo envidioso maligno, con una clara sensación de inferioridad. De esos sujetos que conscientes de sus limitaciones, no toleran ver el crecimiento y desarrollo de los demás.

7.2. La víctima

Cualquier persona puede ser víctima de acoso laboral. Sólo basta con encontrarnos en el lugar y momento preciso y ser considerados un eventual peligro o amenaza para el agresor. La víctima no puede hacer nada para evitar ponerse en esa situación.

Como dice Hirigoyen (1998) la víctima es víctima porque ha sido designada por el perverso. Se convierte en un chivo expiatorio de todos los males.

Se tratan de personas carismáticas, que destacan dentro de la organización, suelen ser personas inteligentes y con un buen nivel de formación profesional.

7.2.1. Elevado sentido ético

Éste tipo de personas resultan muchas veces molestas, no sólo para el acosador, sino también para la propia organización. Sus valores hacen que en ciertas ocasiones sean quienes intenten llegar hasta las últimas consecuencias para encontrar la verdad, denuncien la corrupción, además de no preocuparles ser políticamente correctos.

Suelen ser una especie de justicieros organizacionales, que resultan molestos. Probablemente éste tipo de personas sean candidatos a la persecución por parte del acosador (Abajo Olivares, 2016).

7.2.2. Independencia y autonomía

Una persona con éstas características siempre destaca en las organizaciones. En aquellas empresas donde las cosas siempre se han realizado de determinada manera, sistemáticamente y de manera estructurada, cuando comience a cuestionar los procedimientos, hará tambalear cimientos. Muchas veces es la organización perversa la que ataca a la víctima, al no tolerar los cuestionamientos del visionario, el revolucionario.

7.2.3. La transparencia

Las personas transparentes son genuinas, se muestran tal cual son y poseen gran capacidad para perdonar y falta absoluta de rencor. Tienen debilidades y defectos y no intentan disimularlos. Es por ello, que no suelen representarse el potencial destructor que posee el acosador, por eso mismo intentan encontrar explicaciones lógicas a tales actos. A raíz de ello se comportan de manera transparente y justificada, pero esto no hace más que aumentar la agresión contra sí mismos.

Las víctimas que logran reaccionar ante las humillaciones de su agresor, se vuelven peligrosas para éste último y de ésta manera comienza a utilizarse el terror para hacerlas callar (Hirigoyen, 1998).

7.2.4. Capacidad para el trabajo

Son individuos dotados de especiales capacidades para llevar a cabo su trabajo. Son codiciados por la mayoría de organizaciones.

Estas especiales capacidades, son las que envidia el acosador. La decisión de eliminarlo de la empresa probablemente surja de algún motivo específico como, ocupar su posición jerárquica o puesto.

7.2.5 Empatía

Las víctimas suelen ser personas con gran capacidad emocional, con facilidad natural para entender al otro, característica totalmente desconocida para el acosador. Por lo tanto si consigue que la empatía y el espíritu cooperativo desaparezcan de la organización, habrá logrado su cometido.

La víctima cuenta con grandes habilidades sociales, suelen ser reconocidos líderes. El acosador por su parte, en su narcisismo cree ser él quien merece ser popular.

8. CONCLUSIONES PARCIALES

En este primer capítulo se trazaron los conceptos, origen y características principales del acoso laboral. Como así también se delinearon los distintos tipos de mobbing, y sus diferencias con otras figuras, finalizando con las fases de desarrollo del mismo.

Queremos evidenciar la problemática del mobbing, como un fenómeno que si bien existe desde antaño, no cuenta con legislación específica en nuestro país, dejando un vacío que los jueces deben llenar a través de la jurisprudencia.

De este modo, consideramos esencial encontrar los atributos específicos que no pueden faltar en la conceptualización de la figura, tema medular a desarrollar, teniendo en cuenta que nos permitirá arribar a las condiciones que se dan para que se configure el mobbing.

A modo de conclusión, podemos afirmar que en cuanto al concepto de acoso laboral desarrollado a lo largo de la historia por distintos autores, encontramos requisitos ineludibles, cómo lo son, la existencia de conductas de hostigamiento, que tengan lugar en el ámbito laboral, con una frecuencia de al menos una vez por semana durante seis meses, cuyo fin sea destruir, desestabilizar o aislar a la víctima.

Por su parte la jurisprudencia ha venido a suplir el vacío legal existente en Argentina, a través de la aplicación de diversas figuras legales, que de una manera u otra pretenden otorgar una tutela a los derechos de los afectados.

En base a la delimitación realizada del concepto, pudimos llegar a una diferenciación con otras figuras, ya que el acoso laboral suele a menudo confundirse con el estrés, con el abuso sexual el cual sería una especie dentro del género mobbing y con el síndrome de burnout.

En lo que respecta a las partes, se tomó una verdadera dimensión a cerca de la personalidad destructiva que posee el agresor, dejando por sentado que los especialistas en psicología y psiquiatría, advierten que se trata de personas realmente perversas con características narcisistas, desprovistas de algún tipo de sentimiento de culpa y capaces de

utilizar una aparente empatía. Cuyo único fin es el de explotar al otro en su propio beneficio. Por su parte la característica fundamental que rescatamos de la víctima, es su autonomía, su capacidad para el trabajo y elevado sentido ético, dejando en claro que cualquier persona puede ser víctima de mobbing.

Por último queremos poner en evidencia la existencia real del problema y la necesidad de una legislación específica, sin la cual el mobbing sigue avanzando. Creemos que los procedimientos de acoso que se dan justamente en el ámbito laboral están estereotipados. Por ello la necesidad de delimitar cuáles son las condiciones y supuestos que deban darse para la configuración del mobbing, para de ésta manera delimitar poder brindar no sólo una tutela judicial adecuada, sino también las herramientas necesarias para prevenirlo.

CAPÍTULO II – PRESUPUESTOS DE CONFIGURACIÓN DEL MOBBING

1. INTRODUCCIÓN

El presente capítulo tiene como finalidad establecer los supuestos y condiciones necesarias para que se configure el mobbing. Para ello realizaremos un análisis metódico de los elementos comunes que poseen las definiciones de la figura, conceptos que mencionamos en el capítulo precedente.

Consideramos que estos elementos constituyen los requisitos fundamentales para que se configure el acoso laboral, de tal manera que si no se presenta uno de ellos no cabe la existencia de la figura. A continuación procederemos al análisis en particular de cada una de las condiciones de configuración.

2. CONDUCTAS DE HOSTIGAMIENTO

El estudio de las conductas de las personas es propio del campo de la psicología, las mismas constituyen el conjunto de respuestas que presenta un ser vivo en relación con su entorno o mundo de estímulos (Alcock, 1993).

La conducta es definida de dos maneras:

- Todo lo que una persona hace frente al medio.
- Cualquier interacción entre una persona y su ambiente.

Por ello la definición de conducta necesariamente contiene su observación por parte de personas, testigos, por los cuales se puede verificar la existencia de la misma, caso contrario no constituyen conductas. Por lo tanto, cuando hablamos de acoso psicológico no hablamos de una vivencia subjetiva de la víctima, sino que éstas deben poder evidenciarse objetivamente.

La presencia circunstancial o aislada de dichas conductas no indicará, necesariamente que nos encontremos ante un supuesto de acoso laboral, ya que como analizaremos más adelante, dos de las condiciones de configuración del mobbing son la frecuencia y duración de las conductas hostiles y el proceso en el que se convierte.

Por lo tanto son pequeños actos o incidentes que encadenados en el tiempo, sumen a la víctima en un estado crítico de indefensión.

Las teorías que intentan explicar el origen de las conductas hostiles en el ser humano, se agrupan en dos grandes líneas teóricas:

- Teorías activas: consideran que la agresividad es un componente orgánico o innato del individuo. Por ello al analizar el comportamiento agresivo presente en el individuo, hay que tener siempre en cuenta las posibles afecciones de origen orgánico subyacentes a esas agresiones manifiestas.
- Teorías reactivas: muchas culturas conceden un valor positivo a la violencia y agresión. El fenómeno llamado norma de reciprocidad, compartido por muchas culturas consiste en disculpar o aceptar como válido y normativo el uso de la agresión en defensa de un ataque o agresión ajena. Por ende la tolerancia social hacia determinados niveles de agresividad se alimenta a través de los medios de comunicación (Valzelli y Morgese, 1981).

Lo cierto es que las conductas de hostigamiento conforman una perspectiva de maltrato, una denigración o vejación del trabajador, que no puede confundirse con una simple situación de tensión en el sitio de trabajo. Los comportamientos del hostigador, son principalmente acciones encaminadas a aislar al trabajador de su ámbito laboral, al fijarle tareas excesivas o privarlo de trabajo efectivo y ordenarle tareas de difícil realización. Todo ello, con el fin de agobiarlo y desacreditarlo como una persona incompetente, sin permitirle la comunicación con sus compañeros de trabajo y aislarlo del resto del personal (Carrillo, 2008).

La víctima, en la mayoría de los casos no llega a comprender lo que está ocurriendo, por esto mismo no tiene posibilidad material de hacer frente a la agresión. Suelen pasar meses, incluso años hasta que logra comprender lo que el hostigador provoca en él, para

éste entonces los daños provocados ya son graves y, según psicólogos especialistas en mobbing, comienza a sumergirse en un estado de desamparo absoluto.

Las víctimas intentan comprender y justificar las conductas hostiles en vano. Ya que al buscarlas, pierden la seguridad en sí mismas y se vuelven permanentemente irritables e incluso agresivas. Es posible que transcurra mucho tiempo antes de que puedan pedir ayuda, razón por la cual el daño se constituye a mediano y largo plazo, a diferencia de lo que sucede con la violencia física.

El maltrato psicológico es un tipo de violencia imperceptible, invisible. Al no ser un tipo de violencia que se pueda observar a simple vista, al no estar del todo clara, se suele negar. Cuando existe violencia física, todas aquellas personas que pueden apreciar el hecho, por naturaleza nos solidarizamos con la víctima, distinto es lo que sucede con el acoso psicológico (Piñuel, 2003).

A diferencia del acoso físico, las conductas de hostigamiento psicológico provocan daños mucho mayores a largo plazo. Al no ser conductas del todo evidentes, existe una tendencia a creer que los efectos del mobbing se deben a características, rasgos y disposiciones de la personalidad de las víctimas. De ésta manera, el acosador logra su cometido, que no es otro que la víctima se culpabilice a sí misma por el hostigamiento recibido. Las mismas, suelen darse cuenta después de mucho tiempo que han sido manipuladas y hostigadas, por lo general es cuando comienzan a presentar estados de ansiedad, depresión o trastornos que pueden llevarlas incluso a la idea de suicidio.

Por lo tanto, hay mobbing porque se produce acoso psicológico, a través de conductas de hostigamiento, que producen un daño a mediano y largo plazo, convirtiéndose en un verdadero proceso de acoso. Éste daño es invisible, debido a que las manifestaciones de los cuadros psicosomáticos y psicológicos no suelen presentarse de manera inmediata y hasta se los suele confundir y diagnosticar de manera incorrecta.

2.1. Tipos de conductas hostiles

Leymann (1996) creó un inventario que identificaba 45 conductas hostiles, las cuales agrupaba en cinco categorías que, reproducidas con frecuencia, pueden llegar a enfermar psicológicamente a una persona. Analizaremos a continuación las mismas:

➤ Ataques a la autoestima y la comunicación

Son actividades de acoso que se realizan para reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse adecuadamente con otros, incluido el propio acosador:

El conflicto no se nombra pero actúan a través de actitudes de descalificación. La víctima intenta comprender qué sucede, o qué le habrá hecho, pero como no se habla claramente, se le puede reprochar cualquier cosa. Con el rechazo del diálogo, lo que ocurre es que se agrava el conflicto, a la víctima, se le niega por completo el derecho a ser oída, porque al agresor en realidad, no le interesa su versión de los hechos, ya que impide una discusión que permita llegar a una solución.

Evitar el diálogo es una manera de agravar el conflicto, ya que así el hostigador demuestra que la otra persona no le interesa, no es importante. Cuando decide destruir a la víctima y pretende que éste no pueda defenderse, lo primero que hará es aislarlo y romper sus posibles alianzas con sus compañeros de trabajo.

1. El acosador no permite a la víctima la posibilidad de comunicarse.
2. Se interrumpe continuamente a la víctima cuando habla.
3. Los compañeros le impiden expresarse.
4. Los compañeros le gritan, le chillan e injurian en voz alta.
5. Se producen ataques verbales criticando trabajos realizados.
6. Se producen críticas hacia su vida privada.
7. Se aterroriza a la víctima con llamadas telefónicas.
8. Se le amenaza verbalmente.
9. Se le amenaza por escrito.
10. Se rechaza el contacto con la víctima

11. Se ignora su presencia, por ejemplo dirigiéndose exclusivamente a terceros.

➤ Ataques a las relaciones sociales personales

No se le dirige la palabra a la víctima, propiciándose el que nadie lo haga, se le cortan las fuentes informativas e, incluso, se le aísla físicamente de sus compañeros, ya que se la sitúa en un lugar aislado de los demás. Se la trata como si fuera invisible, no se lo escucha, se prohíbe el dialogo o algún tipo de comunicación con las personas. Estas interacciones suponen un malestar significativo y dar lugar a emociones negativas como la ansiedad, frustración, enfado, sentimiento de rechazo o aislamiento.

12. No se habla con la víctima.

13. No se le deja que se dirija a uno.

14. Se le asigna a un puesto de trabajo que le aísla de sus compañeros.

15. Se prohíbe a sus compañeros hablar con él.

16. Se niega la presencia física de la víctima.

➤ Ataques contra las condiciones de trabajo y calidad profesional:

Se desprestigia y desacredita su capacidad profesional y laboral, asignándole tareas muy por debajo o muy por encima de su capacidad, llegando incluso a no dejarle hacer nada; asimismo se le critican los más mínimos errores o defectos y se desprecia su trabajo y sus capacidades profesionales.

Se les asignan tareas inútiles y degradantes. Muchas veces se les encargan actividades con objetivos imposibles de alcanzar que lo obligan a quedarse fuera del horario laboral, o se los ubica en espacios sin luz ni ventilación. Se critican sus ideas, trabajo, propuestas, caricaturizándolo o parodiándolas.

Su fin es poder criticar o descalificar a la víctima pero principalmente se realizan para que se cree una mala imagen de sí mismo (Fidalgo y Piñuel, 2004).

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

➤ Ataques contra la dignidad y reputación

Constituyen actividades de acoso dirigidas a desacreditar o impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral.

Al no ser la agresión de manera explícita, sino que se desarrolla en cuanto comunicación no verbal a través de suspiros exagerados, miradas de desprecio, observaciones malintencionadas; se conduce sistemáticamente a la víctima a dudar inclusive de sus aptitudes profesionales (Hirigoyen, 1998).

De esta manera, al ser las agresiones realizadas de manera indirecta, a la víctima le resulta mucho más difícil defenderse.

La descalificación se da cuando no se mira a la víctima, cuando se habla de ella como si fuese un objeto, cuando se crean rumores malintencionados o se omite algún tipo de información.

La descalificación se puede dar por ende a través de gritos, insultos a la víctima cuando está sola o en presencia de otras personas. Se lo ignora, se lo excluye, se le habla solo a una tercera persona presente simulando que no existe como si fuese invisible. Se extienden por la empresa rumores o calumnias que menoscaban su reputación, su imagen o profesionalidad (Fidalgo y Piñuel, 2004). No se valora el

esfuerzo realizado, se niegan a reconocer su trabajo, se ignoran los éxitos profesionales o se atribuyen a otras personas.

24. Se maldice o se calumnia a la víctima.
25. Se hacen correr cotilleos y rumores orquestados por el acosador.
26. Se ridiculiza a la víctima.
27. Se atribuye a la víctima ser una enferma mental.
28. Se intenta forzar un examen o diagnóstico psiquiátrico.
29. Se fabula o inventa una supuesta enfermedad de la víctima.
30. Se imitan sus gestos, su postura y su voz con vistas a ridiculizarlos.
31. Se atacan sus creencias políticas o religiosas.
32. Se hace burla de su vida privada.
33. Se hace burla de sus orígenes o de su nacionalidad.
34. Se le obliga a realizar un trabajo humillante.
35. Se monitoriza, anota, registra y consigna inequitativamente el trabajo de la víctima en términos malintencionados.
36. Se cuestionan o contestan las decisiones tomadas por la víctima.
37. Se le injuria en términos obscenos o degradantes.
38. Se acosa sexualmente a la víctima con gestos o proposiciones.

➤ Ataques a la salud

Son actividades que afectan a la salud física o psíquica de la víctima.

Configuran ataques directos a la salud el hecho de que la víctima sea obligada a realizar un trabajo físico fuerte, recibir amenazas físicas o recibir abuso físico.

39. Se le obliga a realizar trabajos peligrosos o especialmente nocivos para la salud.
40. Se le amenaza físicamente.
41. Se agrede físicamente a la víctima, pero sin gravedad, a título de advertencia.
42. Se le agrede físicamente, pero sin contenerse.
43. Se le ocasionan voluntariamente gastos con intención de perjudicarla.
44. Se ocasionan desperfectos en su puesto de trabajo o en su domicilio.

45. Se agrede sexualmente a la víctima.

La presencia circunstancial o aislada de una o más de estas conductas no nos indicará que nos encontramos ante un caso de acoso laboral, ya que las conductas humanas y sociales varían de un país a otro e incluso de una empresa a otra.

En la mayoría de los casos, éstas listas son utilizadas para elaborar estudios y cuestionarios que servirán como indicadores para evaluar respuestas y conductas de la víctima (Abajo Olivares, 2016).

Sobre la base del inventario de conductas realizado por Leymann, distintos autores lo han ampliado y modificado, la más relevante de ellas es la realizada por González de Rivera (2002), quien añade a la lista original catorce conductas hostiles:

46. Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.
47. Ocasionan daños en útiles de trabajo necesarios e importantes para su cometido.
48. Le sustraen alguna de sus pertenencias.
49. Le sustraen algunos de sus útiles de trabajo.
50. Se presentan informes confidenciales y negativos sobre la persona, sin notificárselo ni concederle oportunidad para defenderse.
51. Las personas que lo apoyan son amenazadas.
52. Las personas que lo apoyan reciben ofertas para que se aparten de su lado.
53. Interceptan su correspondencia.
54. No le pasan las llamadas o dicen que no está
55. Pierden u olvidan sus encargos.
56. Callan o minimizan sus esfuerzos, logros o aciertos.
57. Ocultan sus habilidades y competencias especiales.
58. Exageran sus fallos y errores.
59. Informan mal sobre su permanencia y dedicación.

3. FRECUENCIA Y DURACIÓN DE LAS CONDUCTAS HOSTILES

Cuando una conducta de hostigamiento se convierte en repetitiva, habitual o frecuente es porque alguien en algún momento ha decidido de alguna forma obtener un efecto con ello (Piñuel, 2003).

Jurídicamente hablando, el hecho de que la violencia psicológica en el trabajo sea repetitiva, prueba la existencia de una intencionalidad en quien lo realiza. Éste requisito, de la frecuencia de las conductas de hostigamiento, es importante para descartar aquellos incidentes críticos, desencuentros, meras discusiones que pueden darse en toda relación humana.

El mobbing es realizado con carácter deliberado por el acosador, con intencionalidad y ello se evidencia justamente en la reiteración de la realización de conductas hostiles contra la víctima. Aunque los acosadores, pretendan demostrar que llevan a cabo los actos por error, lo cierto es que tienen una profunda intención de destruir a la víctima. Recordemos, que el acosador intentará por todos los medios posibles disimular y ocultar sus conductas hasta que la reiteración de las mismas se torne evidente o visible ante terceros.

La razón principal del acosador es una secreta esencia de desvalor y escasa o nula autoestima, se sienten amenazados. Por su parte el motivo central que coloca a las personas en posición de víctimas es su condición de carismáticas, el hecho de poseer algo que el acosador no puede poseer. La víctima por tanto, se convierte en una persona amenazante.

El odio del agresor es proporcional al que él mismo imagina en su víctima, el acosador le atribuye una imagen malvada. Por ende, siente miedo de que la víctima se le escape, siente pánico.

El acoso se trata de un fenómeno inhumano y circular, incluso en muchos casos se llega a olvidar hasta su razón de ser. Las agresiones por parte del acosador se derivan de un proceso de destrucción psicológica y física formada por acciones hostiles, ocultas y aisladas de uno o varios individuos, hacia una persona determinada. Las consecuencias de

dicho proceso van desde lo físico y psicológico, hasta familiares, económicas y profesionales.

Por esta razón, el acosador no suele actuar de manera notoria o pública. El mobbing es un crimen silencioso ya que no deja rastros, es un crimen realizado a través de la ejecución de pequeños actos hostiles, que justamente reiterados en el tiempo una y otra vez, hacen que la víctima renuncie a su empleo, carrera, profesión porque no pueden resistirlo.

Incluso después de haberse dado cuenta del acoso recibido, sufren un choque emocional, una sensación de hundimiento y vergüenza, por no sentirse capaces de haber evitado el acoso o reaccionado ante tal situación.

Por otra parte, el acosador es plenamente consciente de las consecuencias que provocarán sus conductas de hostigamiento. Su fin principal es desestabilizar a la víctima, hacerla dudar de sus capacidades, culparla de todos los errores, alterarla psicológicamente, hasta hacerla perder su propia seguridad y autoestima.

Como consecuencia, provoca una situación laboral insostenible, ya que ningún ser humano “con una existencia psicológicamente normal”, al decir de Piñuel (2008), es capaz de soportar el mobbing sin en un determinado momento incurrir en daños, alteraciones psicológicas de conducta y desempeño. De ésta manera, la violencia perversa ejercida sobre la víctima la obliga a afrontar sus fallas, sus traumas y miedos. La mayoría de víctimas de acoso laboral manifiestan respuestas fisiológicas como; úlceras de estómago, enfermedades cardiovasculares, trastornos de ansiedad, ataques de pánico, entre otras. Otros por su parte, sufren trastornos psicosomáticos que no se derivan directamente de la agresión, sino del hecho de haber sido incapaces de reaccionar ante tal agresión.

Finalmente todo aquel daño que el acosador ha provocado en la víctima, es utilizado para mostrarlo ante sus compañeros como una persona torpe, débil, lenta, que no merece seguir ocupando el puesto de trabajo. En una persona inútil, que sólo produce gastos a la empresa, que presenta certificados y licencias médicas, que falta, que en definitiva no sirve para su puesto de trabajo. En conclusión, son los hechos que el hostigador intenta imputarle a la víctima, pero que han sido inducidos perversamente por él. La víctima siente que es objeto de injusticia, pero su desconcierto es tan grande que no tiene ninguna posibilidad de reaccionar.

El acosador presenta la particular capacidad de invertir la causa del efecto que ha causado, como el problema de la víctima. De ésta manera se presenta el efecto en las víctimas como la causa del problema.

A medida que transcurre el tiempo y la víctima sigue sometida a hostigamiento constante, comienza a revisar sus comportamientos, tareas y objetivos laborales, encuentra en ellas errores y un bajo desempeño. Por ende da por sentado que el acosador no se equivoca con sus dichos, cree ser poco útil a la empresa, ser la fuente de todos los problemas y merecer todas las conductas de hostigamiento recibidas. Sin embargo, conviene aclarar que no todas las víctimas presentan las mismas consecuencias ni reaccionan de igual manera. No obstante, en términos generales existen una serie de consecuencias que abarcan aspectos personales, familiares, como empresariales y sociales.

La víctima queda paralizada, por un lado sufre el acoso psicológico y por otro la incapacidad de hacer frente al acosador.

Finalmente el acosador logra su objetivo, el hostigamiento permanente a que se ve sometida la víctima, hace que desarrolle una serie de problemas físicos, psicosomáticos o que se agraven sintomatologías preexistentes (Abajo Olivares, 2016).

A pesar de ello, señala Abajo Olivares (2016), la respuesta de cada individuo varía en función de cuatro factores:

1. El grado de control percibido: el estrés que se genera a raíz del mobbing viene acompañado en función del control que la víctima perciba tener sobre el acoso del agresor.

2. El grado de predictibilidad de los episodios: cuando el individuo pueda predecir el siguiente episodio, estará mejor dispuesto y por lo tanto su efecto resulte menor.

3. La esperanza de mejora o cambio: la existencia de indicios que de que la situación puede mejorar hace bajar los niveles de estrés en la víctima. Caso contrario, la sensación de desesperanza hará que se incremente el estrés.

4. El apoyo de su medio inmediato: los efectos perniciosos que sufre la víctima, se incrementan si siente que carece de por parte de quienes lo rodean.

Por todo lo expuesto Iñaki Piñuel (2008) lo llama el crimen perfecto, no sólo el acosador logró su objetivo, sino que lo hizo haciendo creer a la víctima que la culpa es suya.

Sólo resta al trabajador renunciar a la empresa o que dadas las condiciones que se fomentaron se lo despida.

Por lo tanto el plazo para su configuración constituye un factor determinante en el mobbing, como dijimos anteriormente se necesita la reiteración de las conductas hostiles dirigidas hacia la víctima. Ahora bien, de aquí surge la duda acerca de cuánto tiempo el agresor debe realizar conductas de acoso y hostigamiento para que podamos decir que estamos en presencia de mobbing.

Autores como González Pondal (2012, p.12) sostienen que no es necesario que transcurran 6 meses, ya que al evidenciar la víctima el maltrato, puede denunciarlo, una vez que alcanzan un par de conductas hostiles para provocar daños en una persona.

Sin embargo para el análisis de este requisito tomaremos la propuesta de Leymann (1998), quien sostiene que las conductas de hostigamiento deben darse de forma sistemática y recurrente al menos una vez por semana y durante más de 6 meses.

Lo cierto es que se necesita un plazo claro y preciso para que se configure el acoso laboral para descartar posibles crisis, discusiones y peleas que si bien pueden provocar daños en las personas no constituyen acoso laboral, sino meros conflictos aislados.

3.1. Dolo en la conducta

Cuando una persona (acosador) repite de manera habitual y frecuente conductas hostiles dirigidas hacia otra (acosado) o se sirve de terceros para la realización de las mismas, se evidencia la intencionalidad de provocar un daño.

La reiteración de las conductas, no así los conflictos aislados, es lo que constituye la intención de dañar, es decir que el hecho de que la violencia psicológica dirigida hacia un trabajador sea constante es prueba suficiente del propósito de su

destrucción. En tanto la víctima es objeto, ya que ha sido designada por el acosador como tal y a raíz de ello será el blanco de los ataques.

Por otro lado lo que caracteriza al problema del acoso laboral no es la víctima en concreto, sino que lo son las características estructurales de la organización, el entorno y el grupo en el que se produce. Hay algo en la empresa que hace que recurrente y frecuentemente aparezcan mecanismos de tipo compensatorios, dicho mecanismo es el del chivo expiatorio².

Cuando hacemos referencia al entorno, nos referimos tanto a los observadores como a la organización. Según Gonzalez de Rivera (2002), cuando el acoso se desarrolla en un contexto social resulta imprescindible la colaboración y permisividad del resto del personal de la organización. De ésta manera dentro del grupo de observadores, podemos encontrarnos con quienes son cómplices del acosador y por otro lado quienes callan por temor.

Cuando los grupos humanos se ven amenazados internamente, cuando corren riesgo de desintegrarse comienza lo que René Girard (1923) ha dado por llamar la crisis mimética, la cual consiste en la guerra de todos contra todos.

René Girard (1923) propone la teoría de la Rivalidad Mimética que es la propensión extrema de los seres humanos a entrar en conflicto con el prójimo al que se toma como modelo, y surge del deseo de apropiarse de sus bienes, trabajo, fortuna. Para que surja, debe haber un modelo al que se quiere imitar. Consecuentemente la violencia se dispara por la frustración del deseo no consumado; su contexto es causado por una crisis en el grupo.

La dinámica comienza con la observación entre sí dentro del grupo de personas, en cuanto uno de ellos desea apropiarse del lugar que ocupa el otro en la empresa o por envidia. A raíz de que todos los miembros del grupo se dirigen hacia el mismo objetivo, comienza la guerra de todos contra todos. De este modo la escalada de violencia sólo es frenada por la unánime elección de un chivo expiatorio, al que se

² Piñuel, I. (Diciembre de 2008) Mobbing el objetivo: eliminar al amenazante. Que es el acoso psicológico en el trabajo. Congreso llevado a cabo en la Universidad de Cataluña, España.

considera la causa del problema, por ende la crisis del grupo sólo encuentra su fin sacrificando al chivo expiatorio (Cota meza, 2008).

Si las rivalidades vuelven a comenzar después de cada conclusión de las crisis es porque aparecen nuevos objetivos, que provocan nuevos deseos, los cuales a su vez crean nuevas rivalidades que son calmadas a través de nuevos sacrificios.

Si bien el mobbing es una práctica que se da desde antaño, en las sociedades modernas las crisis miméticas son cada vez más intensas y con la característica de que no se resuelven mediante el sacrificio del chivo expiatorio. El hombre encuentra en el mecanismo victimario un instrumento eficaz para controlar la escalada mimética, para de ésta manera canalizar la violencia y enfocarla en el acosado, considerado el responsable de la crisis, esto permite reducir el caos en el grupo (Cota Meza, 2008).

La postura de Girard es que la cultura se desarrolla a través de rituales que intentan impedir episodios imprevisibles de violencia. Por ésta razón se organizan momentos de violencia planificada y controlada, repitiendo constantemente el mecanismo del chivo expiatorio.

De ésta manera, la imitación del otro lleva al conflicto, pero además es la razón de ser de toda transmisión cultural. El chivo expiatorio, es el mal que hay que expulsar, lo incorrecto, pero al mismo tiempo es el elemento trascendental, ya que se logra el equilibrio grupal únicamente a través de su muerte, que viene seguida de su divinización.

En el ámbito laboral sucede que al establecerse grupos de personas que poseen una rivalidad entre sí, la única solución que encuentran es elegir un enemigo en común. Si no encuentran enemigos, se los fabrica. Para que verdaderamente el mecanismo del chivo expiatorio funcione es necesario que el grupo crea, tenga la certeza y convicción de que el acosado es culpable, responsable y merecedor del mal que entre todos van a impartir. El grupo cree que luchan por la justicia, el orden y el bienestar; es decir

contra el perverso y culpable de todos los males y crisis, con la real intención de dañarlo hasta destruirlo. El chivo expiatorio constituye la purga al sistema³.

Si la víctima decide reivindicar su inocencia ante el grupo será atacado aún con más violencia, hasta llegar al momento en que se le obligue a reconocer que es malvado, perverso y todo lo que necesitan percibir en el acosado para no sentirse culpables de la violencia ejercida sobre él.

Técnicamente hablando no hay culpables, sino que hay individuos que instigan este proceso porque lo conocen y lo practican, son los denominados psicópatas organizacionales o perversos narcisistas, son los mentores del grupo. Aquellas personas que impulsan y son el cerebro de los acosos. Son los únicos jurídica y moralmente imputables.

4. PROCESO QUE TIENE DURACIÓN

Según investigadores especializados en el tema hay un momento determinado en el que sobrevienen los daños psicológicos y emocionales. Según la mayoría de ellos, a partir del sexto mes de sometimiento a conductas de hostigamiento, es cuando aparece un quiebre en la persona y comienzan a surgir la mayoría de sintomatologías del mobbing.

El mobbing, se ha convertido en el primer riesgo laboral de los trabajadores, por encima de los más comunes como los dolores de espalda y articulaciones. Se expone a aquellos que lo padecen a la probabilidad de enfermar, de afectar su desempeño, la calidad de su trabajo, sus relaciones personales y sociales. Las consecuencias para la salud son progresivas, comenzando por perplejidad y dudas, para más tarde manifestarse depresiones, tristeza, y pérdida de ilusión. El acoso laboral se produce en el ámbito del trabajo pero no solo se manifiesta en ésta esfera, sino que también en las relaciones sociales y familiares.

³ Piñuel, I.(Diciembre de 2008)Mobbing el mecanismo del chivo expiatorio. Que es el acoso psicológico en el trabajo. Congreso llevado a cabo en la Universidad de Cataluña, España.

Cuando el proceso de acoso se instaura, la víctima es estigmatizada, se considera que su personalidad es la responsable de las consecuencias del conflicto. De ésta manera suele convertirse en lo que el acosador pretendía (Hirigoyen, 1998).

El acoso laboral se trata básicamente de un proceso de violencia, pero no cualquier tipo de violencia, sino de una violencia oculta, silenciosa e invisible, incluso para quien la sufre. Se trata de un proceso que ataca lo más profundo de las personas, hasta destruirlas psicológicamente e incluso en numerosos casos provocando su desaparición física (Abajo Olivares, 2016).

4.1. Prueba del mobbing

La prueba en el proceso se entiende como la actividad, ordenada a formar la convicción del juez acerca de la verdad de los hechos, respecto de los cuales debe actuar el ordenamiento jurídico para decidir un conflicto⁴.

El hecho más relevante para el derecho es que existe la posibilidad de la degradación del ser humano, de ahí que el mismo debe ser garante de las formas y resultados, impidiendo por ende la frustración de una buena calidad de vida, ya que existen principios como el de indemnidad y protectorio que son la base del Derecho del Trabajador; siendo que la parte trabajadora, tiene como único elemento de intercambio su fuerza de trabajo, cuando la pierde, queda fuera del mercado laboral⁵.

Siempre es conveniente frenar el maltrato, antes que repararlo. Pero la problemática se da a raíz de que el mobbing siempre se produce de manera oculta, no es evidente, sino que se caracteriza por un continuo proceso de maltrato psicológico cuyo fin es producir el aniquilamiento de la víctima. De aquí su dificultad para probarlo, además la falta de legislación específica en nuestro país.

⁴ Piña, M.E. y Rizzi, N.B. (2012). *Mobbing, acoso moral y acoso psicológico*. Trabajo presentado en la xx congreso mundial de derecho del trabajo y de la seguridad social.

⁵ Piña, M.E. y Rizzi, N.B. (2012). *Mobbing, acoso moral y acoso psicológico*. Trabajo presentado en la xx congreso mundial de derecho del trabajo y de la seguridad social.

Como principio general, la parte que alega tiene la obligación de probar los hechos. La excepción a dicha regla lo constituyen los casos de vulneración de derechos fundamentales en los que se invierte la carga de la prueba. Específicamente, en los casos de acoso laboral el trabajador tendrá que aportar indicios y todo tipo de prueba que permita acompañar su denuncia, recordemos la dificultad de probar tales extremos. De la existencia de dicho acoso, a la empresa le corresponderá acreditar como contrapartida la justificación objetiva y razonable de las conductas llevadas a cabo o de las medidas adoptadas.

A raíz de ello se torna indispensable que haya una ley a nivel nacional que establezca los medios probatorios básicos y habilitados para llevar adelante un caso de acoso laboral en sede judicial.

La figura del mobbing comprende todas aquellas conductas hostiles, ilícitas e inapropiadas en el ámbito de trabajo que son dirigidas a una víctima, a quien se le causa daño psicológico, físico o ambos.

A raíz de ello los abogados se encuentran ante la dificultad de probar las conductas de hostigamiento, las cuales en la mayoría de los casos se manifiestan a través de llamadas telefónicas, insultos, ridiculización, gritos, burlas, calumnias, aislamiento, incomunicación.

Por tales razones, y según nos manifiesta Carriaga (2016, p.2) tanto los jueces como los abogados deben trabajar en ordenar lo que, en la actualidad, la ley no ordena.

De suma importancia constituye la Sentencia de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo del año 2014, la cual ha marcado un antes y un después para acreditar la existencia del mobbing.

La misma otorga validez a la utilización de grabaciones magnetofónicas y de las conversaciones de whatsapp, al afirmar que las mismas no vulneran el derecho al secreto de las comunicaciones, siempre y cuando dichas pruebas sean utilizadas únicamente por el trabajador acosado para defenderse en un procedimiento judicial. El avance de la tecnología hizo posible que hoy en día se puedan realizar grabaciones tanto de conversaciones frente a frente como de llamadas telefónicas, más allá de que la actualización del derecho siempre va un paso atrás de la actualización de la

tecnología, la mencionada sentencia sienta un precedente importante en lo respecta a la prueba del acoso laboral.

Además, la historia clínica de la víctima sigue siendo fundamental y constituye la prueba por excelencia para determinar la continuidad del deterioro psicofísico del acosado. Los jueces, de ésta manera valoran la documental, que es la que les permitirá a posteriori que se abra la posibilidad de hacer intervenir a un perito, psicólogo o médico.

Finalmente, el trabajador cuenta también con otros medios de prueba como el interrogatorio del acosador, la declaración de la víctima, la declaración de testigos, las actas de la inspección de trabajo y correos electrónicos entre otros.

5. CONSECUENCIAS DEL MOBBING

5.1. Consecuencias para la víctima

5.1.1 Consecuencias físicas y psicosomáticas

La víctima, al verse sometida al hostigamiento constante y permanente, desarrolla una serie de sintomatologías físicas, psicosomáticas o agrava patologías preexistentes.

El profesor Piñuel y Zabala (2001), nos señala los siguientes efectos:

1. Efectos cognitivos e hiperreacción psíquica:

- Olvido y pérdida de memoria.
- Dificultades para concentrarse.
- Decaimiento y depresión.
- Apatía y falta de iniciativa.
- Irritabilidad.
- Inquietud y nerviosismo.

- Agresividad y ataques de ira.
- Inseguridad.
- Hipersensibilidad.

2. Síntomas psicósomáticos de estrés:

- Pesadillas.
- Dolores de estómago.
- Vómitos y náuseas.
- Falta de apetito.
- Sensación de tener un nudo en la garganta.
- Llanto y aislamiento

3. Síntomas del sistema nervioso:

- Dolores en el pecho.
- Sudoración.
- Sequedad en la boca.
- Palpitaciones.
- Sensación de falta de aire.

4. Síntomas de desgaste físico:

- Dolores de espalda.
- Dolores cervicales.

5. Trastornos del sueño

- Dificultad para conciliar el sueño.
- Sueño interrumpido.

6. cansancio y debilidad:

- Fatiga crónica.
- Debilidad y desmayos.

Si bien el estrés laboral y el mobbing son figuras distintas, están íntimamente relacionadas. Por ello, las víctimas de acoso laboral presentan altos niveles de ansiedad y estrés post-traumático. Gran parte de la manifestación tiene su origen en la negación de la realidad por parte de la misma. A menudo, prefieren eludir su lado violento y actúan de manera amable y conciliadora, ya que cuando el agresor obtiene una respuesta violenta por parte de la víctima obtiene una justificación para su proceder.

Por su parte, es normal que las personas que están sufriendo mobbing vivan una serie de altibajos emocionales todos los días debido a la tensión que sienten de estar siendo maltratadas constantemente. A esto le sumamos, el sentimiento de incapacidad para hacer algo por ellos mismos para realizar su vida laboral de forma cotidiana.

A la hora de afrontar lo que sucede, las personas acosadas se sienten solas, razón por la cual suelen sufrir una tendencia al aislamiento, lo cual agrava aún más la situación y dificulta que se pueda poner fin al acoso sufrido.

Por último conviene recordar, que el acoso laboral es permanente y continuo, con escalas crecientes en intensidad, lo que inevitablemente produce en determinado momento la ruptura psicológica, física y emocional de la víctima (Abajo Olivares, 2016).

5.1.2. Consecuencias familiares

Los cambios de personalidad y carácter que sufre la víctima de mobbing, influyen de manera directa en su ámbito de relaciones personales como su familia y pareja.

Suele ser difícil para su entorno personal comprender qué es lo que está sucediendo, por lo que es común que la víctima lejos de encontrar apoyo, por el contrario reciba críticas, reforzadas y retroalimentadas por sus cambios de carácter.

Es muy difícil que los allegados de la víctima alcancen a comprender el nivel de agresión al que fueron sometidos y si lo hacen, por lo general por más cercanas que sean las personas del entorno eligen no involucrarse ni tomar partido, prefieren mantenerse al margen (Hirigoyen, 1998).

Finalmente los allegados suelen insistir a la víctima para que solucione los problemas en su trabajo, ante ésta situación y la imposibilidad de la misma de resolver el conflicto, termina encontrándose sola, con baja autoestima, y culpándose por lo que ocurre, y es justamente ésta la intención del acosador.

5.1.3. Consecuencias económicas, laborales y profesionales

El acoso laboral genera, en la mayoría de los casos, una reducción directa de la jornada de trabajo y por ende de la remuneración percibida por la víctima (Abajo Olivares, 2016).

Por su parte, existen otros factores como son los gastos médicos, tratamientos y todo lo relacionado con las patologías que desencadena el mobbing.

Finalmente, suele producirse la pérdida del empleo, lo que sume aún más a la víctima en un proceso de desmoronamiento emocional. Lo que provoca la imposibilidad de conseguir un nuevo trabajo, aún más teniendo como antecedentes en su curriculum vitae permanentes bajas médicas y diagnósticos psicológicos.

5.2. Consecuencias para la empresa

No solo es la víctima quien sufre las consecuencias del mobbing, sino que éste fenómeno también afecta negativamente a la empresa en la que se produce. Por lo general, los efectos que genera tienden a disminuir la calidad del trabajo y la producción.

Diversos autores han evaluado las consecuencias que produce el acoso, entre ellos Dawn, Cowie & Ananiadou (2003) estiman que un 25% de las víctimas terminan

abandonando la organización, por su parte Leymann (1990) cifró entre los 30,000 y 100,000 dólares anuales por individuo, los costos del mobbing para una organización. Por último, Eirnarsen & Mikkelsen (2003) advierte que las víctimas pueden experimentar disminución en su productividad y sentimientos de incompetencia (Franceschi, 2017).

Como cita Franceschi (2017) a Rivera (2006, 2009) el mobbing provoca en el ambiente laboral:

- Una epidemia proporcional.
- Aumenta el ausentismo de los empleados.
- Pérdida de profesionalismo que proyecta la empresa.
- Pérdida de capital humano experto.
- Mala reputación de la empresa en el mercado laboral.
- Aumenta el uso de licencias por enfermedad.
- Puede implicar gastos legales y costos por accidentes.

La organización sufre un deterioro progresivo del ambiente laboral. No es agradable para ninguna persona desempeñarse en un ámbito hostil. Por lo que la disfunción de sus empleados tendrá efectos sobre el conjunto.

5.2.1. Ausentismo

El ausentismo laboral es una de las grandes causas que afectan la productividad de las empresas y que además genera altos costos para los empleadores.

Debido al acoso sufrido, el empleado comienza a observar períodos cada vez más reiterados de ausentismo en el trabajo. Suele optar por una incapacidad temporal, el inconveniente radica en que esa incapacidad temporal es un argumento más para quienes pretenden demostrar que siempre está enfermo. La presión por asistir se incrementa cuando la víctima es consciente de que su ausencia la tendrán que suplir otros compañeros o cuando existe riesgo de perder el trabajo o las víctimas no quieren que se les acuse de estar fingiendo una enfermedad.

Como consecuencia del ausentismo aumenta la rotación y por ende las necesidades de formación de los nuevos trabajadores a lo que hay que sumar el costo del tiempo de adaptación necesario al nuevo puesto de trabajo (Unión Sindical de Madrid, 2002).

5.2.2. La productividad y el rendimiento laboral

Los estudios en los que se analiza la relación entre mobbing y productividad son escasos. Sin embargo la mayoría de las investigaciones concluyen que la falta de comunicación y el bloqueo de la colaboración entre los trabajadores interfieren sistemáticamente en la ejecución de las tareas. Sin duda una persona víctima de acoso psicológico, no sólo se verá afectada en su condición de empleado, sino también en todos los aspectos de su vida personal.

Por otra parte, debemos añadir que muchas de las conductas hostiles dirigidas hacia la víctima, utilizan como medio al trabajo en sí mismo o manipulando información.

Hay profesionales que señalan que el hecho de buscar ayuda psiquiátrica y recibir medicación, puede también disminuir la eficiencia de los trabajadores a la hora de desempeñar tareas.

Finalmente en éste entorno resulta frecuente el aumento de siniestralidades y por ende una disminución de la eficacia y nivel de atención a los clientes (Abajo Olivares, 2016).

5.2.3. Costos

El mobbing da como resultado un ambiente repulsivo para los empleados que en la mayoría de los casos redundan en pérdidas económicas para la empresa. Diversos autores han investigado a cerca de los costos.

Leymann en 1990 estimaba un costo de entre los 30,000 y 100,000 dólares anuales por persona. Por su parte Rayner (2000); citado por Meseguer (2011) estimó unos gastos empresariales de un millón de libras esterlinas (Franceschi, 2017).

Debiendo agregar a estos costos, las indemnizaciones y la pérdida de imagen de la empresa.

En la Comunidad Autónoma del País Vasco, Meseguer (2011), citado por Franceschi (2017) tomó en consideración el porcentaje de afectados por mobbing entre un mínimo del 5% (Paoli & Merllié, 2001) hasta un máximo del 16% (Piñuel, 2002) y estimó los gastos del mobbing en el año 2002 en esa comunidad de la siguiente manera:

- Bajas laborales: el costo iría desde los \$105.73 a \$66.45 millones de dólares por año.
- Consultas de salud mental: desde \$175.02 a \$560.34 millones de dólares por año.
- consumo de antidepresivos: desde \$3.80 a \$12.23 millones de dólares.

Por lo tanto, el gasto total oscilaría entre \$330.76 y \$1,058.45 millones de dólares por año.

6. CONCLUSIONES PARCIALES

En el presente capítulo se desarrollaron los presupuestos de configuración del mobbing, razón de ser de la presente tesis, entendidos como aquellos que ineludiblemente tipifican el acoso laboral, sin los cuales no se constituiría la figura.

Tomando como punto de partida, que el acoso laboral se manifiesta cada vez con más frecuencia en la sociedad y por otro lado teniendo en cuenta que la doctrina, como así también leyes y jurisprudencia al respecto es escasa, surge la necesidad de otorgar a las empresas y víctimas de mobbing un panorama esclarecedor.

Según las investigaciones realizadas por numerosos doctrinarios y especialistas en mobbing, arribamos a la conclusión de que los presupuestos que deben presentarse son 3:

Por un lado las conductas de hostigamiento, entendidas como todas aquellas que producen un cambio en el entorno y que por ende son apreciables socialmente. Lo cual significa que se evidencian de manera objetiva, a diferencia de lo que se cree comúnmente que el acoso y las conductas hostiles son subjetivas o vivencias propias de la víctima. Descartamos los hechos aislados, como las simples discusiones y concluimos en que las mismas deben presentarse durante el transcurso de seis meses al menos una vez por semana. Un claro ejemplo de ellas sería aislar a la víctima de sus compañeros de trabajo, asignar tareas muy por debajo de sus capacidades, hasta pueden llegar a gritos e insultos en algunos casos.

Por otra parte, analizamos la intensidad del agresor de producir efectivamente un daño en la víctima, manifestado a través de la reiteración, frecuencia y duración de las conductas hostiles, el cual constituiría el segundo presupuesto de configuración. Lo que jurídicamente se llama dolo, dado que en el mobbing la intención no se encuentra a la vista, recordemos que constituye una forma de acoso que se oculta, creemos de suma importancia especificar cuáles son los medios de prueba más eficaces. De esta misma manera, una de las pruebas con las que puede contar la víctima a la hora de dirigirse a sede judicial o buscar ayuda profesional de otra índole, es justamente la reiteración de las conductas, lo cual no está desprovisto de dificultades.

Por último se indagó en el proceso de acoso en sí, tercera condición de configuración, entendido como un todo, en el cual se desarrolla un mecanismo perverso de persecución hacia la víctima. Este proceso, como hemos evidenciado con anterioridad, tiene consecuencias devastadoras para la víctima, razón por la cual desarrollamos los efectos que produce en la misma, al igual que intentamos comprender el porqué de tales comportamientos por parte del agresor.

El mobbing crece en el ámbito laboral, por lo que debería sancionarse una legislación específica al respecto, la precariedad en algunos espacios de trabajo alimenta este flagelo el cual produce efectos devastadores en las personas.

CAPÍTULO III- MOBBING EN EL DERECHO ARGENTINO Y EL DERECHO COMPARADO

1. INTRODUCCIÓN

El presente capítulo tiene como fin investigar la legislación argentina y de derecho comparado a cerca del acoso laboral. Comenzaremos el análisis de las leyes nacionales, como es la ley de contratos de trabajo y seguiremos con las leyes internacionales. Finalmente terminaremos el capítulo estudiando la jurisprudencia argentina sobre la temática.

2. LEGISLACIÓN ARGENTINA

2.1. Ley de contratos de trabajo

La ley de contratos de trabajo brinda protección integral a los derechos de los trabajadores, en el caso específico del mobbing al no contar con una definición precisa se tiende a buscar la solución en la jurisprudencia y doctrina. Sin embargo mediante el análisis de la ley intentaremos arribar a soluciones al respecto.

- **Art. 17. Prohibición de hacer discriminaciones:** también denominado principio de igualdad. El trato será desigual si el empleador efectúa discriminaciones que no responden a causas objetivas. Dicha discriminación no sólo responde al sexo, sino que también lo hace a la edad, raza, religión, nacionalidad, razones políticas y gremiales.
- **Art. 62. Obligación genérica de las partes:** las partes se deben recíprocamente obligaciones fundamentales y accesorias. La obligación principal la constituye el hecho de que el trabajador debe hallarse a disposición de su empleador y, éste abonar su remuneración. Pero además existen obligaciones accesorias como, la facultad del empleador de aplicar medidas disciplinarias, hacer uso de sistemas de control personal; así como también tiene el deber de seguridad para tutelar la integridad y

dignidad del trabajador y el deber de protección a la vida y bienes del trabajador.

- **Art. 63. Principio de buena fe:** las partes se deben recíproca lealtad; ya sea en el momento de iniciarse el contrato, durante y al momento de extinción. La buena fe, la lealtad, hacen que la relación laboral se mantenga, cuando una de las partes viola estas pautas habilita a la otra a dar por finalizada la relación.
- **Art. 65. Facultad de dirección:** el empleador tiene la facultad de disponer de las medidas que considere necesarias para el adecuado desenvolvimiento de su actividad, para de ésta manera lograr los fines productivos para los cuales se creó la empresa. Sin embargo dicha facultad, no puede llegar a arbitrariedad, ni lesionar derechos materiales o morales del empleado.

En numerosos casos, la inobservancia de los límites del ejercicio de las facultades por parte del empleador pueden autorizar al trabajador a considerarse en situación de despido.

- **Art. 75. Deber de seguridad:** el empleador está obligado a observar las normas sobre higiene y seguridad en el lugar de trabajo, como así también a limitar la duración del trabajo.

Los daños que el trabajador pueda sufrir como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones anteriormente mencionadas, se regirán por las normas relativas a la reparación de daños provocados por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

- **Art. 78. Deber de ocupación:** el empleador tiene la obligación de garantizar a su dependiente ocupación efectiva y de acuerdo con su calificación y categoría profesional, que se tuvo en cuenta al momento de contratarlo. Así mismo se le debe proveer al empleado todos los elementos que sean necesarios para el desarrollo de sus tareas.

Sin embargo, existen excepciones si el no cumplimiento responde a motivos fundados.

- **Art. 81. Igualdad de trato:** debe dispensarse trato semejante a todos los trabajadores en igualdad de situación. A raíz de ellos se prohíbe la discriminación fundada en razones de sexo, religión o raza.

Éste artículo se corresponde a su vez con el artículo 11 de la ley 25013, la que incluyó la figura del despido discriminatorio para casos originados por motivos de raza, sexo o religión. Como nota fundamental, es necesario que el empleador que realiza el acto discriminatorio tenga conocimiento de su ilicitud.

La Corte se ha pronunciado al respecto, estableciendo como principio general que la garantía de igualdad no impide que se contemple en forma distinta situaciones que se consideran diferentes, siempre que la discriminación no sea arbitraria ni responda a un fin hostil contra determinada persona, o importe indebido favor o privilegio personal.

- **Art. 246. Despido indirecto:** se trata de una opción que posee el trabajador que estima concluido el contrato por culpa de su empleador y a raíz de ello la ley le otorga el derecho reclamar indemnizaciones.

En la ley de contratos de trabajo existen casos concretos donde se admite despido indirecto, tales son

- a) **Ius variandi:** cuando el empleador varía la forma y modalidad de la prestación y a raíz de ellos causa un perjuicio moral o material al trabajador, entonces éste último puede considerarse despedido (Art. 66 LCT).
- b) **Transferencia del establecimiento:** el trabajador puede considerar extinguido el contrato si se le infiere en perjuicio, sería el caso en que se cambia el objeto de explotación por razón de la transferencia o se alteran las funciones o cargo del empleado (Art. 226 LCT).
- c) **Suspensión preventiva por denuncia del empleador:** cuando fue desestimada o el trabajador ha sido sobreseído, puede considerarse despedido (Art. 224 LCT).

- d) Suspensiones que exceden el máximo legal permitido: aquellas suspensiones que superen el lapso de 90 días otorgan el derecho al trabajador a considerarse despedido (Art. 222).

2.2 Proyectos de ley en Argentina

En Argentina surgieron varias iniciativas de proyectos para sancionar una ley que regulara de manera específica el acoso laboral. Sin embargo aún no se ha sancionado ninguna ley que trate el tema de manera particular.

Entre los proyectos más importantes se encuentra el (S-0691/09) denominado Haide D. Giri, cuyos argumentos son de gran valor dado que describen la manera en que la violencia aumenta día a día en nuestra sociedad y se realiza un breve detalle de las razones por las que se debe sancionar la ley.

Entre ellas, el crecimiento de la violencia en todos los ámbitos de la vida, manifestado en la economía, política, ideología, religión, familia, educación y cultura. Específicamente en las relaciones laborales, dicho proyecto pretendía erradicar el acoso, impulsando acciones que impidan su desarrollo, la prevengan y sancionen.

Por otro lado, al Estado le corresponde mantener el equilibrio en materia laboral, como también en otras materias, que valoren el desarrollo de la actividad empresarial como así también la elección que los trabajadores pudieren hacer sin perder sus espacios laborales, para el desarrollo de su vida familiar, religiosa y goce pleno de sus capacidades.

Finalmente el proyecto de ley no fue sancionado, ya que fue aprobado en cámara de diputados pero no así en cámara de senadores. De ésta manera, al no llegarse a un acuerdo hasta el día de la fecha, no contamos en nuestro país con una ley específica que tutele los derechos de las personas víctimas de mobbing.

2.3 Ley 1225 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Sancionada en el año 2004, se encuentra dirigida al ámbito público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Dicha ley no sólo conceptualiza la definición de mobbing, sino que su nota particularizante está dada por que enumera una serie de acciones que califican como maltrato psíquico y social. Las mismas están estipuladas en el art. 3 y entre las más importantes podemos mencionar, aislar a la víctima, cambiar de oficina con ánimos de alejarlo de sus compañeros de trabajo, obligar a ejecutar tareas denigrantes, juzgar ofensivamente su desempeño, promover el hostigamiento psicológico, amenazar contantemente con despido infundado, crear dificultades cotidianas que imposibiliten su trabajo.

Para las sanciones prevé desde la suspensión por 30 días sin prestación de servicios y sin percepción de haberes e incluso la suspensión preventiva del agente. Por otra parte, se responsabiliza a la autoridad jerárquica de manera solidaria por las actuaciones del personal a su cargo.

La novedad de dicha ley se encuentra particularizada en su art. 11, donde se brinda reserva de identidad desde el inicio hasta el fin del proceso a todas las personas involucradas. La reserva de la identidad del damnificado se extiende aún después de finalizado el proceso.

2.4. Ley 7232 de la Provincia de Tucumán

Ley sancionada en el año 2002, aplicable al ámbito público de la provincia de Tucumán, su principal fin es prevenir, controlar, sancionar y erradicar la violencia laboral.

Dicha ley nombra como conductas de hostigamiento las siguientes; maltrato físico y psíquico, acoso, discriminación remunerativa y cualquier forma de coacción utilizada por las autoridades, personal jerárquico y terceros vinculados.

Por otro lado, no prevé sanciones específicas ni para el empresario ni para el agresor. Simplemente compromete al empleador a establecer un procedimiento interno, expedito y eficaz, garantizando la confidencialidad y discrecionalidad.

2.5. Ley 9.671 de la provincia de Entre Ríos

Sancionada en el año 2005, a diferencia de las leyes anteriormente mencionadas, la misma se aplica tanto en el ámbito estatal como privado.

La presente ley enumera una serie de acciones como constitutivas de mobbing, tales como; el bloqueo constante de iniciativas, obligar a ejecutar tareas denigrantes, juzgar de manera ofensiva el desempeño, amenazar con despidos infundados, maltrato físico, acoso e inequidad salarial.

Para el caso de las sanciones, al igual que la ley 7232 de la Provincia de Tucumán, establece la responsabilidad del empleador para arbitrar los mecanismos internos. Pero la particularidad de ésta ley radica en que la misma, fija un proceso por el cual la autoridad de aplicación, deberá fijar audiencia transcurridas las primeras 48 horas de realizada la denuncia por parte del trabajador.

Una vez realizada la audiencia, en la cual las partes pueden recurrir con sus representantes legales y gremiales, se deberá resolver la denuncia en 48 horas. Las multas a aplicar rondarán, el equivalente entre 10 a 50 salarios mínimos, vitales y móviles.

Por último protege a aquellas personas que hayan denunciado ser víctimas o testigos, prohibiendo que puedan sufrir algún menoscabo o perjuicio en sus empleos.

3. LEGISLACIÓN EN EL DERECHO COMPARADO

3.1. Mobbing en Colombia⁶

Colombia es uno de los primeros países latinoamericanos que cuenta con legislación específica que castiga al acoso laboral.

La ley 1010 sancionada en 2006 tiene como principal objetivo definir, prevenir, corregir y sancionar las formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo que se ejerzan sobre las personas que se encuentren en una relación laboral tanto privada como pública.

Por otra parte la ley enumera una serie de modalidades en las que se desarrolla el mobbing, las mismas son el maltrato, la persecución, la discriminación, el entorpecimiento, la inequidad y la desprotección laboral. De ésta misma manera, especifica cuáles son aquellas que constituyen acoso y cuáles no.

Dicha ley marca una diferencia importante en cuanto tipifica las conductas atenuantes y agravantes del acoso laboral. En cuanto a las medidas preventivas y correctivas compromete a las empresas a incluir en sus estatutos mecanismos tendientes a la reducción del acoso mediante procedimientos internos y conciliatorios.

La víctima de mobbing deberá realizar la denuncia por escrito adjuntando la correspondiente prueba y pudiendo optar por la intervención de autoridades de conciliación para superar la situación.

Las sanciones que estipula para el caso en que se haya configurado el acoso, van desde la finalización del contrato sin justa causa cuando el trabajador haya renunciado o abandonado a su empleo, con el pago de la correspondiente indemnización. Hasta el pago multas de entre dos y diez salarios mínimos para el agresor o persona que lo tolere.

Por su parte, obliga a las empresas a pagar el 50 % del costo del tratamiento de enfermedades profesionales, alteraciones de salud y demás secuelas originadas por

⁶ Ley 1010 del 2006. Congreso de Colombia

mobbing. Esta obligación corre por cuenta del empleador que haya ocasionado el acoso laboral o lo haya tolerado.

Como garantías para evitar represalias contra las víctimas o testigos, establece que carecerá de todo efecto el contrato que se termine de manera unilateral dentro de los 6 meses de realizada la denuncia.

Colombia es el único país en Latinoamérica que regula el mobbing de manera específica y con una ley aplicable a nivel nacional, por lo expuesto es uno de los países más avanzados respecto a la temática en la región.

3.2. Mobbing en Chile⁷

El acoso moral en el trabajo es considerado como una situación en la cual el trabajador no la advierte desde un principio. Se manifiesta mediante una conducta al límite de la discriminación, constituyendo un acto ilícito en forma de acción u omisión destinado a causar daño a la persona, vinculado por una relación laboral, sea en el plano de la verticalidad jerárquica o en los planos horizontal o ascendente.

Existe un proyecto de ley que introduce lo que da en llamar, “De las prácticas que constituyen acoso laboral y sus sanciones”.

En su artículo 183 bis A define al acoso laboral como una práctica que importa la violación a los derechos esenciales que emanan de la persona humana. Otra de las disposiciones del presente proyecto de ley es el artículo 183 bis B el cual establece el plazo que todo trabajador tiene para denunciar cuando ha sido víctima de prácticas que den lugar al acoso laboral; dicho plazo es de 60 días hábiles contados desde el último acto que las constituya (Mac Donald, 2008).

⁷ Proyecto de ley sobre Acoso Laboral, Chile.

3.3. Mobbing en España

La protección del mobbing en España se encuentra dispersa a través de las distintas ramas del derecho. Al igual que en nuestro país no cuenta con una ley específica a nivel nacional. Por lo tanto realizaremos un breve repaso por las distintas leyes que lo tratan.

3.3.1. Art. 173 Código penal

Establece que, serán castigados con pena de prisión de seis meses a dos años, aquellos que utilizando su condición de superioridad, realicen contra otros conductas hostiles que supongan grave acoso contra la víctima. De esta manera el código establece como requisitos tipificantes, los actos reiterados, la condición de superioridad y que suponga un grave acoso.

3.3.2. Estatuto de los Trabajadores⁸

Establece en su artículo 4 el derecho de los trabajadores a no ser discriminados para el empleo, o una vez empleados, por razones de sexo, estado civil, edad, origen racial o étnico, condición social, religión o convicciones, ideas políticas, orientación sexual, afiliación o no a un sindicato, así como por razón de lengua. Todos estos actos discriminatorios serán entendidos como nulos.

Por otra parte las conductas de hostigamiento pueden generar daños sobre la salud de los trabajadores, como en cualquier otra exposición a riesgos de origen laboral. Por lo que, la ley española de Prevención de riesgos Laborales establece lo siguiente:

⁸ Estatuto de los Trabajadores enmendado por ley 11/1994 del 19 de mayo a Ley de Procedimiento Laboral y de la Ley sobre infracciones y sanciones en el orden social.

3.3.3. Ley española de Prevención de riesgos Laborales⁹

Sancionada en el año 1995 considera daños derivados del trabajo las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo.

Dichas normas establecen los derechos de los trabajadores y la correlativa obligación de respetarlos y de imponer un sistema de producción y relaciones laborales que los representen, así como también cumplir con las normas preventivas que garanticen la salud y seguridad de los trabajadores, los incumplimientos del empleador suponen la posibilidad de sanción. España cuenta con una múltiple proyección de derechos reconocidos en lo que respecta al acoso laboral, por consiguiente consideramos al país europeo como un claro ejemplo a seguir por parte de los países latinoamericanos.

4. JURISPRUDENCIA ARGENTINA

4.1. "Barrionuevo Claudia Cecilia c/ Provincia del Neuquén s/ acción de amparo"

Acción de amparo por maltrato psicológico laboral. La Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Laboral y de Minería de la provincia de Neuquén en, autos: "Barrionuevo Claudia Cecilia c/Provincia del Neuquén s/ acción de amparo" (EXP N° 329711/5)¹⁰, en el año 2006 hace lugar a la acción de amparo presentada por la actora.

El 14 de octubre del año 2006 se interpuso acción de amparo ante el juzgado laboral de la Provincia de Neuquén, pero la magistrada a cargo se declaró incompetente. De éste modo la actora apeló dicha resolución con el argumento de que la demanda podía presentarse en el domicilio de la demandada, en este caso la provincia de Neuquén, y la Sala I de la Cámara Civil hizo lugar a la misma.

⁹ Ley 31/1995 del 8 de Noviembre de 1995. Prevención de Riesgos Laborales

¹⁰ Cám. Apelaciones en lo civ., com., lab. y min. Secretaria sala I, "Barrionuevo Claudia Cecilia contra Provincia del Neuquén s/acción de amparo", El Amparo. Régimen Procesal, 2ª.ed. pág.109 (2006)

Así mismo, la jueza declaró inadmisibile la acción por el tiempo transcurrido. De todas maneras la letrada volvió a apelar, y el 11 de abril otra vez la misma sala, declaró admisible el amparo.

Ésta resolución, es inédita en Argentina, ya que la Cámara señaló que desde la reforma constitucional de 1994 no procede el rechazo in límine de la acción de amparo, salvo en casos de manifiesta inadmisibilidad. La duda ponderable en torno a la admisibilidad formal del amparo debe zanjarse a favor de su sustanciación.

La particularidad de dicha sentencia lo constituye el hecho de que los precedentes sentados al respecto, son de trabajadores que fueron despedidos o renunciaron, y a raíz de las pruebas presentadas como acoso laboral sirven para mejorar la indemnización, pero siempre por vía de juicio laboral ordinario. Es decir se juzga a partir de la comprobación de un daño cierto, no de un daño que aún continua persistiendo en el tiempo.

El objetivo de dicha sentencia se centra en que la víctima pueda volver a su trabajo segura de que no será afectada en su salud psíquica por parte de las autoridades del Hospital de Junín de los Andes, en condiciones normales y salubres para su dignidad y su salud y que sus derechos constitucionales serán restablecidos y respetados. Recordemos que el factor tiempo es una nota fundamental en este tipo de acoso.

Si bien las conductas de hostigamiento dirigidas hacia Barrionuevo databan de hace más de tres años, la actora visualiza sus resultados tiempo antes de presentar la demanda, es por ello que se encontraba con licencia psicológica. A raíz de que tal licencia finalizaba a la brevedad, y que cuando la actora se reintegrara a su trabajo volvería a ser víctima del acoso psicológico laboral que venía sufriendo desde hace años, surge la urgencia de otorgar a la misma una protección jurídica adecuada para poder regresar a su empleo en condiciones normales y sin ningún tipo de hostigamiento.

Dado que el mobbing resulta ser una acción actual e inminente que vulnera los derechos de Barrionuevo, que los actos constitutivos de la persecución laboral no

habían cesado con la licencia psicológica y que de no cesar en ese momento las conductas hostiles, los daños podían ser irreversibles para la salud de la trabajadora como así también para su profesión. Se hace lugar a la acción de amparo, por considerar que no existen otros medios judiciales o administrativos más idóneos para la protección de los derechos.

4.2. “Dufey Rosario Beatriz c/entretenimientos Patagonia S.A s/sumario s/inaplicabilidad de ley”

Acoso moral como causal de despido indirecto. El Superior Tribunal de Justicia de la provincia de Río Negro, resolvió en autos: “Dufey Rosario Beatriz c/entretenimientos Patagonia S.A s/sumario s/inaplicabilidad de ley”¹¹ hacer lugar parcialmente al recurso extraordinario de inaplicabilidad de ley deducido por la parte actora y declarar la nulidad, también parcial, de la sentencia, circunscripta exclusivamente al tratamiento de la cuestión referida a la persecución laboral de la que la trabajadora invoca haber sido víctima y su valoración como causal de auto despido. Consecuentemente, remitir las actuaciones al tribunal de origen para que, con distinta integración, proceda a dictar un nuevo pronunciamiento.

La actora tuvo una relación de empleo con la demandada desde el año 1997, en el año 2000, surgieron divergencias entre ambas por las funciones cumplidas y sus retribuciones, la accionante cumplía ciertas tareas por las cuales pretendía una re categorización.

El auto despido de la actora se centra en la injuria grave por la situación de mobbing que soportó, ante el desconocimiento de las funciones que realmente debía cumplir y la correspondiente contraprestación salarial para la actividad, cuyos reclamos, como mencionamos con anterioridad, datarían del año 2000. Sumado a esto, recurrentemente era apercibida de ser despedida mediante intercambio epistolar.

¹¹ Sup. Trib. de Justicia de la Pcia. de Río Negro, “Dufey, Rosario Beatriz c/ Entretenimientos Patagonia S.A. s/Sumario s/Inaplicabilidad de ley (Expte. N° 20954/06)” (2006)

La Cámara del Trabajo con asiento de funciones en la ciudad de Bariloche no hizo lugar a la pretensión de la actora, por la cual reclamaba diferencias salariales e indemnizaciones derivadas del despido indirecto más un plus por los daños y perjuicios sufridos por maltrato psicológico al que se consideraba sometida.

Sin embargo al apelar la actora ante el Superior Tribunal de Justicia, el mismo entendió que la situación persecutoria por parte de la empresa demandada era suficiente causal de auto despido en función del acoso laboral sufrido por la víctima y ordenó que se dictara un nuevo pronunciamiento. Por el cual se hizo lugar al recurso extraordinario de inaplicabilidad por la parte actora y se declaró la nulidad de la sentencia de la Cámara del Trabajo de Bariloche, para que ésta última dictara un nuevo pronunciamiento que se ajuste a lo resuelto por el Superior Tribunal.

4.3 “Alegre Silvia c/ Consultorios Integrales San Lucas S.A. s/ despido por otras causales”

Otro caso a analizar es el resuelto por la cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Laboral y de Minería de la provincia de Neuquén en autos: “Alegre Silvia c/ Consultorios Integrales San Lucas S.A. s/ despido por otras causales”¹². La actora reclamaba que se hiciera lugar a la indemnización por daño moral, por considerar que sufría maltrato por parte de su superior.

La actora trabajaba en los Consultorios Integrales San Lucas de la Provincia de Neuquén y sufría mobbing por parte de su superiora, algunas de las conductas de acoso que le propinaba iban dirigidas directamente a cuestiones personales como el peso, la vestimenta, su aspecto físico, todo delante de sus compañeros de empleo.

Por otra parte, se responsabilizó a la actora por el faltante de medicamentos pertenecientes a la clínica donde desempeñaba sus tareas, ello cuando ella se encontraba de vacaciones, razón por la cual decide accionar contra la clínica.

¹² cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Laboral y de Minería de la provincia de Neuquén en autos: “A. S. c/ Consultorios Integrales San Lucas S.A. s/ despido por otras causales” (Expte. N° 432.403/2010)

Los testimonios de sus compañeros fueron claves a la hora de aplicar la sentencia. El juzgado laboral N°1 hizo lugar a la demanda y la Cámara de apelaciones confirmó la sentencia al rechazar la apelación del demandado.

La decisión de la actora de considerarse injuriada y despedida a raíz del acoso laboral fue considerada ajustada a derecho y plenamente justificada, ya que de los testimonios brindados por parte de sus compañeros se desprende el trato descalificador al que era sometida por parte de su superiora jerárquica, tales como: le llamaba la atención por pequeñas cosas, la trataba de ineficiente, le faltaba el respeto delante de sus compañeros de trabajo y la criticaba a nivel personal, en cuestiones tales como vestimenta y peso, todas circunstancias que configuran el acoso laboral.

El acoso laboral se caracteriza por la repetición de conductas hostiles, técnicas de desestabilización contra un trabajador que desarrolla como reacción graves problemas psicológicos duraderos, es decir que se trata de un proceso destructivo que puede llevar a la discapacidad permanente. Surge por lo tanto, la conclusión de que el mobbing configura una injuria laboral que amerita la denuncia del contrato de trabajo y faculta al trabajador a ubicarse en situación de despido indirecto, como se desprende del citado fallo. Si además, el empleado sufre un daño transitorio o permanente, el acoso laboral no sólo producirá una injuria grave, sino que también constituirá enfermedad profesional y por consiguiente dará derecho al trabajador a reclamar la correspondiente indemnización, como en éste caso por daño moral.

**4.4. “A.M.R. c/
Instituto Cardiovascular de Buenos Aires SA y Otros s/ Despido”**

Otro fallo relevante fue el resuelto por la Cámara Nacional de Apelaciones del Trabajo con fecha del año 2017 en autos “A., M. R. c/Instituto Cardiovascular de Buenos Aires SA y Otros s/Despido”¹³. En el cual se resolvió el caso de despido indirecto.

¹³ Cámara Nacional de Apelaciones del Trabajo, Sala IV de la Provincia de Buenos Aires. Expte. Nro. 26.732/2009.

La Cámara hace lugar a la demanda por acoso laboral y decide elevar el monto de condena a favor del trabajador que ocupaba un puesto jerárquico, debido a que se acreditó que no solo se lo privó sin ninguna razón de los aumentos salariales que la empresa otorgó, sino que además sufrió acoso y vaciamiento del puesto de trabajo, y fue objeto de una serie de conductas de hostigamiento destinadas a lograr que renuncie a la empresa en la que prestaba sus funciones desde hace 27 años.

Los testigos que declararon en la causa, acreditaron el cargo jerárquico que ocupaba el actor. El mismo era encargado de organizar congresos y jornadas pero de todas maneras se nombraba a empleados más jóvenes y con menor experiencia, hasta dejarlo prácticamente sin ninguna función. Recordamos la importancia de las pruebas y específicamente de los testigos en los casos de mobbing, en dicho caso los compañeros de trabajo son los principales testigos que aportan la prueba.

Finalmente la cámara resolvió modificar parcialmente la sentencia que había sido apelada, para de ésta manera elevar el monto de la condena, la cual incluye daño moral en razón del acoso laboral sufrido por el trabajador. El fin que tuvo en miras la empresa fue el de provocar la renuncia del empleado, mediante conductas hostiles, para así no abonar la indemnización correspondiente.

4.5. “Correa Cerpa Patricia Alejandra c/aguas Danone de Argentina S.A. por enfermedad”

La cámara sexta del Trabajo de la ciudad de Mendoza en Autos “Correa Cerpa Patricia Alejandra c/aguas Danone de Argentina S.A. por enfermedad”¹⁴, en el año 2005 ordena a la ART. indemnizar a la empleadora, por entender que ésta había sufrido una afección psíquica con motivo del mobbing. Para los magistrados, dicha enfermedad era indemnizable según los parámetros tarifarios de la Ley 27.577 de Riesgos del Trabajo.

¹⁴ C.T.P.M Sala 6°, circunscripción 1° de la Provincia de Mendoza. Causa n° 12.721, “Correa Cerpa, P. c/ Aguas Danone Argentina S.A. s/ enf. acc.Sentencia de Fecha 3/08/05

La justicia de Mendoza entendió que el stress laboral y las enfermedades psicosomáticas que se derivaron del acoso moral sufrido por la actora fueron causados por el trabajo y por lo tanto, indemnizables en el marco de la Ley de Riesgos del Trabajo.

De ésta manera, el tribunal tuvo por probado el daño psicológico atribuible al mobbing que ejercieron sus empleadores. Lo llamativo del caso es que la actora sólo atacó la inconstitucionalidad del art. 6 de la LRT, respecto del listado cerrado de enfermedades, pero no cuestionó ni el sistema tarifado que ésta ley estipula ni el art. 39 LRT que exime de responsabilidad al empleador.

A modo de conclusión debemos manifestar que el acoso laboral no es una enfermedad para la victima ni mucho menos un accidente. En todo caso, el mobbing puede ser considerado como causa que lleve eventualmente al empleado a un accidente de trabajo, ocasionado por un trastorno psíquico, o a la configuración de enfermedades profesionales. Es decir que el acoso psicológico puede derivar en enfermedad en virtud de los daños causados como resultado de dicha contingencia.

4.6. “V. I. M. c/ Comando de Transportes Navales s/ despido”

La Sala VI de la Cámara Nacional de Apelaciones del Trabajo en el caso “V. I. M. c/ Comando de Transportes Navales s/ despido”¹⁵ consideró injustificado el despido indirecto en el que se coloca una trabajadora, quien disolvió el vínculo laboral sin previamente intimar al empleador ante una supuesta situación de acoso laboral.

En el presente caso los jueces, desestimaron la pretensión de la trabajadora, por considerar que había quedado demostrado en la causa que ésta había disuelto el vínculo laboral sin haber previamente emplazado al demandado para que dejara de hostigarla o, bien, a fin de que arbitrara los medios necesarios para hacer cesar las causas que habían provocado en ella el malestar expresado. A su vez, y sin perjuicio del reparo en torno a

¹⁵ Sentencia definitiva N° 70401 sala VI Expte. Nro. CNT 46490/2011 (Juzg. N° 41) Autos: “V. I. M. C/ Comando de transportes navales s/ despido”. Sentencia de fecha 14/12/2017.

la actitud de la actora, el tribunal concluyó que aquélla, tampoco, había aportado indicios que permitieran inferir un trato discriminatorio.

Según la sentencia el obrar de la actora no se adecua a los principios de buena fe estipulados en el art. 63 de L.C.T, por el cual las partes se ven obligadas a celebrar, extinguir o ejecutar el contrato o relación de trabajo.

De ésta manera podemos apreciar la concurrencia de ciertos requisitos que se fueron estableciendo por la jurisprudencia Argentina. Uno de ellos justamente es la previa intimación o anoticiamiento al empleador, superior jerárquico o incluso sindicatos de la situación a la que se encuentra expuesta la víctima. Al ser un proceso en el cual se precisa de testigos y numerosa prueba deben tomar conocimiento la mayor cantidad de personas posibles.

4.7. "Pérez Rey Rita Amalia c/Consejo Provincial de Educación s/laboral"

La Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Laboral y de Minería de Rio Gallegos, Provincia de Santa Cruz, en autos "Pérez Rey Rita Analía c/ Consejo Provincial de Educación s/laboral"¹⁶ falla a cerca del acoso laboral en la administración pública.

La Sra. Pérez Rey inicia demanda contra el Consejo Provincial de Educación por el cobro de indemnización por incapacidad laboral, además de establecer un reclamo por daño moral, a raíz de haber sufrido acoso en el trabajo. La misma relata que a partir del 2008, año en que asumen la Sra. Zanotto y la Sra. Leiva, como directora y vice respectivamente, se desempeñó de manera normal en su cargo. No obstante, dos años después y tras haber formalizado un reclamo por encontrarse mal

¹⁶ Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Laboral y de Minería de Rio Gallegos, Provincia de Santa Cruz, en autos "Pérez Rey Rita Analía c/ Consejo Provincial de Educación s/laboral" registro N° 199, folio N° 181/205. Sentencia de fecha 21/04/2017.

realizado el nombramiento de una jefatura de departamento, es que comienza a ser víctima de acoso laboral

Las directivas antes nombradas se indican como las personas acosadoras, quienes comenzaron a impartirle malos tratos, como perseguir a la Sra. Pérez Rey por los pasillos del establecimiento, controlar a las personas con quienes conversaba, cuestionar su desempeño profesional y todo tipo de tratos hostiles. Al punto tal que la víctima comienza a aislarse en su aula, con el fin de no seguir siendo víctima de acoso laboral. Por su parte se redujo su carga horaria de 41 horas. A 36 horas. semanales.

A raíz de lo expuesto, es que la Sra. Pérez Rey reclama daño moral por considerarse afectada en sus sentimientos, dado que la descalificación comienza en el plano laboral, pero continúa en lo personal, sumándose que el trabajo que realizaba formaba parte de su propia identidad como persona.

El tribunal finalmente admite el recurso de apelación interpuesto por la actora y rechaza el interpuesto por la demandada. Por su parte se admite parcialmente la demanda, condenando al Consejo Provincial de Educación a abonar a la señora Pérez Rey en concepto de daño moral, pero no en concepto de incapacidad. Ambas acciones ejercidas por la actora en el inicio de la demanda. De ésta manera se asimila el acoso laboral al daño moral sufrido por la víctima

5. CONCLUSIONES PARCIALES

En el presente capítulo se analizaron leyes y jurisprudencia argentina, creemos de fundamental importancia dicho análisis, dado que al no contar en nuestro país con una ley específica resulta difícil brindar una tutela adecuada a las víctimas de mobbing. Si bien la Ley de Contratos de Trabajo nos brinda herramientas para proteger ciertos derechos violados de los trabajadores, ninguna lo hace de forma eficaz para el acoso laboral.

Si bien algunas provincias del país cuentan con leyes específicas, creemos que es fundamental sancionar una ley a nivel nacional. Rescatamos el aporte del proyecto de ley

llamado Haide D. Giri, cuyo análisis realizamos en el presente capítulo. En éste sentido la jurisprudencia juega un papel preponderante, ya que es la que delinea los pasos a seguir en caso de ser víctima de acoso laboral.

Por su parte tomamos como modelo a seguir el caso de España, el cual cuenta con leyes, doctrinarios y fallos ejemplificadores en relación a la figura.

La mayoría de los fallos toman al mobbing como causal de despido indirecto y ordenan una indemnización por el despido sin causa, más daño moral.

Habiendo estudiado casos jurisprudenciales, vemos que las sentencias difieren en cuanto a las herramientas utilizadas por los jueces para resolver las controversias, siendo que en la mayoría de los casos las sentencias vienen a brindar una reparación a un derecho que ya ha sido vulnerado, y no a cesar o evitar el acoso en sí, podría ser el caso de ordenar el reingreso en condiciones adecuadas del trabajador a la empresa. En razón de ellos es que consideramos primordial la creación de una ley que prevenga, proteja y repare los derechos vulnerados de todas aquellas personas víctimas de mobbing.

CONCLUSIONES FINALES

Comenzamos este trabajo de investigación con el fin de otorgar claridad y conocimiento certero acerca de la figura de mobbing. Para ello nos centramos en desarrollar aquellos supuestos y condiciones de configuración del mismo.

En el capítulo primero, se analizó el origen del acoso, el cual comenzó a través del estudio del comportamiento de animales hasta arribar al ámbito laboral, de modo que se concluyó que en la mayoría de los casos, las conductas de hostigamiento van dirigidas hacia los miembros que se diferencian del resto del grupo.

De igual forma, arribamos al concepto de mobbing mediante el estudio de diversos autores, teniendo en cuenta los elementos básicos que debe contener su definición, como lo son; la existencia de conductas de hostigamiento en el lugar de trabajo, realizadas con frecuencia y sistematización, con el fin de destruir y desestabilizar a la víctima.

Así mismo, se procedió al análisis de las partes, del agresor, cuya principal característica es la de ser una persona perversa narcisista que utiliza distintas estrategia para destruir al otro, sin ningún tipo de sentimiento de culpa. Por otra parte, la víctima, con una tendencia natural a culpabilizarse, con carismática y fuertes valores éticos.

En el capítulo segundo, tratamos el tema central de nuestra investigación, los presupuestos de configuración del mobbing, entendidos como aquellos que tipifican al acoso laboral, sin los cuales no se constituiría la figura. Los mismos son; conductas de hostigamiento, las cuales requieren la observación por parte de personas, a través de las cuales se puede verificar su existencia de manera fehaciente, caso contrario no constituyen conductas. Con esto queremos descartar definitivamente el hecho de que el acoso laboral sea una vivencia subjetiva.

Una de las características más relevantes es que las conductas de hostigamiento no suelen ser grandes actos en sí, sino que más bien se construyen a través de pequeñas actuaciones no muy intensas pero que encadenadas en el tiempo sumen a la víctima en un estado de indefensión, provocando daños mayores a largo plazo.

Otro de los elementos del mobbing es la frecuencia y duración de las conductas hostiles. Dicho presupuesto alude a la repetitividad, habitualidad y frecuencia con que se

desarrollan las conductas de hostigamiento. Justamente, en lo que respecta el ámbito del derecho, la frecuencia de las conductas de acoso, y no así los conflictos aislados, son los que prueban la existencia e intención de causar un daño al otro, lo que constituye dolo.

Por último, el mobbing integra un proceso que tiene duración. A partir de la existencia de conductas hostiles dirigidas hacia una persona de manera frecuente, surge la duda acerca del momento en que se configura el acoso.

Según la mayoría de investigadores especializados en el tema, hay un período determinado en el que sobrevienen los daños psicológicos y emocionales, que sería a partir del sexto mes de sometimiento. Dicho criterio, es de gran utilidad para el derecho a la hora de establecer un parámetro certero de configuración de la figura. Por lo tanto, se da por concluido que las conductas deben realizarse al menos una vez por semana, durante un lapso de seis meses.

Las consecuencias que produce el mobbing son devastadoras, la víctima se sume en un estado de confusión y angustia ante tanta violencia, del cual le es muy difícil escapar. Suelen ser personas capaces, que desempeñan con creces sus tareas laborales, razón por la cual los agresores los eligen como blanco de acoso, utilizando al grupo y su entorno en su contra como chivo expiatorio. La víctima acaba por renunciar ante el conflicto, siente que es la verdadera culpable de los hechos. Ante tanta duda y confusión, es incapaz de observar de manera objetiva lo que sucede, es incapaz de pedir ayuda, recordemos que se cree merecedora de los malos tratos. Es aquí donde debe tomar cartas en el asunto la empresa o el inmediato superior, las consecuencias del acoso también los afectan de manera negativa, ya sea a través del ausentismo, la baja productividad y rendimiento laboral, de aquí la importancia de que formen parte del proceso de prevención y erradicación del mobbing.

Ahora bien, a la hora de elegir los fallos más relevantes para el análisis de dicho trabajo, nos encontramos ante sentencias que vienen a reparar un daño efectivamente ya sufrido. Es decir, la justicia suele ser el primer y último espacio donde se les otorga una respuesta a los damnificados. Siendo menester la creación de protocolos, mecanismos, o una instrumentación adecuada para la prevención del acoso laboral. Las víctimas de mobbing acaban por renunciar o considerarse despedidas, y es aquí donde suele tomar parte el aparato jurisdiccional, que en la mayoría de los casos, y tras varias instancias y

dificultades ante la presentación de la prueba, se otorga el derecho a las víctimas a ser de alguna manera compensadas. Recordemos que al no existir en Argentina una ley que se pueda aplicar a nivel nacional, la jurisprudencia que sientan los fallos es fundamental a la hora de delinear la cuestión del mobbing.

Sabido es que los tiempos de la justicia Argentina son lentos, que los procesos suelen ser desgastantes para las partes, que el impulso que se debe dar al proceso muchas veces termina por provocar que las partes desistan. En los últimos años se han visto incrementados la cantidad de inicios de demandas laborales, lo que conlleva a una saturación de los tribunales. Por otra parte, el Estado a través de diversos mecanismos, como la conciliación obligatoria y la mediación, ha propuesto otorgar celeridad y una resolución quizás más eficaz de los conflictos. Comprobado está que la mayoría de casos se resuelven sin necesidad de iniciar un proceso judicial. A raíz de ello y en lo que a nuestro tema compete, creemos fundamental una intervención temprana en los casos de acoso laboral, ya sea mediante la prevención, o la directa intervención en las empresas.

Ante el vacío legal existente en nuestro país, las soluciones más comunes que han tomado nuestros tribunales son las de enmarcar el acoso laboral como causal de despido indirecto. Dado el hostigamiento al que la mayoría de empleados se ven sometidos, la justicia entiende que la falta deliberada en el cumplimiento de obligaciones y derechos para con el empleado, constituye un actuar doloso, por lo tanto una causal de despido indirecto. Muchas empresas utilizan éste mecanismo para desgastar psicológicamente al empleado, hasta que el mismo renuncie y de ésta manera no abonar la correspondiente indemnización.

Si bien las soluciones que otorgan los fallos son acertadas, no resultan suficientes. Empero, en los casos analizados se hizo lugar a las correspondientes indemnizaciones por despido indirecto y daño moral, no olvidemos que el empleado aun así está perdiendo su puesto de trabajo y su fuente de ingreso, además del conjunto de derechos a los cuales ya no podrá acceder, entre ellos la dignidad e innumerables beneficios que aporta a una persona el hecho de trabajar.

De todas maneras, consideramos que el despido indirecto es una de las soluciones más acertadas y razonables que nos brinda la jurisprudencia, para cuyos casos la víctima no pueda seguir concurriendo de manera segura a su ámbito laboral por poner en riesgo su salud.

Otra de las soluciones brindadas que nos resulta interesante e innovadora es la aplicación de la acción de amparo, pertinente para aquellos casos en los que la víctima siga concurriendo a su ámbito de trabajo, o no pudiendo hacerlo quiera de todas maneras regresar. El fin principal de dicha acción es el de cesar con las conductas hostiles y poder ofrecer a la víctima un ambiente de trabajo seguro.

Sin embargo y más allá de la jurisprudencia que han sentado nuestros tribunales, creemos que es inmediata la necesidad de la creación de una ley, cuyo principio fundamental sea prevenir el mobbing, utilizando como herramienta principal la concientización acerca de la figura. Creemos que la capacitación y la difusión a cerca de la misma aportarían el conocimiento suficiente para una erradicación o al menos una disminución del mobbing en el ámbito laboral. Consideramos que una vez sufrido el acoso, habiendo tomado la víctima la decisión de concurrir ante sede judicial es primordial la celeridad con la que la justicia debe actuar, caso contrario se revictimiza a la víctima. Recordemos que en los casos analizados los actores debieron recurrir ante varias instancias y alegar los hechos, con lo que implica la recolección de prueba en estos casos. A la vez consideramos importante analizar los casos en concreto, dada la cantidad de modalidades con las que opera el mobbing y así poder enmarcar a rasgos generales los pasos a seguir por la justicia Argentina. Creemos que la renuncia o el despido deben ser la última instancia a la que llegue un trabajador.

Por ello, sostenemos que la ley debe venir a regular las relaciones de los hombres para impartir la paz social y de esta manera tutelar los derechos de los más desprotegidos.

BIBLIOGRAFÍA

DOCTRINA

- Abajo Olivares, F. J. (2004), *Mobbing. Acoso psicológico en el ámbito laboral*. (2º Ed.) Buenos Aires: LexisNexis.
- Abajo Olivares, F. J. (2016), *Que es el mobbing laboral y sus consecuencias*. Entrevista Consejo Profesional de Ciencias Económicas de Córdoba. España
- Agudelo Betancur, N. (1988), *El pensamiento jurídico-penal de Carrara* (4º Ed.) Bogotá: Editorial Temis.
- Asociación Americana de psiquiatría (2013), *Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (DSM-5)*. España: Editorial Médica Panamericana.
- Bouchoux, J. C. (2018), *Los perversos narcisistas*. (2ª Ed.) Editorial Arpa.
- Cabero Morán, E (2015, Febrero) *El acoso laboral en organizaciones*. Universia España. Recuperado el 10/10/2018 de <http://noticias.universia.es/cultura/entrevista/2015/07/02/1127597/acoso-laboral-suele-darse-organizaciones-persona-acosadora-consciente-permisividad-comportamientos-opino-enrique-cabero-moran.html>.
- Cid Paz, S. (2017), *Estrés Laboral: ¿Qué es? Causas y tratamiento* en centro de psicología Madrid España. Recuperado el 12/11/2018 de <https://www.psicologoemadrid.co/>
- Cota Meza R. (2008), *El chivo expiatorio y los orígenes de la cultura*. Letras libres. (235) Recuperado de <https://www.letraslibres.com/mexico/el-chivo-expiatorio-y-los-origenes-la-cultura>
- Davies, N.B. (1993) *Dunnock Behaviour and social evolution*. Oxford University Press, Oxford. Citado por Garcia en 2001 (pp. 489-496).
- Dawn, J., Cowie, H. y Ananiadou, K. (2003) *Perceptions and experience of workplace bullying in five different working populations*. *Aggressive Behavior* (volumen 29) England.
- Del Valle Cobar, D.R. (2011) *Comisión presidencial coordinadora de la política del ejecutivo en materia de derechos humanos –Copredeh- Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de discriminación Racial. Versión comentada*. Guatemala.

- Del Valle Cóbar, D.R. (2011) *Comisión presidencial coordinadora de la política del ejecutivo en materia de derechos humanos –Copredek- Pacto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales*. Versión comentada Guatemala.
- Del Valle Cóbar, D.R. (2011) *Comisión presidencial coordinadora de la política del ejecutivo en materia de derechos humanos –Copredek- Declaración Universal de Derechos Humanos*. Versión comentada. Guatemala
- Del Valle Cóbar, D.R. (2011) *Comisión presidencial coordinadora de la política del ejecutivo en materia de derechos humanos –Copredek- Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer*. Versión comentada. Guatemala.
- Fernández López V. (2013), *Burnout: consumidos por el trabajo*. Webconsultas, revista de salud y bienestar. Recuperado de <https://www.webconsultas.com/categoria/autores/dra-vanesa-fernandez-lopez-psicologa>
- Franceschi Morales J. (2017/22/03) *Acoso Psicológico Laboral (Mobbing) y su Impacto en el Desempeño Laboral*. Biblioteca Bulería. Repositorio institucional abierto. Recuperado de: <https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/6014/Tesis%20de%20Julissa%20Morales.PDF?sequence=1>
- Gelli, M.A. (2008), *Constitución de la Nación Argentina: comentada y concordada* (3ª edición ampliada y actualizada) Buenos Aires: La Ley.
- Gimeno Lahoz, R. (2004). *La presión laboral tendenciosa. El mobbing desde la óptica de un juez* (1º Ed. Ampliada) Valladolid, Mexico: Lex Nova.
- González de Rivera y Revuelta J.L. (2012) *El maltrato psicológico: como defenderse del mobbing, el bullying y otras formas de acoso*. (3º Ed. Actualizada) Madrid: Editorial Altaria.
- Gonzalez de Rivera y Revuelta, J.L. (2001) *Nosología Psiquiátrica del Estrés*. Madrid: Psiquis. Recuperado de: <https://luisderivera.com/wp-content/uploads/2012/02/2007-ESTRES-POR-MOBBING-LA-CLINICA-DEL-ACOSO-PSICOLOGICO-EN-EL-TRABAJO.pdf>
- Gonzalez Pondal, T. I. (2012) *Mobbing El acoso psicológico en el ámbito laboral*. (2ª ed. Actualizada) Buenos Aires: Editorial Bde F.

- Grisanti Aveledo, H. (2000) *Lecciones de derecho penal parte general*. (12° Ed. Actualizada). Caracas: Vadell Hermanos.
- Hirigoyen M. F. (1999) *El acoso moral en el trabajo: distinguir lo verdadero de lo falso*. (25° Ed.) Barcelona: Paidós.
- Hirigoyen, M. F. (1998) *Le harcèlement moral*. Traducido en 1999 por González, E. F. Recuperado el 05/05/18 de http://www.nativitas.com.ar/material/el_acoso_moral.pdf
- Jiménez de Asúa, L. (1958) *Principios de derecho penal la ley y el delito*. (4° Ed.) Buenos Aires: editorial Sudamericana S.A.
- Kernberg, O. (1979) *La personnalité narcissique, en Borderline conditions and pathological narcissism*, Nueva York. Jason Aronson, Trad. cast. de Stella Abreu: *Desórdenes fronterizos y narcisismo patológico*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Komisioak, L. (2001) *Acoso psicológico en el trabajo (Mobbing) Los efectos de la nueva organización del trabajo sobre la salud*. España: guía mobbing. Comisiones Obreras.
- “Las 45 preguntas de Heinz Leyman” .www.mobbing.un/45PREGUNTAS.htm (Revisado: 15-6-2003).
- Leymann H. (1996) *Mobbing. La persecución en el trabajo*. España: Seuil.
- Leymann, H. (1990) *Mobbing y Terror Psicológico en los lugares de Trabajo*. (Vol. 5, No. 2) Suiza: Springer Publishing Company.
- Maza M.A. (1999) *Ley de contrato de trabajo y sus reformas, comentada, anotada, concordada*. (7°Ed.) Buenos Aires: Editorial Universidad.
- Nastri, S. (2018) *Estrés laboral ¿Por qué se produce?* Info salud HA. Servicio de Psiquiatría Hospital alemán.
- Piña, M.E. y Bonetto de Rizzi, N. (2012) *Mobbing. Acoso moral y acoso psicológico*. XX Congreso Mundial de derecho del trabajo y de la seguridad social. Chile.
- Piñuel y Zabala I. (2001, Junio) *Que es el mobbing y como reconocerlo?* Entrevista en Radio Intereconomía. Barcelona. España.
- Piñuel y Zabala I. (2003) *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso*. Barcelona: punto de lectura

- Piñuel y Zabala I. (2008) *Mi jefe es un psicópata: porque la gente normal se vuelve perversa al alcanzar el poder*. Barcelona: alienta.
- Piñuel y Zabala, I. (2003). *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Punto de Lectura.
- Pose T. (2018) ¿Por qué es tan difícil probar el acoso laboral o “mobbing”? *Confilegal*. Recuperado de <https://confilegal.com/20180804-por-que-dificil-probar-mobbing/>
- Regader B. (2014) Individuo vs Grupo: ¿Por qué cambian las personas al pertenecer a un colectivo? *Psicología y mente*, 96 (1) Recuperado de <https://psicologiaymente.com/social/individuo-vs-grupo-por-que-cambian-personas-pertenecer-colectivo>.
- Sardegna, M.A. (1999) *Ley de contratos de trabajo y sus reformas comentada-anotada-concordada*. (7º Ed.actualizada y aumentada) Buenos Aires: Editorial Universidad.
- Trujillo Flores, M. M., Valderrabano Almegua, M., Hernández Mendoza L. (2007) *Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas*. (vol. 17) INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales 17 (29).
- Valzelli, L. y Morgese, L. (1981) *Aggression and violence: a Psychobyological and clinical approach*. (1st Ed.). Estados Unidos: Publicado por Edizion Saint Vincent

JURISPRUDENCIA

- Cámara de Apelaciones en lo civil, comercial, laboral y minería. Secretaria sala I, “Barrionuevo Claudia Cecilia contra Provincia del Neuquén s/acción de amparo”, (2006).
- Superior Tribunal de Justicia de la Provincia de Río Negro, “Dufey, Rosario Beatriz c/ Entretenimientos Patagonia S.A. s/Sumario s/Inaplicabilidad de ley (Expte. N° 20954/06)” (2006).
- C.T.P.M Sala 6°, circunscripción 1° de la Provincia de Mendoza. Causa n° 12.721, “Correa Cerpa, P. c/ Aguas Danone Argentina S.A. s/accidente.” (2005).
- Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Laboral y de Minería de la provincia de Neuquén en autos: “A. S. c/ Consultorios Integrales San Lucas S.A. s/ despido por otras causales” (Expte. N° 432.403/2010).
- Cámara Nacional de Apelaciones del Trabajo, Sala IV de la Provincia de Buenos Aires. Expte. Nro. 26.732/2009.
- Sentencia definitiva N° 70401 sala VI Expte. Nro. CNT 46490/2011 (Juzg. N° 41) Autos: “V. I. M. C/ Comando de transportes navales s/ despido”. Sentencia de fecha 14/12/2017.
- Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Laboral y de Minería de Rio Gallegos, Provincia de Santa Cruz, en autos “Pérez Rey Rita Analía c/ Consejo Provincial de Educación s/laboral” registro N° 199, folio N° 181/205. Sentencia de fecha 21/04/2017.