UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN DERECHO DEL TRABAJO

EL MOBBING COMO CAUSAL DE RETIRO JUSTIFICADO EN LA RELACIÓN DE TRABAJO DEL SERVIDOR PÚBLICO

Autor: Abg. José G. García R.

Línea de Investigación: Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo

Valencia, Noviembre de 2018

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN DERECHO DEL TRABAJO

EL MOBBING COMO CAUSAL DE RETIRO JUSTIFICADO EN LA RELACIÓN DE TRABAJO DEL SERVIDOR PÚBLICO

Autor: Abg. José G. García R.
Tutora: Dra. Eloísa Sánchez B.

Trabajo de Grado presentado ante la Universidad de Carabobo para optar al título de Magíster en Derecho del Trabajo

Valencia, Noviembre de 2018

Universidad de Carabobo

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN DERECHO DEL TRABAJO

ACTA DE APROBACION

PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO

ACULTAD DE CIENCIAS
JURIDICAS Y
POLITICAS
Dirección de Postgrado

Av. Salvador Allende
Edif. De la FCJP, piso 3
Ciudad Universitaria
Bárbula – Naguanagua
Edo. Carabobo

Por medio de la presente hacemos constar que el Proyecto de Trabajo de Grado, titulado: **"EL MOBBING COMO CAUSAL DE RETIRO JUSTIFICADO EN LA RELACIÓN DE TRABAJO DEL SERVIDOR PÚBLICO",** presentado por el ciudadano **José García,** titular de la cédula de identidad **Nº V- 15.219.167,** participante del Programa de **MAESTRIA EN DERECHO DEL TRABAJO,** reúne los requisitos exigidos para la inscripción y aprobación del mismo.

La profesora Eloísa Sánchez Brito, aceptó la tutoría de éste trabajo.

En Campus Bárbula, a los catorce días del mes de marzo 2017.

Por la Comisión Coordinadora:

Prof. Luis Napoleón Goizueta
Coordinador del Programa

Prof. Rosa Graciela Ojeda
Miembro de la Comisión

Prof. Lucy Ferrer
Miembro de la Comisión

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN DERECHO DEL TRABAJO

AUTORIZACIÓN DEL TUTOR

Yo Dra. Eloísa Sánchez Brito titular de la cédula de identidad Nº V- 4.007.087, en mi carácter de tutora del trabajo de maestría titulado **EL MOBBING COMO CAUSAL DE RETIRO JUSTIFICADO EN LA RELACIÓN DE TRABAJO DEL SERVIDOR PÚBLICO** presentado por el Abogado José Guillermo García Ruiz titular de la cédula de identidad Nº V- 15.219.167 para optar al título de Magíster en Derecho del Trabajo, hago constar que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se le designe.

En Bárbula, a los 09 días del mes de Abril del año 2018.

_____

Dra. Eloísa Sánchez Brito
C.I.: V- 4.007.087

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN DERECHO DEL TRABAJO

AVAL DEL TUTOR

Dando cumplimiento a lo establecido en el reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo en su artículo 133, quien suscribe Doctora Eloísa Sánchez Brito titular de la cédula de identidad Nº V- 4.007.087, en mi carácter de tutora del Trabajo de Grado titulado **EL MOBBING COMO CAUSAL DE RETIRO JUSTIFICADO EN LA RELACIÓN DE TRABAJO DEL SERVIDOR PÚBLICO** presentado por el Abogado José Guillermo García Ruiz titular de la cédula de identidad Nº V- 15.219.167 para optar al título de Magíster en Derecho del Trabajo, hago constar que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se le designe.

En Bárbula, a los 09 días del mes de Abril del año 2018.

_____

Dra. Eloísa Sánchez Brito
C.I.: V- 4.007.087

UNIVERSIDAD DE CARABOBO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS

DIRECCIÓN DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN DERECHO DEL TRABAJO

INFORME DE ACTIVIDADES

Participante: Abg. José G. García R. C.I.: V- 15.219.167
Tutora: Dra. Eloísa Sánchez Brito C.I.: V- 4.007.087
Título del Trabajo: EL MOBBING COMO CAUSAL DE RETIRO JUSTIFICADO EN LA RELACIÓN DE TRABAJO DEL SERVIDOR PÚBLICO.

Mes/Año	Asunto
Octubre/2016	Selección de línea de investigación, título y delimitación
Noviembre/2016	Formulación de objetivos
Diciembre/2016	Problemática de la investigación y justificación
Enero/2017	Elaboración del marco teórico
Febrero/2017	Elaboración del marco metodológico
Marzo/2017	Entrega del Proyecto de Grado
Enero/2018	Actualización del Proyecto de Grado
Febrero/2018	Evidencias del estudio, discusión y conclusión
Marzo/2018	Revisión final del trabajo de investigación para su entrega

Tutora: Dra. Eloísa Sánchez Brito
C.I.: V- 4.007.087

Participante: Abg. José G. García R.
C.I.: V- 15.219.167

UNIVERSIDAD DE CARABOBO

VEREDICTO DEL JURADO

Nosotros, miembros del jurado designado por la comisión coordinadora de la **"MAESTRÍA EN DERECHO DEL TRABAJO"** de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo, para la evaluación del trabajo de grado mencionado: **"EL MOBBING COMO CAUSAL DE RETIRO JUSTIFICADO EN LA RELACIÓN DE TRABAJO DEL SERVIDOR PÚBLICO"** presentado por **GARCÍA R. JOSÉ G**, titular de la cédula de identidad **Nº15.219.167**, acordamos que dicha investigación, cumple los requerimientos de forma y fondo para optar por el título de**"MAGÍSTER EN DERECHO DEL TRABAJO"**, consideramos que el mismo reúne los requisitos para ser calificado como:

Aprobado

Apellidos y Nombres	Firma
Sánchez B. Elvira	
Valera H. Bruno M.	
Anelis Franco Guillen	

Valencia, Noviembre 2018

DEDICATORIA

A mis padres, pilares fundamentales en mi vida. Su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir y destacar.

Dios los bendiga!

AGRADECIMIENTO

A Dios, el creador de todas las posibilidades que han existido en mi vida por darme la sabiduría necesaria para no desistir…

A las profesoras Eloísa Sánchez Brito y Ruth Figueroa por todo el apoyo y paciencia brindada, sus ideas y correctivos, su confianza y sobre todo por su comprensión…

A mi colega Martha Escobar y Lucimar Fernández por su incondicional amistad perfectamente mantenida a través del tiempo…

A mi pareja sentimental, el cual ha sido motivo de inspiración por su gran perseverancia y constancia para lograr sus metas y quien me ha brindado su amor, respeto y solidaridad en todos mis proyectos y metas…

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO **Pág.**

RESUMEN..... xiiii

ABSTRACT……...xiv

INTRODUCCIÓN..... 1

CAPÍTULO I..... 2

EL PROBLEMA..... 2

Planteamiento del Problema..... 2

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... 5

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... 5

Objetivo general 5

Objetivos específicos 5

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN…….6

CAPÍTULO I.……8

MARCO TEÓRICO……..8

Antecedentes de la investigación..…….……8

Bases Teóricas 11

El mobbing o acoso moral en el trabajo……..11

Causas del fenómeno……...13

Perfil de los sujetos activo y pasivo del mobbing o acoso moral en el trabajo……..15

Clasificación del mobbing o acoso moral.……15

Fases del mobbing o acoso moral……17

Diferencias entre el mobbing en el trabajo y otros fenómenos sociales……..19

Bases legales……21

Normativa vigente en Venezuela……21

Criterios emitidos por los tribunales de la República con relación al mobbing o acoso moral en el trabajo……...26

CAPÍTULO III……32

MARCO METODOLÓGICO……32

Tipología de la investigación……...32

Nivel de la investigación……33

Diseño de la investigación……...33

Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de la información……33

Unidad de estudio……34

CAPÍTULO IV……35

EVIDENCIAS DEL ESTUDIO……..35

Matríz de Categorías……35

Cualidad predominante de Acoso Laboral……..38

CAPÍTULO V……40

DISCUSIÓN……40

CONCLUSIÓN……44

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS……45

ANEXOS……47

ANEXO (A) ENTREVISTAS……48

SUJETO Nº 1……...48

SUJETO Nº 2……...50

SUJETO Nº 3……...52

ANEXO (B) INVENTARIO DE ACOSO LABORAL DE LEYMANN……...54

SUJETO Nº 1……...54

SUJETO Nº 2……...56

SUJETO Nº 3……...58

SUJETO Nº 4……...60

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN DERECHO DEL TRABAJO

EL MOBBING COMO CAUSAL DE RETIRO JUSTIFICADO EN LA RELACIÓN DE TRABAJO DEL SERVIDOR PÚBLICO

Autor: Abg. José G. García Ruiz
Tutora: Dra. Eloísa Sánchez B.
Fecha: Abril, 2018.

RESUMEN

Esta investigación recoge las consideraciones de la doctrina respecto al fenómeno del mobbing e identifica las condiciones y medio ambiente de trabajo del servidor público que conllevan a la terminación de la relación laboral por causa del mismo. De igual forma, describe el marco regulatorio existente en Venezuela en esta materia, a sabiendas que no existe una ley especial para regularlo. Se analizan las normas vigentes que pueden tener aplicación frente al mobbing, así como, las decisiones jurisprudenciales que han sentado precedente y han fijado los criterios que el juez debe considerar al momento de decidir. Y finalmente, explica la condición actual de los espacios públicos en riesgo de ausentismo y deserción del capital humano por las derivaciones del mobbing. Mediante el método cualitativo, se realizaron cuatro entrevistas donde se profundiza la aparición y manifestación de dicho fenómeno laboral como el lento y silencioso causal de renuncia o despido del trabajador en el Estado Carabobo.
Palabras clave: Mobbing, agente psicosocial, servidor público, legislación venezolana.

UNIVERSITY OF CARABOBO
FACULTY OF LEGAL AND POLITICAL SCIENCES
SCHOOL OF POSTGRADE
MASTERS IN LABOR LAW

THE MOBBING AS A CAUSAL OF RETIREMENT JUSTIFIED IN THE WORK RELATIONSHIP OF THE PUBLIC SERVANTS

Author: Abg. José G. García Ruiz
Tutor: Dra. Eloísa Sánchez Brito
Date: Abril, 2018.

ABSTRACT

This research includes the considerations of the doctrine regarding the phenomenon of mobbing, and identifies the conditions and working environment of the public servant that lead to the termination of the employment relationship because of it. Likewise, it describes the existing regulatory framework in Venezuela in this matter, knowing that there is no special law to regulate it. It analyzes the current rules that may have application against mobbing, as well as the precedent decisions of jurisprudence and have set the criteria that the judge should consider when deciding. Finally, explains the current condition of public spaces at risk of absenteeism and desertion of human capital by the derivations of mobbing. Through the qualitative method, four interviews were conducted where the appearance and manifestation of this labor phenomenon is deepened as the slow and silent cause of resignation or dismissal of the worker in the Carabobo State.
Keywords: Mobbing, psychosocial agent, public servant, Venezuelan legislation.

INTRODUCCIÓN

El mobbing o acoso moral en el trabajo es un fenómeno mundial que actualmente afecta a miles de trabajadores, quienes se convierten en blanco de conductas humillantes, vejatorias, hostiles, que menoscaban su reputación, su dignidad e integridad moral de manera repetitiva, continua y extendida en el transcurso del tiempo, por parte de una o más personas pertenecientes a la misma empresa o institución para la cual laboran.

Para definirlo, se debe partir de la raíz u origen de la palabra, es decir, del sentido etimológico; el vocablo mobbing proviene del verbo inglés "to mob", que se traduce como "ser atropellado o atacado por la multitud" (Morales, 2008). Heinz Leymann (citado por Hirigoyen, 2001) lo define como un conjunto de actitudes hostiles, frecuentes y repetidas realizadas por una persona o un grupo de personas hacia otro sujeto en el lugar de trabajo.

Es importante, tener en cuenta que en la literatura anglosajona se emplea la palabra "mobbing", mientras que en otras latitudes lo denominan psicoterror laboral, hostigamiento psicológico y acoso moral en el trabajo, de acuerdo con el criterio de cada autor; no obstante, cualquiera sea la denominación empleada, todas llevan al mismo significado.

En este sentido, se prosigue mediante esta investigación a estudiar este fenómeno como casual número uno del despido laboral en el Estado Carabobo, especificando en el Capítulo I; la problemática para así develar sus evidencias en el ámbito de la administración pública, seguidamente los alcances de la investigación y las razones por el cual se lleva a cabo este estudio. Siguiendo, con el Capítulo II, el cual reseñará trabajos anteriores alusivos a esta temática y las bases legales que aborda la constitución venezolana en esta situación. Luego, se especifica en el Capítulo III la metodología de la investigación para posteriormente referir en el Capítulo IV, el análisis a las entrevistas realizadas y finalmente en el Capítulo V, la discusión de la información reveladora de lo que este trabajo expone.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En la sociedad global, las personas pasan la mayor parte de su tiempo en un centro de trabajo que constituye su hábitat laboral, caracterizándose dicho entorno, por sus condiciones físicas y materiales, así como por sus factores psicológicos, sociales, circunstanciales, entre otros; en consecuencia, la participación jurídica ha establecido la garantía no sólo de derechos salariales sino también un lugar de trabajo donde no haya riesgos innecesarios, ni condiciones ambientales que puedan dañar la salud física y mental de los trabajadores y donde la prevención esté siempre presente.

Por lo antes mencionado, es de vital importancia contar en cada centro de trabajo, con mecanismos preventivos relacionados con la seguridad laboral, a través de propuestas destinadas a generar estrategias que ayuden a evitar la presencia de riesgos en el sitio de trabajo, donde se establezcan acciones educativas, de formación, capacitación, supervisión, vigilancia y difusión de actividades que sensibilicen al trabajador y trabajadora en la posible presencia de accidente o violencia dentro de los espacios laborales y en las interacciones sociales de los puestos de trabajo.

Ante el caso, de más de 1000 muertes en América en los lugares de trabajo para el año 1996, el informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) se centra en el análisis de las tendencias globales. Entre los resultados del estudio, el informe señala:

- Los brotes de violencia "que se producen en los lugares de trabajo de todo el mundo permiten concluir que este problema rebasa en efecto las fronteras de los países, los ámbitos de trabajo o cualesquiera categorías profesionales".

- En algunos lugares de trabajo y ocupaciones, como los taxistas, el personal de los servicios sanitarios, el personal docente, los trabajadores sociales, el servicio doméstico en países extranjeros o el trabajo solitario, sobre todo en los turnos de noche del comercio de detalle, existe un grado de riesgo ante la violencia mucho mayor que el correspondiente a otros ámbitos u ocupaciones.
- Dicho riesgo es considerablemente mayor para las mujeres, dado que se concentran en las ocupaciones más expuestas, como la enseñanza, el trabajo social, la enfermería, la banca y el comercio minorista.
- Tanto los trabajadores como los empleadores reconocen cada vez más que las agresiones psicológicas son una forma grave de violencia. La violencia psicológica incluye el amedrentamiento de grupo o "mobbing", es decir, la intimidación y el hostigamiento psicológico colectivo.

Ahora bien, para abordar el bienestar dentro de una perspectiva global hay que tener en cuenta los cambios que han tenido lugar recientemente en el mundo laboral y los nuevos riesgos que aparecen como consecuencia de estos cambios, entre ellos encontramos los aspectos psicosociales de la actividad y de las relaciones laborales.

Importa destacar, qué fenómenos de violación a los derechos humanos permanecen con un incipiente tratamiento jurídico, no porque no existan las leyes escritas y la capacitación sobre las mismas, tampoco porque no esté el registro de denuncias y la acción de abordaje, se trata de un comportamiento que se requiere profundizar en su génesis, devenir y consecuencias intrínsecas de quien lo emplea, así como en las características de su manifestación y los mecanismos a través de los cuales se produce el daño a la víctima.

Actualmente, continúa silenciosamente las formas de violencia laboral destinadas al hostigamiento psicológico en forma sistemática sobre un determinado trabajador con el fin de lograr su exclusión social, este fenómeno es conocido como: ***mobbing.***

No obstante, en atención a la problemática el ordenamiento jurídico venezolano contempla en sus principios fundamentales una serie de artículos que garantizan la adopción de medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva que le proporcione una existencia digna y decorosa, derecho consagrado en concordancia con las numerosas declaraciones y protocolos adoptados por la Organización de las Naciones Unidas y ratificados por la propia Constitución Venezolana y leyes de la República de 1999.

En tal sentido, la Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y Trabajadoras (2012) rige las situaciones y relaciones jurídicas derivadas del trabajo como hecho social, prohibiéndose toda discriminación en las condiciones de trabajo basada en edad, sexo, raza, estado civil, credo religioso, filiación política o condición social, pudiendo toda persona libremente dedicarse al ejercicio de cualquier actividad que no esté prohibida por la Ley, debiendo prestarse el trabajo en condiciones que permita a los trabajadores su desarrollo físico y psíquico normal.

Aún, con las formalidades que rige toda ley, en el país se infiere el problema pero se desconoce la data estadística de la propagación del mismo, es hasta el año 2010 donde se hace del conocimiento público por parte del Estado la certificación del *primer* acoso laboral en Venezuela. Si bien es cierto, que ya está en evidencia este hecho, sus implicaciones punitivas hacen que la auto conmiseración y amplia ambigüedad de testimonios lo rezaguen a una esfera privada, por lo que permanece vigente el emergente llamado de atención para su erradicación y cese de maltratados, amenazas, humillaciones, repetidas y deliberadamente, en circunstancias laborales intencionales.

De esta manera, el mobbing representa un ataque sutil dirigido a erosionar imperceptiblemente el autoestima y la salud física y mental de la víctima, al punto que sólo ella misma y el agresor son capaces de detectar el grado de violencia que marca sus relaciones de trabajo, aunado a la situación de impunidad, porque ese tipo de violencia que sufre el empleado de su superior (bossing) y/o compañeros

(bullying), es un hecho difícil de probar, siendo el fin último del agresor, la destrucción psicológica y física de la víctima para que renuncie voluntariamente o, en su defecto, para conseguir elementos que justifiquen su despido, de allí, el estado de desmotivación laboral, insatisfacción e ineficaz rendimiento.

Ante lo planteado, se formulan las siguientes interrogantes:

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Cómo es la situación actual referente al mobbing en la Administración Pública?
- ¿Cuál es la efectividad del marco regulatorio existente en Venezuela en materia de mobbing?
- ¿Cuáles son las implicaciones psicosociales del mobbing en el servidor público como causal de retiro justificado?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general

Analizar las implicaciones jurídicas del mobbing en el servidor público como causal de retiro justificado.

Objetivos específicos

- ❖ Identificar las condiciones y medio ambiente de trabajo del servidor público que conlleven a la terminación de la relación laboral por causa del mobbing.
- ❖ Describir el abordaje del marco regulatorio existente en Venezuela en materia de mobbing.

- Explicar la condición actual de los espacios públicos en riesgo de ausentismo y deserción del capital humano por las derivaciones del mobbing.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La conveniencia de llevar a cabo este estudio se deriva de la necesidad como investigador de profundizar el tema del trabajo como ocupación productiva, el cual proporciona una existencia digna y decorosa, sin ser objeto de discriminaciones por parte de su empleador, ni ataques que puedan erosionar imperceptiblemente su autoestima y su salud física y mental, lo que podría conllevar a su destrucción psicológica, y con ello acarrearle su renuncia voluntaria o, en su defecto, se den los elementos necesarios para que justifiquen su despido.

Cabe señalar, que el interés primordial de la presente investigación se apertura en el poco conocimiento sobre fenómenos sociales como el mobbing, cuyos síntomas se encuentran frecuentemente expuestos pero el seguimiento de los instrumentos jurídicos sobre dicha reclamación es inexistente.

Es así, que para esta investigación es interesante estudiar jurídicamente los efectos tanto en la formalización de la relación laboral, como en su devenir sobre la integridad moral y la salud. Habrá que analizar bajo la prisma del derecho tanto la conducta violenta como los demás daños producidos y las vías procedimentales establecidas para exigir la responsabilidad, tanto por vía penal, como civil y laboral.

En este orden de ideas, el presente trabajo aportará recomendaciones pertinentes orientadas fundamentalmente desde la perspectiva de la prevención de riesgos, con miras de que en el país se tome en cuenta la existencia del problema del mobbing como un conflicto laboral y proponer en consecuencia soluciones al mismo, ya que es un hecho que se presenta en la realidad y que sus causas afectan los niveles de rendimiento laboral, desmotivación en los trabajadores, e incluso causando graves daños a la salud de los mismos.

Por tales circunstancias, se considera un tema en boga por la importancia que se le ha dado a nivel internacional y nacional, constatar su existencia y determinar el nivel del mismo, orientará a la legislación judicial a crear normas o reglamentos que especifique evitar la proliferación del acoso laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la investigación

El interés por el estudio de la violencia en el trabajo es reciente, pudiendo ubicar un mayor interés en la última década. Los primeros estudios se ubican en 1990 con el trabajo de Heinz Leymann acerca del mobbing y el terror psicológico en el trabajo. Desde entonces, la terminología empleada para referirse a las situaciones de violencia laboral es diversa, atendiendo a las variadas formas de expresión de las mismas: moobing, buylling, hostigamiento, acoso laboral, acoso sexual, victimización, incivilidad.

No obstante, se observa creciente interés por estudiar e intervenir este fenómeno por su amplitud y porque afecta a parte importante de la población trabajadora. Actualmente encontramos una mayor cantidad de trabajos científicos sobre el tema y en varios países se han formulado legislaciones específicas para atender y prevenir la violencia en el trabajo.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) insta a los países miembros a dictar regulaciones para crear un ambiente de trabajo libre de acoso laboral. La OIT ha señalado el acoso sexual y el hostigamiento laboral como una violación de los derechos fundamentales de los trabajadores, declarando que constituye un problema de seguridad y salud, un problema de discriminación, una inaceptable situación laboral y una forma de violencia (primariamente contra las mujeres). Acevedo, D (2006)

Para una mayor comprensión a las respuestas de los objetivos planteados, se procede a describir estudios que enfocan la temática en cuestión:

El primer trabajo que se reseña es, Acoso laboral como riesgo psicosocial en el contexto laboral venezolano, Morales **(2013)** en sus revisiones documentales describen el mobbing como un continuado y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador, hasta entonces válido, adecuado, o incluso excelente en su desempeño por parte de uno o varios compañeros (incluso su jefe), comportándose cruelmente con el objetivo de lograr su aniquilación o destrucción psicológica y obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos ilícitos o ajenos a un trato respetuoso o humanitario y que atentan contra la dignidad del trabajador.

Asimismo, caracteriza la violencia como psicológica o moral pero sin llegar a la agresión física (daño a la integridad física del trabajador mediante armas blancas o de fuego, golpes, entre otros), aunque pueden presentarse los denominados portazos en la cara, leves roces (empujones), miradas intimidantes, indiferencia gestual, silencio prolongado, entre otros, predominan de esta forma los atentados contra la dignidad e integridad moral o psicológica del trabajador acosado.

Atendiendo a las diversas definiciones existentes, puede concluirse que el mobbing o acoso moral en el trabajo es un fenómeno laboral que enrarece la relación de trabajo, pues se basa en una serie de conductas hostigadoras, agresivas, efectuadas de manera sistemática, reiterada y frecuente a través de tratos vejatorios y humillantes, dirigidos a menoscabar la integridad psicológica del trabajador acosado, con el propósito de lograr, mediante su aparente voluntad, la salida de la organización empresarial para la cual labora

Seguidamente, **El mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela, Fernández y Navas (2010**) describen la normativa en Venezuela, especificando que se diferencia de la legislación de otros países, en Venezuela no existe una ley especial dirigida a contrarrestar y abordar las conductas hostiles,

vejatorias y humillantes que integran el denominado *mobbing* o acoso moral en el trabajo.

No obstante, la protección con que cuenta el trabajador frente al fenómeno del *mobbing* o acoso moral en el trabajo de acuerdo con el ordenamiento jurídico venezolano se limita a la consagración en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV), Ley Orgánica del Trabajo (LOT), Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), Ley Orgánica Procesal del Trabajo (LOPTRA) y Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo (RLOT).

Continuando con el estudio, se presenta: **El acoso laboral. Encrucijada de condicionantes. Ballesteros (2005)** menciona que es relevante, que estudios ya realizados señalen a la administración pública como ámbito de trabajo con las mayores tasas de acoso, estos datos conducen en primer lugar, a dudar ya que son los ámbitos que la sociedad ubica para mayor estabilidad laboral. En segundo lugar, la organización pública adolece de una serie de vicios que propician las situaciones de acoso.

Es del conocimiento común, que la administración pública, se caracteriza por la prácticamente inexistencia de despido, con lo cual, el sujeto atacado se encuentra en una situación de la que no puede escapar (su trabajo es el medio de ganarse la vida) y el acosador no puede expulsarlo fuera de la administración o de su ámbito de trabajo. La definición de tareas o queda muy indefinida o tan detallada que con cambios mínimos (a veces basta que cambien los equipos) ya se ha cambiado de puesto.

Como es sabido, la administración pública es conocida como una organización formal, que funciona con una diversidad de grupos que al final, son los que terminan controlando y a veces sucede que el grupo ocupa toda la administración (es una organización informal o paralela a la estructura organizativa). Una dirección política nueva cada seis años, una estructura orgánica cambiante y unas direcciones

técnicas también temporales y esto, lo que genera que se vayan configurando grupos de presión (sindical, política, técnica).

Del mismo modo, el cuerpo político cuenta con un tiempo para realizar su programa, se encuentran con la tesitura de que, si se dedican a la organización interna de la administración, se pueden encontrar con conflictos que les desprestigian ante los ciudadanos. Ante esta situación, mantienen las estructuras informales y cambian las direcciones superiores para que negocien con esos grupos de presión. Esta situación, contribuye a crear un ambiente competitivo por la posesión de poder y a crear un espíritu de empresa de búsqueda de privilegios a través de grupos de presión.

Por otra parte, también la propia organización se ve afectada negativamente en el proceso de mobbing ya que en el ambiente de trabajo se evidencia una disminución de la productividad y la percepción del clima laboral se deteriora, lo que conlleva a rumores dentro de la empresa que le insumen tiempo al trabajador incidiendo directamente en la eficiencia. Asimismo, se generan efectos negativos sobre la imagen y la credibilidad social, produciéndose una desfavorable reputación frente a la opinión pública.

Se registran a su vez, consecuencias como el aumento de absentismo, justificado o no por bajas de enfermedad, accidentabilidad, falta de puntualidad, baja calidad en la atención al cliente, rotación de puestos, lo que implica mayores costos y tiempo en capacitación y adaptación de nuevos trabajadores.

Bases Teóricas

El Mobbing o acoso moral en el trabajo

En correspondencia con Rivero (2004) la temática abordada en esta investigación no es nueva, por lo que se especifica teóricamente sus inicios. El profesor de alemán, **Heinz Leymann** - doctor en Psicología del Trabajo y profesor de la Universidad de Estocolmo -, fue el primero en definir este término durante un **Congreso sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo** en el año 1990:

"Situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo".

Aunque el concepto es relativamente **reciente** el fenómeno, en sí, fue estudiado por el etólogo **Konrad Lorenz** porque observó el comportamiento de determinadas especies animales constatando que en ciertos casos los individuos más débiles del grupo se coaligaban para atacar a otro más fuerte. Para definir esta situación se utilizó el verbo inglés "to mob" que se define como atacar con violencia. Una publicación de 1976, relacionada con el mobbing en el mundo laboral, hacía referencia al *Trabajador hostigado* (Brodsky, 1976). En este libro, por primera vez, se estudiaron casos de Mobbing.

Sin embargo, Brodsky no estaba directamente interesado en analizar estos casos, ya que fueron presentados conjuntamente con accidentes laborales, estrés psicológico y agotamiento físico, producidos por horarios excesivos, tareas monótonas, entre otros. Este libro, se centró en la dureza de la vida del trabajador de base y su situación, problemas que hoy se abordan desde la investigación sobre estrés.

Debido a su compromiso socio-médico y a una insuficiente distinción entre situaciones laborales estresantes, el libro, escrito bajo la influencia del clima socio-político de finales de los 60 y principios de los 70, apenas tuvo ninguna influencia. La investigación sueca de principios de los 80, se produjo sin conocimiento de la obra de Brodsky. La razón fue, por el contrario, la promulgación en 1976 de una nueva **ley de condiciones de trabajo** en **Suecia,** y un fondo nacional de investigación que permitió

grandes posibilidades de abordar nuevas áreas de investigación relativas a la **Psicología del Trabajo.**

En relación con la aproximación a un concepto jurídico de mobbing resulta difícil, dados los difusos perfiles manejados tanto por la Psicología como por la Psiquiatría, no pudiendo extrapolarse directamente el concepto que de dicho fenómeno se ha manejado en estas disciplinas. Desde el punto de vista jurídico, el concepto de mobbing debe resultar más explícito y relacionarse tanto con los comportamientos constitutivos del mismo, como con los derechos y bienes jurídicos lesionados, de tal forma, que la identificación de estas conductas no resulte una tarea de difícil realización.

Sin embargo, la construcción de un concepto jurídico de "mobbing" no debe prescindir del concepto social o psicológico ya existente, a partir del cual habrá que delimitar las exigencias que materializan jurídicamente el presente término.

En este orden de ideas, junto al denominado "concepto social" de "mobbing", la fijación de los contornos propios de un concepto jurídico, aunque inexistente en el Ordenamiento Jurídico, sí viene delimitándose a raíz de la proliferación de los estudios dogmáticos sobre la materia y de los pronunciamientos jurisdiccionales, existentes, sobre todo, en el ámbito de lo Social.

Causas del fenómeno

De acuerdo con la doctrina son diversas las causas que originan este fenómeno laboral; así, según autores como Leymann (citado por Cuadernos Sindicales, 2008), el mismo surge como resultado de un conflicto no solucionado; Hirigoyen (2001, p.215) discrepa de lo anterior y sostiene que lo que ocasiona el mobbing no es un conflicto sino la agresión, puesto que en el acoso moral existe la intención de dañar al otro, mientras que a su juicio, cuando se habla de "conflicto" se hace referencia al choque de sentimientos.

Asimismo, de acuerdo con Velásquez (citado por Laskoswsky y Marchant, 2005) existen cuatro variables que promoverían la aparición del mobbing, tres de las cuales son de origen externo al trabajador afectado y pertenecen propiamente a la dinámica del trabajo, y la última es imputada directamente a la víctima, a saber:

a. Organización del trabajo: Se refiere a la atribución de tareas que entrañan, por un lado, una sobrecarga cuantitativa, producida por la existencia de mucha demanda y poco control; y por el otro, un déficit cualitativo, entendido como la obligación de efectuar un trabajo repetitivo, aburrido, a veces inútil o mal realizado, cuando se obliga a los trabajadores a hacer mal su labor dentro de la empresa. Toda situación estresante implica un potencial importante, de conflicto, y como se dijo, según Leymann, es justamente un conflicto lo que detona la aparición del mobbing.

b. Concepción de tareas: La monotonía y la repetitividad de las tareas origina conflictos personales e interpersonales, puesto que en la medida que los trabajos no representen un desafío para el trabajador o proporcionen posibilidad de crecimiento laboral o personal, muy probablemente serán causa de conflicto.

c. Tipo de dirección: Cuando no se toma en cuenta el factor humano y se pretende optimizar los resultados en una organización a través de una gestión autoritaria, ello constituye un claro agente de promoción de conflictos y generará la posibilidad del mobbing.

d. Probables sujetos objetivo del mobbing: Una cuarta y última variable imputada a la propia víctima del mobbing es la persona hacia la cual se ha dirigido la ira o la frustración. La presión que se ha acumulado se canalizará en forma de mobbing o acoso moral en el trabajo hacia una víctima que ha sido escogida en virtud de características que le son propias, tales como personas demasiado competentes o que llamen la atención, individuos con fuerte personalidad, trabajadores extremadamente honestos, escrupulosos y dinámicos o, por el contrario, aquellos menos competentes.

Por su parte, la Secretaría Ejecutiva Confederal de Salud Laboral y Medio Ambiente de España (2008) considera que entre las posibles causas del mobbing se encuentra el empleo precario, pues se trata de trabajadores interinos o contratados temporalmente, la mayoría de las veces sometidos a presiones y a un intenso ritmo de trabajo para cumplir las metas en el plazo planteado.

Perfil de los sujetos activo y pasivo del mobbing o acoso moral en el trabajo

Con relación al perfil psicológico de los sujetos activo y pasivo del mobbing, France Hirigoyen (2001) plantea lo siguiente:

• Perfil del agresor o acosador: Se caracteriza por tener la voluntad de dañar o herir a quien considera una amenaza o rival para su poder dentro de la organización de trabajo. Hirigoyen lo califica como perverso narcisista, pues basa sus relaciones interpersonales en la desconfianza, juego de fuerza y manipulación, y proyecta toda su violencia interna hacia la víctima, siendo incapaz de aceptar que puede complementarse con las diferencias que posee el supuesto rival.

• Perfil de la víctima: Con relación a la víctima no existe un perfil psicológico determinado para las personas que son acosadas, de manera que cualquiera puede ser objeto o blanco de estas agresiones, basta con que exista un contexto profesional que facilite el pleno desenvolvimiento de estas acciones de acoso moral y que la persona acosada posea, a criterio del agresor u hostigador, características propias que le molesten o perturben, o hagan que lo considere como una amenaza.

Clasificación del mobbing o acoso moral

Gran parte de la doctrina considera que existen tres tipos de mobbing o acoso moral en el trabajo, a saber:

- Acoso ascendente: Originado por uno o varios subordinados, quienes agreden a otro individuo que ostenta un rango jerárquico superior en la organización donde laboran.

- Acoso horizontal: Lo produce un compañero de trabajo hacia otro que tiene el mismo nivel jerárquico. Los ataques pueden ser causados por problemas personales, o porque no acepte los patrones establecidos para el funcionamiento de la organización admitidos por el resto de los compañeros.

- Acoso descendente: También es conocido como bossing, del término inglés "boss", que significa "jefe, patrono". Este acoso es el más usual, es producido por un individuo de posición jerárquica superior, quien ostenta un poder dentro de la organización; su conducta se basa en el desprecio, falsas acusaciones e insultos con el propósito de socavar o atacar el ámbito psicológico del trabajador acosado, bien porque quiere destacarse frente a sus subordinados o por tratarse de una estrategia de la empresa con el fin de deshacerse del trabajador, para que se retire voluntariamente sin que esto le ocasione grandes gastos económicos.

Hirigoyen (2015) realiza una clasificación especial a partir de los resultados de una encuesta de su propia elaboración, de acuerdo con la cual, en un 58% de los casos, el acoso moral procede de la jerarquía, en un 29% proviene tanto de la jerarquía como de los compañeros, en un 12% se deriva de los compañeros y sólo en el 1% es realizado por un subordinado, distinguiéndose así el acoso vertical descendente, el acoso horizontal, el mixto y el ascendente.

Por otra parte, autores como Gimeno Lahoz (2015) consideran que la clasificación de los tipos de mobbing debe realizarse teniendo presente los grados de afectación personal (intensidad, duración y frecuencia) de la víctima, mientras que otros como Sáez (citado por Runidck, 2014) no clasifican sino que describen tres grados de mobbing o acoso moral en el trabajo, a saber:

• Primer grado: La persona conserva la capacidad de hacer frente a las agresiones o ataques manteniéndose en su lugar de trabajo; para ello ignora las humillaciones y

burlas. Sin embargo, puede llegar a sentirse desconcertada e irritable, pero sin que se afecten sus relaciones personales.

• Segundo grado: En este caso, a la persona acosada le es más difícil mantenerse o reincorporarse a su puesto de trabajo, ya que no es tan fácil eludir las burlas y humillaciones. Por lo general, la víctima presenta síntomas depresivos, gastrointestinales, evita toda situación relacionada con el tema y no cuenta con el apoyo familiar.

• Tercer grado: Es casi nula la posibilidad de que la víctima de este tipo de agresiones logre incorporarse a su puesto de trabajo; los síntomas que presenta en este grado son depresiones severas, conductas agresivas, ataques de pánico e incluso intentos de suicidio, por lo que requiere tratamiento psicológico especializado, contando con el interés y apoyo familiar.

Fases del mobbing o acoso moral

No existe una descripción única o específica de los hechos que integran las fases del mobbing, puesto que cada caso puede presentar particularidades de acuerdo con el acosador, la víctima y hasta la propia organización donde se desarrolla; sin embargo, Leymann (citado por Hirigoyen, 2012) describe cuatro fases que a su juicio son las más frecuentes: conflicto, estigmatización, intervención desde la empresa y marginación o exclusión de la vida laboral. La mayoría de los autores parte de las fases planteadas por Leymann, no obstante suelen hacer adiciones para tratar de adaptarse a las situaciones que se presentan en la realidad.

En este sentido, Marina Parés (2014) sostiene que son siete las fases del mobbing o acoso moral en el trabajo: La seducción, dirigida más al entorno de la víctima que a esta misma, pues en ella el acosador no demuestra su potencial violento; su objetivo es descubrir las debilidades de la víctima; el conflicto, se materializa mediante discusiones puntuales. El acoso propiamente dicho, comienza

con ataques sutiles pero molestos, difíciles de detectar; el agresor tiende a buscar apoyo de otra persona dentro de la organización bien sea a través de la crítica, o comentarios mal intencionados destinados a desacreditarla, pudiendo incluso llegar a tomar represalias contra aquellos individuos que no lo sigan o ayuden en su objetivo. En todo caso, el acosado comienza a tener dudas sobre si lo que está haciendo (su labor dentro de la empresa) está mal o no.

La siguiente fase, a la que Parés denomina el entorno, constituye el elemento clave para determinar si se produce la solución del conflicto o si, por el contrario, se da la implantación permanente de éste, ya que pueden surgir aliados para el agresor, lo cual origina el aislamiento de la víctima y un profundo sentimiento de culpa, o por el contrario, la inhibición del entorno, pasando a la próxima fase. Intervención de la empresa, aquí el agresor comienza a realizar ataques más directos, pasando de conductas de hostigamiento individual a conductas de acoso grupal, ya que el trabajador acosado es visto como una amenaza o molestia. El propósito en esta fase es que el trabajador vaya perdiendo su mecanismo de lucha o defensa, alterando su personalidad o conducta, con objeto de ser usado por el acosador como estrategia para hacer ver que, en efecto, el problema lo constituye el acosado; la exclusión, en esta fase el trabajador acosado sufre un profundo y prolongado aislamiento del lugar de trabajo bien sea por incapacidad temporal, despido, renuncia o incluso jubilación anticipada, invalidez y pérdida de la razón y hasta de la vida por suicidio o accidentes laborales mortales, lo cual genera como consecuencia la pérdida de excelentes trabajadores y un mal clima laboral.

Finalmente, se encuentra la fase de recuperación, basada en la ayuda que puedan brindar tanto los jefes, colegas de trabajo o personas externas a la empresa que se nieguen a realizar alguna conducta que comporte agresiones para el acosado. Aunque en opinión de Parés ésta es la etapa con la que concluye el mobbing, es importante resaltar que esta última fase no siempre está presente, pues muchos trabajadores, producto del hostigamiento, deciden autoexcluirse de la organización dejando su puesto de trabajo.

Diferencias entre el mobbing o acoso moral en el trabajo y otros fenómenos sociales

	Mobbing o acoso moral	***Estres laboral***	***Burnout***	***Acoso sexual***	***Bullying***
Sujeto activo	*Compañero de trabajo, jefe o superior jerárquico, existe una persona interviniente.*	*No existe sujeto activo, es generado por agentes estresores o factores relacionados directamente con la empresa.*	*No existe un sujeto activo, puesto que se produce por malas condiciones de trabajo (agotamiento emocional, frustración).*	*Compañero de trabajo, jefe o persona de estatus superior*	*Predolescentes ó adolescentes (escolares)*
Objetivo	*Busca el alejamiento de la víctima del puesto de trabajo mediante una aparente autoexclusión (Renuncia, abandono).*	*Cuando la respuesta es negativa ocasiona graves efectos en la salud del individuo, es un padecimiento.*	*Este síndrome ocasiona extremo cansancio físico y emocional al punto de sentirse frustrado e irrealizado. Es un padecimiento.*	*Obtener acercamientos íntimos, favores sexuales por parte de la víctima.*	*a. Intimidar, apocar, amedrentar, emocional e intelectualmente a la víctima.* *b. Es ejercido para obtener reconocimiento de otras personas*
Sujeto pasivo	*En principio el trabajador, y excepcional-mente el jefe o superior cuan-do el acoso es ejercido por el trabajador.*	*Quien lo padece es el trabajador.*	*Quienes tienen mayores probabilidades de sufrirlo son los trabajadores que se encuentran de forma constante, permanente y por tiempo prolongado, en contacto con otros individuos (personal de salud, profesores).*	*Trabajadores o en algunos casos los jefes*	*Preadolescentes, adolescentes*

	Mobbing o acoso moral	***Estres laboral***	***Burnout***	***Acoso sexual***	***Bullying***
Duración	*Prolongada en el tiempo (6 meses o más) por complicidad de la empresa o por ignorar la situación hostil, aunque excepcionalmente, en opinión de algunos psicólogos puede configurarse en un solo acto.*	*La presencia de los agentes estresores que originan la situación tiende a ser prolongada en el tiempo.*	*Es un proceso continuo, ya que no surge de forma inmediata.*	*Estas conductas son persistentes en el tiempo.*	*Perdura en el tiempo por la inactividad de las personas que rodean al agresor y la víctima (representantes, padres, profesores).*
Consecuencias para la organización	*Provoca un ambiente de hostilidad y humillación.*	*El ambiente tiende a ser tenso como consecuencia de los agentes estresores.*	*El ambiente es desmotivador, no existe ilusión para prestar el servicio, malas condiciones de trabajo.*	*Provoca un ambiente ofensivo y humillante (comentarios lascivos con bromas sexuales).*	*Ambiente de burla, amedrentamiento, amenazas abiertas.*
Agresiones	*Son sutiles de índole psicológico, con ausencia de violencia física.*	*No existen agresiones, sin embargo, los agentes estresores afectan la salud del trabajador.*	*Afecta emocionalmente al trabajador, aunque no se produce agresión psicológica.*	*Existen agresiones físicas: manoseos pellizcos, gestos lascivos, coacción.*	*Se agrede física y emocionalmente.*
Consecuencias para la victima	*La víctima desarrolla sentimientos de desconfianza, aislamiento, baja autoestima, paranoia.*	*El individuo afectado mantiene elevados niveles de angustia y excitación.*	*La persona afectada desarrolla una sensación de fracaso y agotamiento personal.*	*La víctima desarrolla sentimiento de desconfianza, miedo, entre otros.*	*La victima desarrolla miedo y rechazo*

Fuente: Elaboración propia a partir de definiciones de diferentes autores: Campos (2006), Cardelinos y otros (2008); Barón (2008); Merino (2008); Góngora (2002); Hirigoyen (2001); Sosa (2008), entre otros.

Bases legales

Normativa vigente en Venezuela

A diferencia de la legislación de otros países, en Venezuela no existe una ley especial dirigida a contrarrestar y abordar las conductas hostiles, vejatorias y humillantes que integran el denominado mobbing o acoso moral en el trabajo.

La protección con que cuenta el trabajador frente al fenómeno del mobbing o acoso moral en el trabajo de acuerdo con el ordenamiento jurídico venezolano se limita a la consagración en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV), Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT), Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), Ley Orgánica Procesal del Trabajo (LOPTRA) y Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo (RLOT), de los siguientes derechos:

- La garantía de la defensa y el desarrollo de la persona y el respeto a su dignidad (artículos 3 CRBV, 1 LOTTTT, 15 RLOT).

- El carácter irrenunciable, indivisible e interdependiente de los derechos constitucionales, además del principio de no discriminación y progresividad. Es decir, no debe existir ningún tipo de distinción para el goce y ejercicio de los derechos y deberes consagrados en la legislación venezolana, por lo tanto, éstos son inherentes al individuo y no podrán cederse (artículos 19 CRBV, 19 LOTTT, 21 LOTTT, 5 LOPTRA, Convenio Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación).

El derecho al libre desenvolvimiento de la personalidad del individuo, sin limitación alguna, salvo lo establecido en la ley, de manera que todo individuo tiene el derecho a desarrollar plenamente su forma de ser, sus cualidades o características que lo distinguen de otros sin restricción alguna, sólo el respeto hacia el derecho de los demás y el orden público y social (artículo 20 CRBV).

- El respeto por la integridad física, psíquica y moral de toda persona, y entre ellos, por supuesto, los trabajadores, y prohíbe, además, todo tipo de discriminación, y señala la igualdad que debe existir entre las personas (artículo 46 CRBV).

- El derecho de todo individuo a expresar sus ideas, pensamientos y opinión (artículo 57 CRBV).

- El derecho que tiene todo individuo a la protección de su honor, mantener su buen nombre y reputación, así como también a la privacidad, y reitera el criterio sostenido por Kurtz (2008), en el cual involucra el respeto a la intimidad, posesiones y creencias de una persona siempre que éstas no vayan en menoscabo de otro (artículo 60 CRBV).

- El respeto a la vida y la salud de toda persona (artículos 43, 83 CRBV).

- El trabajo como un hecho social, y crea las condiciones necesarias que permitan al individuo ejercer su derecho y el deber de realizar una labor (trabajar) a fin de lograr la satisfacción de sus necesidades (artículo 87, 89 CRBV).

- El derecho de todo trabajador a laborar en un ambiente de armonía, equilibrio y seguridad al momento de desempeñar su tarea (artículo 156 LOTTT).

- La obligación que tiene el patrono de adoptar las medidas pertinentes a los fines de garantizar la salud física y mental del trabajador, respetando en todo momento su dignidad como ser humano, además del deber de informarle los riesgos existentes (artículos 164 y 166 LOTTT, 15 RLOT).

Estos derechos son regulados de manera amplia, y el mecanismo legal para restablecerlos cuando han sido vulnerados es el Amparo Constitucional; recurso que resulta insuficiente para atacar el mobbing, debido a que por esta vía sólo se restituye el derecho infringido, llámese dignidad, honor o cualquier otro inherente al ser humano, pero no se sanciona el mobbing de ninguna forma, ni como conducta

indebida, adoptada por el empleador o compañero de trabajo según el caso, y mucho menos se reconoce como mecanismo de despido indirecto.

De igual forma, las normas contenidas en las distintas leyes laborales vigentes en el ordenamiento jurídico venezolano resultan insuficientes, toda vez que no regulan de manera específica situaciones de mobbing o acoso moral en el trabajo sino que cuando se producen casos en los cuales producto de este fenómeno laboral se infringe algún derecho inherente a la persona o a sus condiciones de trabajo, se trata de encuadrar dicho escenario de mobbing o acoso moral vivido por la víctima (trabajador) en la normativa existente.

Quizás la norma que más se acerca a prohibir cualquier tipo de acoso, entre ellos el mobbing, aunque no lo establece de manera expresa, es la contemplada en el artículo 56 de la LOPCYMAT, según la cual, el patrono no podrá ni por sí ni por tercero emplear conductas ofensivas, intimidatorias, maliciosas que vayan en perjuicio psicológico y moral del trabajador.

Igualmente, el RLOT dispone de manera expresa la prohibición de incurrir en conductas acosadoras con connotaciones sexuales; conforme a ello, se infiere que dicha normativa se extiende por analogía al mobbing o acoso moral en el trabajo (artículo 12).

Más recientemente, en 2007, fue promulgada la Ley Orgánica sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, la cual si bien fue dictada con objeto de evitar y sancionar las situaciones de violencia en cualquier ámbito, específicamente contra las mujeres, impulsando cambios en los patrones socioculturales que sostienen la desigualdad de género y las relaciones de poder sobre las mujeres, contiene definiciones de acoso u hostigamiento y violencia laboral que pueden servir de punto de partida a una futura legislación contra el mobbing.

Asimismo, Venezuela ha ratificado acuerdos y pactos internacionales en los que se reconocen derechos fundamentales inherentes al ser humano, y por ende,

aplicables a los trabajadores, tales como el derecho a la igualdad y seguridad personal contra toda violencia, y se reitera la prohibición de todo tipo de discriminación, así como el derecho a ejercer su labor en un ambiente sano, garantizando su salud mental y física.

No obstante, y como se ha señalado, hasta el presente no existe una normativa específica para proteger al trabajador frente al mobbing, y menos aun se dispone de un procedimiento para sancionar al acosador o agresor. Por ello, resulta oportuno destacar que en la actualidad sólo se cuenta con el proceso diseñado por el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL) para determinar cuándo un trabajador está siendo víctima de este fenómeno laboral, y certificar si presenta alguna patología (enfermedad ocupacional) como consecuencia del mismo.

Se trata de un procedimiento administrativo, realizado por el INPSASEL a través de las Direcciones Estadales de Salud de los Trabajadores (DIRESAT), conformado por las siguientes etapas:

1. Formulación de la denuncia: El trabajador afectado por conductas hostiles u hostigadoras que configuran el mobbing debe dirigirse a las oficinas del INPSASEL, y llenar de manera personal la planilla en la cual formula la denuncia, exponiendo los motivos de la misma. Una vez completado el mencionado formulario se envía al psicólogo ocupacional.

2. Entrevista psicológica: El trabajador acude a una primera cita con el psicólogo ocupacional con el fin de determinar si está siendo víctima del denominado fenómeno laboral mobbing o acoso moral en el trabajo. Surgen dos posibilidades:

Si se determina que el trabajador no es víctima de mobbing, se le brinda la orientación necesaria, y hasta allí llegaría el procedimiento. Ahora bien, de resultar afirmativa la presunción, el psicólogo remite al trabajador afectado a un médico psiquiatra del Sistema Nacional de Salud, a fin de evaluarlo y emitir un diagnóstico de la patología presentada; o puede ocurrir en algunos casos que el trabajador

afectado ya esté recibiendo ayuda médica profesional y disponga de un diagnóstico, el cual suele ser aceptado por el INPSASEL; luego se procede a la apertura de su historia médica-psicológica, que es el inicio de una serie de sesiones que pueden oscilar entre cuatro y seis en promedio; ello dependerá de cada caso en concreto.

En dichas sesiones, el psicólogo aplica los instrumentos que considere pertinentes en la búsqueda de la verdad, entre ellos: pruebas psicológicas para medir el estado emocional y la personalidad del individuo, y en el caso particular del mobbing, los psicólogos ocupacionales del INPSASEL emplean, además, otro instrumento, denominado LIPT-60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization), el cual incluye las 45 preguntas diseñadas por Leymann, complementadas con otro instrumento diseñado por José Gonzáles Rivera y Manuel Rodríguez para determinar cuándo se está siendo víctima de mobbing.

En Venezuela no ha sido creado un instrumento para determinar estas conductas hostigadoras. En todo caso existen otros instrumentos como el Barómetro CISNEROS (Cuestionario Individual Sobre Psicoterror, Ninguno, Estigmatización y Rechazo en las Organizaciones Sociales), el cual es otra herramienta elaborada por los autores españoles Piñuel y Zabala, dirigido al mismo fin, determinar si una persona está siendo objeto de mobbing.

3. Apertura de historias: En este paso se da inicio a la historia médica-psicológica del trabajador afectado. La Coordinación de Salud del INPSASEL (si presenta patología física) o la psicóloga (si la patología es de carácter psicológico) emiten un resumen de la historia a los fines de dar inicio a la investigación.

4. Visita al centro de trabajo: La psicóloga ocupacional y el técnico superior en Seguridad se dirigen al lugar donde presta servicio el trabajador para verificar las condiciones básicas de seguridad. También se investigan las relaciones interpersonales del trabajador (quién es su superior inmediato, su funciones, cómo es su conducta) en general, la dinámica laboral, concluyendo con la realización de un acta final, la cual es elaborada en el sitio de trabajo para luego levantar un informe.

5. Certificación de la enfermedad de Origen Ocupacional: El informe realizado por el psicólogo es entregado al médico ocupacional, quien certifica la enfermedad como ocupacional, previa valoración de la historia clínica, así como también de la investigación realizada sobre el origen de la enfermedad, determinando así el grado de discapacidad del trabajador.

Es importante resaltar que en Venezuela el mobbing es certificado como enfermedad ocupacional por el INPSASEL; en otras palabras, lo que se certifica no es la presencia de la conducta hostigadora o del fenómeno como tal en el trabajo sino sus consecuencias, es decir, la patología que presenta o desarrolla el trabajador víctima, tales como: síndrome depresivo, trastorno de ansiedad, trastorno de estrés postraumático, entre otros, y de acuerdo con las estadísticas del INPSASEL, hasta 2006 (último registro publicado) en Venezuela se han presentado 33 casos de mobbing, 3 de los cuales han sido certificados en el Estado Zulia.

Criterios emitidos por los tribunales de la República con relación al mobbing o acoso moral en el trabajo

Dentro de la doctrina de casación existen muy pocas sentencias con relación con el mobbing o acoso moral en el trabajo, pese a tratarse de un fenómeno no tan reciente; en todo caso, pueden mencionarse tres decisiones, todas ellas demandas por daño moral producto de malos tratos hacia trabajadores, a saber:

1. Sentencia 720 de fecha 30.06.2014, expediente 04-453, de la Sala de Casación Social del Tribunal Supremo de Justicia, con ponencia del magistrado Alfonso Valbuena Cordero. Partes: Helianta Mejías y Sociedad Mercantil Unifot, C.A.

Se trata de una demanda por daño moral como consecuencia del maltrato psicológico hacia una trabajadora, originado por la actuación dolosa, intencional del patrono con el fin de lograr la renuncia de ésta, lo que se conoce como mobbing. Dicha acción jurisdiccional fue declerada con lugar por el tribunal competente, pero

la misma adolece de vicio por incongruencia e inmotivación, y vulnera los artículos 12 y 243 del Código de Procedimiento Civil, así como la Ley Orgánica Procesal de Trabajo en su artículo 168, ordinal 1, 177, 159; por lo mismo, la parte accionó la vía de casación.

Declarado con lugar el recurso de casación, se ordenó reponer la causa al estado en que el Tribunal Superior competente dicte nueva sentencia que subsane el referido vicio.

2. Sentencia 731 de fecha 13.07.2014, expediente 04-502 de la Sala de Casación Social del Tribunal Supremo de Justicia, con ponencia del magistrado Rafael Perdomo. Partes: Carmen Medina y Sociedad Mercantil UNIFOT II, S.A

Esta acción fue intentada por daño moral causado a la trabajadora mediante tratos inadecuados, abusivos por parte del empleador, lo cual le produjo un estado de angustia y desesperación. Dicha acción fue declarada con lugar por el Tribunal de Sustanciación, Mediación y Conciliación, pero tal decisión adolece de vicio por inmotivación y por no acoger la doctrina de casación.

Por esta razón, la parte actora acudió a la vía casacional, y fue declarada con lugar, y en consecuencia, se ordenó el pago de la indemnización por daño moral.

3. Sentencia 865 de fecha 23.07.2014, expediente 04-574, de la Sala de Casación Social del Tribunal Supremo de Justicia, con ponencia del magistrado Rafael Perdomo. Partes: Yusmary Godoy / Sociedad Mercantil UNIFOT II, S.A.

Esta acción fue intentada por daño moral, puesto que debido a los malos tratos ocasionados al trabajador por parte del empleador, éste (trabajador) sufrió un estado de angustia e incertidumbre, situación calificada como "cuadro ansioso depresivo" por un médico psiquiatra adscrito al Instituto Venezolano de los Seguros Sociales. Se declaró procedente la indemnización por daño moral fundamentada en el artículo 1196 del Código Civil.

También existen decisiones emitidas por los tribunales superiores con competencia en la materia, a través de las cuales se ha planteado de manera reiterada que el mecanismo jurídico legal para conocer las presuntas acciones de hostigamiento que configuran el mobbing, y que por lo tanto son violatorias de derechos consagrados en la carta magna, es el Amparo Constitucional; algunas de estas sentencias son las siguientes:

1. Juzgado de Primera Instancia de Juicio de la Circunscripción Judicial del Estado Trujillo, sentencia de fecha 11.10.2014. Partes: Víctor Rojas/Fundación Trujillana de la Salud.

El Tribunal sostuvo que pese a que en la legislación venezolana no se encuentra regulado de manera expresa el mobbing, ello no implica que los trabajadores afectados por conductas realizadas por el patrono o sus compañeros de labor, en los supuestos de mobbing o acoso moral en el trabajo, no puedan ser protegidos, sobre todo cuando se tocan derechos inherentes al ser humano, y estableció ciertos parámetros que debe tener en cuenta el juez al momento de decidir:

Debe apoyarse en los criterios doctrinales a los fines de determinar si la situación analizada en los supuestos denunciados por el actor se configura como mobbing y si se ha producido violación de derechos constitucionales. Se reitera la posición doctrinal que considera dos elementos concurrentes e indispensables para que exista mobbing o acoso moral en el trabajo relativos a la recurrencia y duración en el tiempo. La regulación y tratamiento judicial del mobbing aún se encuentra en fase que pudiera calificarse como experimental, sin que exista en la legislación un procedimiento breve y eficaz para la protección de los derechos que pudieran ser conculcados por este mecanismo, y se reitera el amparo constitucional como un mecanismo excepcional de protección de los derechos constitucionales cuando no existen otras vías o procedimientos idóneos para la protección de estos derechos.

2. Juzgado Superior del Trabajo de la Circunscripción Judicial del Estado Lara Barquisimeto, Sentencia de fecha 25.10.2014. Partes: Cora Daza, Elvia Jiménez y

otros en contra de la Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela (C.A.N.T.V).

En esta decisión se declaró con lugar la acción de amparo constitucional por violación al derecho de igualdad y a la no discriminación, y se estableció que "Los derechos humanos no pueden ser violentados, bajo ningún concepto, por el patrono, por cuanto ello atentaría contra la integridad psíquica y moral del trabajador, en cuyo caso se estaría en presencia de uno de los supuestos del mobbing u hostigamiento psicológico en el trabajo, conocido también como acoso moral en el trabajo".

3. Juzgado Superior Primero de la Coordinación del Trabajo de la Circunscripción Judicial del Estado Lara, Barquisimeto, Sentencia de fecha 27.02.2013. Partes: Rafael Ortega Matos/Electricidad de Occidente, C.A.

Mediante esta sentencia se establecen de manera reiterada aspectos propios del mobbing, entre ellos:

> *El mobbing constituye un deliberado maltrato verbal. Se atenta contra la dignidad e integridad física y psicológica del trabajador. El hostigador suele aprovechar los errores de la víctima (trabajador) para exponerlo frente a los demás como un incompetente.*
>
> *En principio suelen ser conductas irrelevantes o insignificantes, pero al ser reiterado y prolongado en el tiempo termina por minar la salud y la resistencia psíquica del trabajador hasta conseguir destruir su autoestima o producir enfermedades psicosomáticas que previamente no existían y que son el resultado de la indefensión que aprende la víctima.*
>
> *El acoso laboral está considerado no tanto como una nueva enfermedad sino como un riesgo laboral de tipo psicosocial.*

Las enfermedades ocasionadas por el mobbing o acoso moral no son nuevas, se trata de enfermedades que se originan por la exposición del trabajador a este riesgo psicosocial, por ello deben ser catalogadas como derivadas del trabajo.

El cuadro de daño psicológico más habitual en los casos de mobbing suele ser el síndrome de estrés postraumático en su forma cronificada.

Así mismo, en esta decisión se establece el Amparo Constitucional como un mecanismo que se limita a restablecer el derecho infringido y, en consecuencia, a hacer cesar la violación de éste, y por ende, demostrar el mobbing o acoso moral del cual ha sido víctima el trabajador.

Sin duda, conforme a las decisiones emitidas por los tribunales competentes en la materia en sus diversas instancias, se concluye que a falta de un procedimiento específico, el mecanismo idóneo para contrarrestar las acciones hostiles, frecuentes y prolongadas en el tiempo denominadas mobbing o acoso moral en el trabajo, es el Amparo Constitucional, sin embargo, éste sólo contribuye a detener y restablecer el derecho infringido por dichas conductas.

En otras palabras, debido a la naturaleza misma de la Acción de Amparo Constitucional, ésta no permite determinar y establecer la indemnización económica que corresponde pagar al responsable de ejecutar el mobbing o acoso moral en el trabajo. El resarcimiento del daño se logra conforme al criterio jurisprudencial, mediante demanda por daño moral fundamentada en los artículos 1185 y 1196 del Código Civil vigente.

En este sentido, la jurisprudencia ha establecido, según lo planteado por González (2015:184), los aspectos que deben ser analizados en las acciones por daño moral, entre otros:

> *La importancia del daño tanto físico como psíquico, el grado de culpabilidad del accionado (responsabilidad objetiva o subjetiva), conducta de la víctima, grado de instrucción, posición social y económica del reclamante, capacidad económica de la parte accionada, el tipo de retribución económica que necesita la víctima para ocupar una situación similar a la anterior al accidente o enfermedad, referencia pecuniaria estimada por el juez para tasar la indemnización que considera equitativa y justa para el caso concreto.*

En todo caso, se debe destacar que en las sentencias de instancia si bien se reconoce la escasa regulación legal existente con relación a este fenómeno laboral, afirmándose que se encuentra en la actualidad en una etapa exploratoria, no es menos cierto que, pese a ello, se establecen de una manera clara y precisa los parámetros que debe tener presente el juez al momento de verificar la existencia o no de una situación de mobbing o acoso moral en el trabajo, a saber:

1. Deben concurrir dos elementos, la duración en el tiempo y la recurrencia de las conductas hostigadoras.

2. Se reconoce el mobbing como un deliberado maltrato verbal.

3. Las conductas hostigadoras atentan contra la dignidad, integridad física y psicológica del trabajador.

4. La patología psicológica que por lo general presenta un trabajador acosado es el estrés postraumático y cronificado.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En todo estudio, es de vital importancia determinar el tipo de investigación a realizar, por lo que el método cualitativo es el que guía el hecho aquí estudiado, a continuación los resultados obtenidos y las evidencias encontradas en la búsqueda exhaustiva sobre mobbing laboral.

Tipo de Investigación

El enfoque de la investigación es de tipo jurídico-descriptivo. Para Sabino (2014) las investigaciones descriptivas se proponen conocer grupos homogéneos de fenómenos utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. No se ocupan de la verificación de hipótesis, sino de la descripción de hechos a partir de un criterio o modelo teórico definido previamente.

El trabajo de investigación realizado, se orientó hacia la descripción de hechos, y en el análisis del material teórico recopilado sobre el tema, tomando como fuente primaria toda la información necesaria, y donde el objeto de estudio se analizó utilizando criterios sistemáticos que permitieron poner de manifiesto su estructura para que la interpretación resultara más acorde con la realidad del estudio.

De igual forma, se cataloga como jurídica ya que en opinión de Márquez Sánchez (2013), una investigación jurídica debe considerar a las fuentes formales, del aspecto de estudio, ya que son las únicas dotadas de eficacia para resolverlo. Asimismo, se realizó una investigación automatizada con la finalidad de revisar la red de páginas web en internet respecto a la información que tuvieran relación con el tema de la investigación, referente al mobbing, realizándose intercambios con los conocedores del tema en distintos países, a través de los medios computarizados.

Nivel de la Investigación

La investigación presentada se calificó como un nivel descriptivo y explicativo, debido a que caracterizó la problemática del mobbing expresando sus principales rasgos característicos o diferenciadores de otras situaciones similares. Se considera además como explicativo por cuanto trató de aproximarse a la explicación del problema, es decir, buscó respuesta a algunos hechos de la realidad que constituyen mobbing.

Diseño de la Investigación

De acuerdo con las fuentes de conocimiento, el diseño de investigación que esta investigación emplea es el documental, el cual instruye que toda la información que se obtuvo para el análisis del tema de estudio se proveyó de materiales impresos: textos, libros, prensa, revistas, folletos, así como del análisis doctrinal y jurisprudencial de la materia objeto de estudio, que en el caso que nos ocupa se refirió al acoso moral en el trabajo.

Técnicas e Instrumentos de Recolección y Análisis de la Información

Existen muchas técnicas para recabar información, pero por ser esta una investigación de tipo documental la técnica principal fue la revisión bibliográfica. En cuanto a las técnicas de análisis se empleó la lectura evaluativa que según Alfonzo (2015) consiste en un tipo de lectura analítica y activa, mediante la cual no sólo se va a comprender el pensamiento del autor sino que además será valorado, cuyo objetivo no es otro que determinar la validez y fuerza probatoria de la información allí contenida.

Igualmente se utilizará la técnica del resumen (simple y lógico), exponiendo la información más significativa enfocada hacia el tema en estudio tomando en consideración el propósito del autor siendo lo más objetivo posible y presentando las ideas por orden de jerarquía.

Otra de las técnicas de análisis, que se empleó fue el análisis de información, llámese comprensión lectora, la cual consiste en explicar el contenido a través del

análisis intelectual del lector investigador, tratando de ser siempre objetivo con la información difundida, utilizando un vocabulario acorde con el nivel de la investigación.

En cuanto al instrumento de recolección e información se tiene que este es uno de los puntos más importantes para el investigador debido a que gracias a ellos se logra organizar la información obtenida, permitiendo el fácil acceso y difusión de dicha información evitando así repetir ideas. En este sentido, se empleó como instrumento para recabar la información la toma de notas de testimonios a través del cuestionario, la cual juegan un papel importantísimo en una investigación ya que éstas permiten las anotaciones fidedignas de informantes que experimentan la realidad del fenómeno en estudio.

Unidad de Estudio

De acuerdo con las fuentes de conocimiento, la presente investigación documental obtuvo parte de la información, a través de una entrevista focalizada a cuatro funcionarios de la administración pública del Estado Carabobo, quienes de forma libre e independiente por medio del cuestionario de Leyman, evidencian sus testimonios en correspondencia al referido tema de estudio.

CAPÍTULO IV

EVIDENCIAS DEL ESTUDIO

Esta fase de la investigación inicia el proceso de adentrarse a explorar el contexto de estudio, para ello, se efectuó un cuestionario con preguntas abiertas, aportando flexibilidad a los informantes, guiados por el cuestionario de Leyman (LIPT: Leymann Inventory of Psychological Terror) para su aplicabilidad.

Inicialmente, fueron contactadas cuatro (4) personas a las cuales se aplicó el Cuestionario Leymann; quienes cumplieron los criterios establecidos para acoso laboral y se procedió a realizar de cada información obtenida el análisis de contenido en una matriz de categorías descritas en el siguiente cuadro.

Matriz de Categorías

RECHAZO A LA COMUNICACIÓN DIRECTA	• Interrupciones inconstantes cuando la víctima habla. • Se ignora a la víctima cuando habla.
DESCALIFICACIÓN Y DESACREDITACIÓN	• Evaluación parcial, injusta y malintencionada de su trabajo o resultados. • Exageración sobre sus fallos y errores.
DENIGRACIÓN Y BULLYING	• Miradas de rechazo y desprecio • Burlas y desprecios • Amenazas verbales • Insultos y murmuraciones

Fuente: cuadro realizado por García J (2018). Información extraída de los informantes, según el inventario de Leyman. Ver inventario en anexos.

Dichas categorías, surgen a partir de las conversaciones de los informantes con el autor, cuyo consentimiento permitió la grabación, extrayéndose también de los cuestionarios las acciones que los sujetos adjudican como acoso laboral.

Por lo que, *la categoría rechazo a la comunicación directa,* está referida a las manifestaciones verbales, como el sarcasmo, mentira o las interrupciones y las manifestaciones no verbales, como rechazar el contacto o evitarlo, golpear, usar tonos particulares, gestos, lenguaje corporal de indiferencia y no tolerancia.

Seguidamente, *la categoría descalificación y desacreditación*, enfatiza manifestaciones verbales emitidas directa o indirectamente por uno o varios miembros de la organización para agredir, confrontar y aislar a una persona de forma específica.

Añadiéndose, *la categoría denigración y bullying* en la que predominan también los componentes verbales que se usan específicamente para minar la reputación de una persona dentro de la organización, desencadenar situaciones de mayor aislamiento y una comunicación hostil, agresiva y deteriorada .

A continuación, fragmentos de las entrevistas de acuerdo a las categorías que corresponden. *Ver entrevistas completas en anexos.*

Rechazo a la comunicación directa
En los testimonios de los informantes, se observó evidencias como: acallar al trabajador afectando la posibilidad de informar, de comunicarse libremente en su entorno laboral, desarrollando el jefe o autoridad superior acciones hacia su subordinado que buscan interrumpir su discurso o la expresión de sus ideas, atacarlo verbalmente, criticar las labores que realiza y su vida privada, amenazarlo verbalmente o por escrito, evitar el contacto visual y verbal, emitir gestos de rechazo y menosprecio, entre las principales acciones tendientes a bloquear o impedir los actos de interacción del trabajador. *"Me ha hablado de forma amenazante, muy cerca de mi rostro, en reuniones ha*

comentado que soy un trabajador que no sabe nada, aunque después diga lo contrario. Hay una sobrecarga de trabajo hacia mi persona. Hace interrupciones para hacer peticiones que no son del trabajo en sí, por ejemplo hacer y servir café recurrentemente en el día. Sin explicación alguna, me ha cambiado de puesto de trabajo. Hace que me quede hasta dos horas extras para tratar temas de trabajo, sin importar si conseguiré medio de transporte para regresar a casa. Me han excluido de cursos incumpliendo con mi formación dentro de la empresa".

Descalificación y Desacreditación

Las cuatro evidencias, muestran conductas o actos que persiguen humillarlos, dificultar los contactos sociales asignando puestos de trabajo que aíslan a la persona del resto de sus colegas.

De igual manera, afirman la asignación de tareas complejas o inferiores a las capacidades y nivel profesional.

"Recursos humanos me llamó para hacerme firmar una renuncia forzosa, alegando que mi contrato de trabajo había finalizado. Contrato con período de prueba de treinta días. No obstante tengo más de tres años en la empresa. En vista de que me niego a firmar la renuncia el personal procede a sacarme de las instalaciones, quitándome el carnet de identificación y negándome el acceso a mi puesto de trabajo".

Denigración y Bullying

Los testigos informan que les retuvieron su capacidad de actuar, de participar e intervenir, juzgando su desempeño de manera ofensiva y cuestionando sus decisiones, asignándoles tareas muy por debajo de sus capacidades.

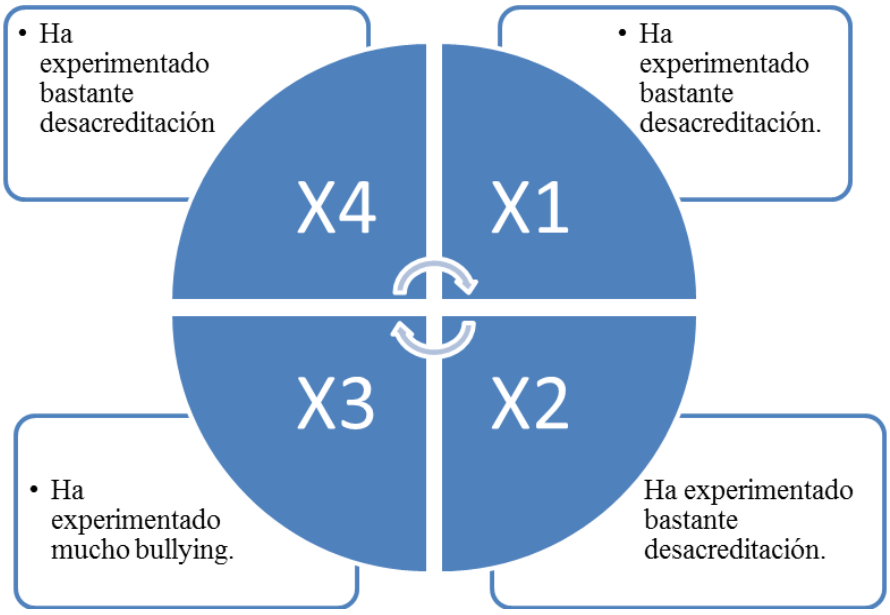
"Mi jefe se armó una película psicológica en contra de mi persona, tomando así represalias en mi contra. De forma constante se me amenaza y soy víctima de

violencia verbal y psicológica, soy víctima de amenazas y comentarios acerca de mi traslado a otra ciudad (fuera del estado donde resido). Si no acepto el traslado debo renunciar. Malos tratos del personal que está al tanto de mi caso."

Datos de los Participantes

Informante	Edad	Sexo	Profesión	Años laborando en la Administración Pública del Edo- Carabobo
X1	37 a	M	Economista	10
X2	32 a	M	Ingeniero Industrial	3
X3	32 a	F	TSU Producción Industrial	3
X4	36 a	F	Economista	10

Cualidad predominante de Acoso Laboral



Fuente: cuadro realizado por García J (2018). Información extraída de los informantes, según el inventario de Leyman. Ver inventario en anexos.

Es importante destacar, que el acoso laboral no impacta o involucra únicamente a dos personas o a un grupo de personas dentro de una organización, sino que afecta todo el sistema de relaciones, deteriora el entorno y genera desde compasión, empatía o indiferencia, hasta la sensación de desconfianza, inestabilidad e inseguridad.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Posterior al estudio por categorías, puede inferirse que las respuestas de los cuatro participantes dan cuenta del ambiente laboral en la administración pública, donde las comunicaciones interpersonales y grupales han llegado a niveles de no tolerancia y hostilidad en los que predomina la indiferencia, el aislamiento y la falta de intervención efectiva por parte de instancias de dirección.

Lo que denota, como las organizaciones más allá de las estructuras visibles, los organigramas formales y los canales de comunicación establecidos, predominan complejas interacciones marcadas por una(s) personas(s) que deciden atacar a otra(s), y para ello se valen de manifestaciones que pasan por lo verbal y lo no verbal, que entorpecen el desarrollo de las tareas y funciones, que enrarecen los ambientes laborales y que generan profundas huellas en las relaciones de trabajo, sociales e interpersonales, además de impactos directos sobre la salud de quienes son víctimas del acoso laboral e impactos indirectos sobre los demás miembros de los grupos de trabajo.

De acuerdo con Gómez, I (2014) quien cita a González de Rivera, el factor catalítico clave en el inicio y desarrollo del acoso laboral es la organización, facilitando comportamientos violentos o por el contrario tomando las medidas concretas para que no se produzcan. Igualmente, sucede con los miembros de la empresa o del grupo de trabajo, que pueden comportarse de forma colaboradora, indiferente, permisiva, o encarar el fenómeno de forma directa.

Del mismo lado, Morelo (2009), sostiene que la organización no es solo el espacio donde el acoso laboral tiene lugar o un simple marco que define la relación social jefe subordinado, sino un sistema estructurado de la comunicación y por lo tanto, del propio proceso de agresión. Existiría un modo de ser y de actuar corporativos, vinculado a unas características materiales determinadas, tendente a

producir este tipo de comportamientos, por lo que los contextos en los que estos muestran su razón de ser pueden entenderse, al menos parcialmente, como cultura para el acoso.

Dicho así, este sistema estructurado de la comunicación señalado por Morelo se va escalando poco a poco, como lo concluyen los relatos de los cuatro participantes. Al revisar sus narraciones, se evidencia que de prohibiciones verbales explicitas para entablar contactos, se va pasando a la indiferencia no únicamente a través de las palabras y los gestos sino que llega a traducirse en ataques contra la integridad personal y profesional.

Según Morelo (2009) la distorsión de la comunicación entre los trabajadores interfiere sistemáticamente en la ejecución de las tareas, dado que el acoso laboral influye en la disminución de la cantidad y calidad del trabajo, y dificulta el rendimiento de los equipos al producir una distorsión en los mecanismos de feedback y comunicación. Sánchez (2004), mencionado por Gómez, I (2014) señala que en las organizaciones tienen lugar comunicaciones formales e informales; las informales están al margen de los canales instituidos y son menos fáciles de controlar, seguir o evaluar, y por lo tanto son los canales predilectos, aunque no exclusivos para que ocurra el acoso laboral.

Al respecto, Hirigoyen (1999) sostiene que en el ámbito organizacional, la violencia y el acoso nacen del encuentro entre el ansia de poder y la perversidad. Las grandes perversiones destructivas son menos frecuentes, pero las pequeñas perversiones cotidianas se consideran triviales, aunque el acoso se produzca horizontalmente (un compañero agrede a otro), los superiores en la jerarquía no suelen intervenir ni prestarle demasiada atención. En realidad, el conflicto se genera porque los directivos se niegan a mediar la situación.

Así mismo, puede decirse que el acoso surge más fácilmente en ambientes laborales donde predomina el estrés y la mala comunicación. Hirigoyen, considera que existen formas de organización perversas que “se muestran incapaces de

conseguir que, en su seno, se respeten los derechos mínimos de las personas", Por otra parte, en los cuatro casos analizados se evidencia un quiebre de la comunicación que está enmarcado en estructuras de comunicación organizacional débiles, en los cuales los canales e instrumentos de comunicación son deficientes e ineficaces y los liderazgos sencillamente deciden desatender cualquier pedido de ayuda por parte de las personas acosadas laboralmente.

En correspondencia, las narraciones de los cuatro informantes muestran que gran parte, por no decir que todo el proceso de acoso laboral, pasa necesariamente por la comunicación; las palabras agresivas y pronunciadas de forma displicente, rumores, las miradas de desprecio, la evasión de los contactos visuales son signos característicos de la comunicación verbal y no verbal. También son evidencias de que dentro del acoso laboral predomina una comunicación caracterizada por conductas dañinas de hostigamiento. El mismo Morelo, explica que la comunicación del hostigamiento viene definida, de modo pragmático: consiste en una sucesión más o menos estructurada de mensajes cuya finalidad es producirlo, para disminuir o derribar al receptor de la misma –sojuzgarlo y mantenerlo bajo un control personal absoluto de todas sus conductas o, directamente, expulsarlo de la organización–.

Además, otro de los componentes característicos de la comunicación dentro del acoso laboral es el silencio de la organización. En los cuatro casos descritos, el rechazo a la comunicación, el ignorar al trabajador cuando habla, el rechazo y huida por parte de los colegas, la negación o invisibilización, se entremezclan y superponen para dar lugar a un silencio que primero inicia el acosador y que de alguna manera valida el grupo y luego la organización misma al abstenerse de intervenir.

Añadido a esto, los procesos de comunicación que caracterizan los cuatro casos revisados no quedan registrados en ningún soporte físico, salvo en los registros internos y emocionales de las personas que los experimentan; una comunicación no verbal que no se vale de palabras sino de acciones escondidas, gestos burlones y miradas de desprecio para destruir, cuestionar, rebajar, ignorar o humillar al otro; una

comunicación que se produce dentro de organizaciones cuyos líderes son ausentes, evasivos y evitan involucrarse en el asunto y por el contrario lo relegan hasta la esfera individual, lo que pondría de manifiesto sino la complicidad, por lo menos la negligencia de algunas organizaciones frente al fenómeno.

Específicamente, en la administración venezolana se pueden desarrollar estudios posteriores, sobre la exploración de los procesos de comunicación desde la perspectiva del acosador o un abordaje desde los grupos de trabajo donde se generan casos de acoso laboral; sería revelador por ejemplo, emplear técnicas de simulación para evaluar las respuestas de las personas frente a las situaciones de acoso. Para una comprensión global, el acoso laboral debe ser leído teniendo en cuenta las realidades actuales del trabajo, en las cuales se visibilizan claras tendencias a la deslaboralización y flexibilización por un lado y por el otro, la coexistencia con formas tradicionales y contractuales de trabajo.

De allí, la necesidad de que las instituciones del Estado hagan válidos tal estudio atendiendo y dando seguimiento a las denuncias para así de la mano con la Psicología del Trabajo y las Organizaciones promuevan la construcción de relaciones recíprocas, así como de explicaciones y prácticas pertinentes, particularmente en lo relativo a la gestión de Recursos Humanos. Sería, mediante la reflexión y pautas acordadas que el Derecho y la Psicología del Trabajo podría ayudar a que las organizaciones de trabajo comprendieran y afrontaran, con mejores herramientas el acoso laboral y su impacto en el trabajador, las organizaciones y a la sociedad.

CONCLUSIÓN

El mobbing o acoso moral en el trabajo constituye uno de los fenómenos que se ha expandido rápidamente en el mundo de las relaciones de trabajo, con efectos infortunados no sólo para el trabajador víctima que pueden llevarlo hasta el suicidio sino también para su familia y la organización para la cual labora, al verse afectada su productividad; e incluso para el propio Estado, cuando se vulneran derechos inherentes al individuo, puesto que éste tiene el deber de garantizar el ejercicio pleno de los mismos. Fernández, 2010.

Sin lugar a dudas, el acoso moral en el trabajo o mobbing constituye un maltrato psicológico torturador, silencioso, cuyo principal objetivo suele lograr que el acosado abandone, mediante una aparente decisión voluntaria, su puesto de trabajo; generalmente se configura mediante conductas hostiles, frecuentes y prolongadas en el tiempo, sin embargo, puede materializarse con un solo acto, realizado por uno o varios sujetos, pero la mayoría de las veces no es denunciado por la víctima y si es denunciado como es la caso del informante n° 4 de esta investigación, el Ministerio de Trabajo omite o desatiende sin explicación.

En las evidencias expuestas, los cuatro trabajadores permanecen en sus puestos de trabajo por la seguridad salarial que les oferta ante la inflacionaria economía que afronta el país, no obstante, la desilusión les embarga por no acompañar su espíritu de lucha en la vida con un ambiente laboral que les promueva como profesionales, valorándose lo más preciado que es su capital humano.

Por ello, es necesario tomar una acción conciente de la gravedad de este fenómeno, denominado así por cuanto no ocurre en todas las empresas ni todos los trabajadores lo padecen, pero la realidad es que está afectando a un gran número de personas, en distintos lugares del mundo y Venezuela no es la excepción.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acevedo, D; Biaggii Y; Borges, D (2009) Violencia de género en el trabajo: acoso sexual y hostigamiento laboral. Universidad de los Andes. En: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-37012009000100012.

Fernández, M; Nava, Y (2010) El *mobbing* o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela. Universidad de Zulia. En: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012186972010000100004&script=sci_arttext&tlng=en.

Gómez, I (2014). La Comunicación en tres casos de acoso laboral. En: http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v10n2/v10n2a09.pdf.

Hirigoyen, M. (1999). El Acoso Moral. El Maltrato Psicológico en la Vida Cotidiana. Barcelona: Paidós. En: http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v10n2/v10n2a09.pdf.

Morales, M (2014). **Acoso Laboral como Riesgo Psicosocial en el Contexto Laboral Venezolano.** URBE - Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín, Venezuela. En: http://publicaciones.urbe.edu/index.php/lexlaboro/article/viewArticle/2928/4125.

Morelo, A. (2009). Acoso Moral y Comunicación Interna (el caso del bossing, o acoso a cargo del jefe o sus representantes o directivos). Madrid: Universidad Complutense de Madrid. En: http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v10n2/v10n2a09.pdf.

Organización Internacional del Trabajo. La Violencia en el Trabajo: Un Problema Mundial. (1998) En: http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008502/lang--es/index.htm OIT.

Pérez, A (2004). Concreción del Concepto Jurídico de "Mobbing", bien jurídico lesionado y su tutela jurídico-penal. En: http://criminet.ugr.es/recpc/06/recpc06-06.pdf.

Prieto, A (2005). El Acoso Laboral. Encrucijada de Condicionantes. En: http://www.seslap.com/seslap/html/curCong/congresos/xvcongreso/dia1/mesa1_AntonioPrietoBallesteros.pdf.

Rivero, D (2004). Acoso Moral en el Trabajo. Universidad Abierta Interamericana. En: http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC057179.pdf

Sabino, C (2014). El Proceso de Investigación. En: https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de investigacion_carlos-sabino.pdf.

Ugarte, J (2012). **El acoso laboral: entre el Derecho y la Psicología**. Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso no.39. En https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-68512012000200008.

ANEXOS

ANEXO (A) ENTREVISTAS

SUJETO Nº 1

Funcionario Público

Sexo: Masculino

Edad: 32 años

Estado civil: Casado

Profesión: Ingeniero Industrial

1. Considera usted que se ha atentado contra su dignidad o integridad moral?

Si, porque en varias oportunidades ha traspasado lo laboral hacia lo personal. Además utiliza métodos poco respetuosos hacia mi persona.

2. Qué nombre recibe o qué nombre le atribuye a aquellas acciones que han atentado contra su dignidad o integridad moral?

Acoso o bullying laboral

3. En qué han consistido las conductas de acoso?

Invasión de espacio personal. Me ha hablado de forma amenazante, muy cerca a mi rostro. En reuniones ha comentado que soy un trabajador que no sabe nada, aunque después diga lo contrario. Hay una sobrecarga de trabajo hacia mi persona. Hace interrupciones para hacer peticiones que no son del trabajo en sí, por ejemplo hacer y servir café recurrentemente en el día. Sin explicación alguna, me ha cambiado de puesto de trabajo. Hace que me quede hasta dos horas extras para tratar temas de trabajo, sin importar si conseguiré medio de transporte para regresar a casa. Me han excluido de cursos incumpliendo con mi formación dentro de la empresa.

4. La persona acosadora es superior en jerarquía?

Si, la persona está en un nivel superior al mío en jerarquía. Es Gerente

5. Durante cuánto tiempo se ha prolongado el acoso?

Desde su llegada, hace aproximadamente ocho meses

6. Han existido testigos?

Si, mis compañeros de trabajo

7. Ha tenido problemas con otras personas?

No he tenido problemas con otras personas

8. Ha comunicado a la empresa el acoso laboral?

Si he hablado con Recursos Humanos y Sindicato sobre el tema

9. Se ha sentido desamparado por la dirección de la empresa?

Si, ya que Recursos Humanos hace caso omiso a las denuncias. Por otra parte, el Sindicato tiene miedo de hacer alguna acción contra estas injusticias

10. Ha presentado denuncia ante la Inspectoría del Trabajo o INPSASEL?

No he presentado denuncias ya que los hechos no han sido grabados para ir con pruebas

11. Tomando en cuenta su ambiente laboral ha considerado renunciar al mismo?

En varias oportunidades he pensado renunciar ya que siento que tal situación ha ocasionado en mi persona un gran estrés, que se ha reflejado en vida de pareja, sexual y familiar.

Ha creado un ambiente inestable donde a cada momento siento que me pueden botar y he tenido que resistir porque de este trabajo depende la alimentación de mi familia y el bienestar en mi vida de pareja.

SUJETO Nº 2

Funcionario Público

Sexo: Femenino

Edad: 32 años

Estado civil: Soltera

Profesión: Estudiante Universitaria

1. Considera usted que se ha atentado contra su dignidad o integridad moral?

Si. En mi actual empleo, en una empresa del Estado. Sufro actualmente de acoso laboral, atentando contra mi derecho al trabajo y mi bienestar psicológico y mi ambiente familiar.

2. Qué nombre recibe o qué nombre le atribuye a aquellas acciones que han atentado contra su dignidad o integridad moral?

Acoso laboral o psicoterror

3. En qué han consistido las conductas de acoso?

Recursos humanos me llamó para hacerme firmar una renuncia forzosa, alegando que mi contrato de trabajo había finalizado. Contrato con período de prueba de treinta días. No obstante tengo más de tres años en la empresa.

En vista de que me niego a firmar la renuncia el personal procede a sacarme de las instalaciones, quitándome el carnet de identificación y negandome el acceso a mi puesto de trabajo.

4. La persona acosadora es superior en jerarquía?

Si. Es la Gerente del Departamento de Compras y a su vez por medio de sus influencias es apoyada por los Departamentos de P.C.P, RR.HH, Superintendencia de Compras y se incluye al Departamento de Asuntos Jurídicos

5. Durante cuánto tiempo se ha prolongado el acoso?

El mismo se ha prolongado por ocho meses, aún después de interpuesta la denuncia en la Inspectoría del Trabajo y haber ejecutado dos órdenes de reenganche y una mesa de conciliación.

6. Han existido testigos?

Si, la anterior Superintendente de Recursos Humanos, quién se negó al despido. El analista que nos despidió y la Procuradora del Estado a quien el analista que realizó el despido le confesó la problemática y lo que sucedió.

7. Ha tenido problemas con otras personas?

No. Con excepción de la persona antes mencionada, quién se armó una película psicológica en contra de mi persona y se dejó llevar por chismes de pasillo. Tomando así represalias contra mi persona

8. Ha comunicado a la empresa el acoso laboral?

Si. Se ejecutó orden de reenganche y mesa de conciliación y estoy próxima a realizar mi denuncia ante INPSASEL, mientras espero la decisión de la Inspectoría del Trabajo respecto al caso ya que nos fuimos a etapa de pruebas

9. Se ha sentido desamparado por la dirección de la empresa?

Si. De hecho, el Departamento de Asuntos Jurídicos, quién debería actuar con rectitud, apoya las instrucciones inadecuadas e ilegales de la Gerente mencionada anteriormente. También incluyo al Departamento de Recursos Humanos y Sindicato.

10. Ha presentado denuncia ante la Inspectoría del Trabajo o INPSASEL?

Solo en la Inspectoría del Trabajo, próximamente en INPSASEL. Denuncia que realicé al día siguiente de haber sido despedida injustificadamente

11. Tomando en cuenta su ambiente laboral ha considerado renunciar al mismo?

En mi caso fue tanto el acoso que me despidieron injustificadamente.

SUJETO Nº 3

Funcionario Público

Sexo: Femenino

Edad: 36 años

Estado civil: Soltera (tengo una hija)

Profesión: Economista

1. Considera usted que se ha atentado contra su dignidad o integridad moral?

Si. De forma constante se me amenaza y soy víctima de violencia verbal y psicológica

2. Qué nombre recibe o qué nombre le atribuye a aquellas acciones que han atentado contra su dignidad o integridad moral?

Acoso o violencia psicológica

3. En qué han consistido las conductas de acoso?

Constantes amenazas y comentarios acerca de mi traslado a otra ciudad (fuera del estado dónde resido). Si no acepto el traslado debo renunciar. Malos tratos del personal que está al tanto de mi caso

4. La persona acosadora es superior en jerarquía?

Si. Precisamente es la Dirección de Recursos Humanos que maneja al personal a su antojo

5. Durantente cuánto tiempo se ha prolongado el acoso?

Durante siete años.

6. Han existido testigos?

Si. Todos mis compañeros de trabajo reciben tratos similares

7. Ha tenido problemas con otras personas?

No.

8. Ha comunicado a la empresa el acoso laboral?

Si. En reiteradas oportunidades he planteado mi caso, tanto de forma verbal como por escrito

9. Se ha sentido desamparado por la dirección de la empresa?

Si. A pesar de las múltiples denuncias siempre dicen lo mismo: si no está conforme renuncie

10. Ha presentado denuncia ante la Inspectoría del Trabajo o INPSASEL?

No. Porque al trabajar para un ente del Estado sé que no van a hacer nada

11. Tomando en cuenta su ambiente laboral ha considerado renunciar al mismo?

Por supuesto que sí, pero es mi única fuente de ingreso

ANEXO (B)

SUJETO N° 1

X 1

INVENTARIO DE ACOSO LABORAL DE LEYMANN

(Leymann Inventory of Psychological Terrorization) (LIPT-60)

(González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2003).
González de Rivera, J.L. y Rodríguez-Abuín, M. (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: el LIPT-60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) en versión española. *Psiquis, 2,* 2, 59-66.

(Versión modificada por J. L. González de Rivera)

A continuación hay una lista de distintas situaciones o conductas de acoso que usted puede haber sufrido en su trabajo. Marque en cada una de ellas el grado en que la ha experimentado.

Marque con una cruz (X):

El cero ("0") si no ha experimentado esa conducta en absoluto

El uno ("1") si la ha experimentado un poco

El dos ("2") si la ha experimentado moderada o medianamente

El tres ("3") si la ha experimentado bastante y

El cuatro ("4") si la ha experimentado mucho o extraordinariamente:

1. Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	0	1	2	X	4
2. Le interrumpen cuando habla.	0	X	2	3	4
3. Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.	X	1	2	3	4
4. Le gritan o le regañan en voz alta.	0	X	2	3	4
5. Critican su trabajo.	0	1	X	3	4
6. Critican su vida privada.	X	1	2	3	4
7. Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	0	X	2	3	4
8. Se le amenaza verbalmente.	0	1	X	3	4
9. Recibe escritos y notas amenazadoras.	0	1	X	3	4
10. No le miran o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	0	X	2	3	4
11. Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	0	1	X	3	4
12. La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.	0	X	2	3	4
13. No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	X	1	2	3	4
14. Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0	1	X	3	4
15. Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	0	X	2	3	4
16. En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	0	X	2	3	4
17. Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	0	X	2	3	4
18. Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	X	1	2	3	4
19. Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	X	1	2	3	4
20. Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	X	1	2	3	4
21. Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	X	1	2	3	4
22. Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	X	1	2	3	4
23. Imitan su forma de andar, su voz, sus gastos para ponerle en ridículo.	X	1	2	3	4
24. Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0	X	2	3	4
25. Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	X	1	2	3	4
26. Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	X	1	2	3	4
27. Le asignan un trabajo humillante.	0	1	2	X	4
28. Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	0	1	2	X	4
29. Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	0	1	2	X	4
30. Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	0	X	2	3	4
31. Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales.	X	1	2	3	4
32. No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	0	X	2	3	4
33. Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0	1	2	X	4

34. Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0	1	2	3	4
35. Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0	1	2	3	4
36. Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0	1	2	3	4
37. Le obligan a realizar tareas humillantes.	0	1	2	3	4
38. Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase.	0	1	2	3	4
39. Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	0	1	2	3	4
40. Le amenazan con violencia física.	0	1	2	3	4
41. Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0	1	2	3	4
42. Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0	1	2	3	4
43. Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarle.	0	1	2	3	4
44. Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0	1	2	3	4
45. Recibe agresiones sexuales físicas directas.	0	1	2	3	4
46. Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	0	1	2	3	4
47. Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).	0	1	2	3	4
48. Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	0	1	2	3	4
49. Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.	0	1	2	3	4
50. Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	0	1	2	3	4
51. Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	0	1	2	3	4
52. No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	0	1	2	3	4
53. Pierden u olvidan sus encargos o encargos para usted.	0	1	2	3	4
54. Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.	0	1	2	3	4
55. Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	0	1	2	3	4
56. Exageran sus fallos y errores.	0	1	2	3	4
57. Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	0	1	2	3	4
58. Controlan de manera muy estricta su horario.	0	1	2	3	4
59. Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas y dificultades.	0	1	2	3	4
60. Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.	0	1	2	3	4

DATOS

SEXO: Masculino

EDAD: 37 años

CARGO QUE OCUPA: Profesional III

DURACION EN EL CARGO QUE OCUPA: 10 años

SUJETO N° 2

X2.

INVENTARIO DE ACOSO LABORAL DE LEYMANN

(Leymann Inventory of Psychological Terrorization) (LIPT-60)

(González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2003).
González de Rivera, J.L. y Rodríguez-Abuín, M. (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: el LIPT-60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) en versión española. *Psiquis, 2,* 2, 59-66.

(Versión modificada por J. L. González de Rivera)

A continuación hay una lista de distintas situaciones o conductas de acoso que usted puede haber sufrido en su trabajo. Marque en cada una de ellas el grado en que la ha experimentado.

Marque con una cruz (X):

El cero ("0") si no ha experimentado esa conducta en absoluto

El uno ("1") si la ha experimentado un poco

El dos ("2") si la ha experimentado moderada o medianamente

El tres ("3") si la ha experimentado bastante y

El cuatro ("4") si la ha experimentado mucho o extraordinariamente:

1. Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	0	X	2	3	4
2. Le interrumpen cuando habla.	0	X	2	3	4
3. Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.	X	1	2	3	4
4. Le gritan o le regañan en voz alta.	0	1	X	3	4
5. Critican su trabajo.	0	1	X	3	4
6. Critican su vida privada.	0	X	2	3	4
7. Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	0	1	X	3	4
8. Se le amenaza verbalmente.	0	1	2	X	4
9. Recibe escritos y notas amenazadoras.	0	X	2	3	4
10. No le miran o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	0	1	X	3	4
11. Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	0	1	X	3	4
12. La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.	0	1	X	3	4
13. No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	0	X	2	3	4
14. Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0	1	2	X	4
15. Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	0	X	2	3	4
16. En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	X	1	2	3	4
17. Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	0	1	X	3	4
18. Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	0	1	X	3	4
19. Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	0	1	2	X	4
20. Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	0	X	2	3	4
21. Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	X	1	2	3	4
22. Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	X	1	2	3	4
23. Imitan su forma de andar, su voz, sus gastos para ponerle en ridículo.	0	X	2	3	4
24. Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0	X	2	3	4
25. Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	0	X	2	3	4
26. Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	X	1	2	3	4
27. Le asignan un trabajo humillante.	0	1	2	X	4
28. Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	0	1	2	X	4
29. Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	0	1	2	X	4
30. Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	0	X	2	3	4
31. Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales.	0	X	2	3	4
32. No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	X	1	2	3	4
33. Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0	X	2	3	4

34. Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0	1	2	X	4
35. Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0	1	2	X	4
36. Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0	1	2	X	4
37. Le obligan a realizar tareas humillantes.	0	1	2	X	4
38. Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase.	X	1	2	3	4
39. Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	X	1	2	3	4
40. Le amenazan con violencia física.	X	1	2	3	4
41. Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	X	1	2	3	4
42. Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	X	1	2	3	4
43. Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarle.	0	X	2	3	4
44. Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	X	1	2	3	4
45. Recibe agresiones sexuales físicas directas.	X	1	2	3	4
46. Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	X	1	2	3	4
47. Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).	X	1	2	3	4
48. Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	0	X	2	3	4
49. Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.	0	X	2	3	4
50. Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	0	X	2	3	4
51. Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	X	1	2	3	4
52. No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	0	1	X	3	4
53. Pierden u olvidan sus encargos o encargos para usted.	X	1	2	3	4
54. Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.	0	X	2	3	4
55. Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	0	X	2	3	4
56. Exageran sus fallos y errores.	0	1	2	X	4
57. Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	0	1	2	X	4
58. Controlan de manera muy estricta su horario.	0	1	2	X	4
59. Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas y dificultades.	0	1	2	X	4
60. Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.	0	1	2	X	4

DATOS

SEXO: Masculino

EDAD: 32 años

CARGO QUE OCUPA: Analista de compras

DURACION EN EL CARGO QUE OCUPA: 3 años

SUJETO N° 3

X 3.

INVENTARIO DE ACOSO LABORAL DE LEYMANN

(Leymann Inventory of Psychological Terrorization) (LIPT-60)

(González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2003).
González de Rivera, J.L. y Rodríguez-Abuín, M. (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: el LIPT-60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) en versión española. *Psiquis, 2,* 2, 59-66.

(Versión modificada por J. L. González de Rivera)

A continuación hay una lista de distintas situaciones o conductas de acoso que usted puede haber sufrido en su trabajo. Marque en cada una de ellas el grado en que la ha experimentado.

Marque con una cruz (X):

El cero ("0") si no ha experimentado esa conducta en absoluto

El uno ("1") si la ha experimentado un poco

El dos ("2") si la ha experimentado moderada o medianamente

El tres ("3") si la ha experimentado bastante y

El cuatro ("4") si la ha experimentado mucho o extraordinariamente:

1. Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	0	1	2	X	4
2. Le interrumpen cuando habla.	0	1	2	X	4
3. Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.	0	1	X	3	4
4. Le gritan o le regañan en voz alta.	0	1	2	3	X
5. Critican su trabajo.	0	1	2	3	X
6. Critican su vida privada.	0	1	2	3	X
7. Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	0	1	2	X	4
8. Se le amenaza verbalmente.	0	1	2	3	X
9. Recibe escritos y notas amenazadoras.	X	1	2	3	4
10. No le miran o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	0	1	2	X	4
11. Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	0	1	2	3	X
12. La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.	0	1	2	3	X
13. No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	0	X	2	3	4
14. Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	X	1	2	3	4
15. Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	X	1	2	3	4
16. En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	0	X	2	3	4
17. Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	0	1	2	3	X
18. Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	0	1	2	3	X
19. Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	0	X	2	3	4
20. Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	X	1	2	3	4
21. Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	X	1	2	3	4
22. Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	X	1	2	3	4
23. Imitan su forma de andar, su voz, sus gastos para ponerle en ridículo.	X	1	2	3	4
24. Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	X	1	2	3	4
25. Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	X	1	2	3	4
26. Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	X	1	2	3	4
27. Le asignan un trabajo humillante.	0	1	2	X	4
28. Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	0	1	2	3	X
29. Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	0	1	2	3	X
30. Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	X	1	2	3	4
31. Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales.	X	1	2	3	4
32. No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	X	1	2	3	4
33. Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0	1	2	3	X

34. Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0	1	2	3	X
35. Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0	1	2	3	X
36. Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	X	1	2	3	4
37. Le obligan a realizar tareas humillantes.	0	1	2	3	X
38. Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase.	0	1	X	3	4
39. Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	X	1	2	3	4
40. Le amenazan con violencia física.	X	1	2	3	4
41. Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	X	1	2	3	4
42. Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	X	1	2	3	4
43. Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarle.	0	1	2	3	X
44. Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	X	1	2	3	4
45. Recibe agresiones sexuales físicas directas.	X	1	2	3	4
46. Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	X	1	2	3	4
47. Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).	X	1	2	3	4
48. Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	X	1	2	3	4
49. Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.	X	1	2	3	4
50. Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	0	1	2	X	4
51. Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	X	1	2	3	4
52. No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	X	1	2	3	4
53. Pierden u olvidan sus encargos o encargos para usted.	X	1	2	3	4
54. Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.	0	1	2	3	X
55. Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	0	1	2	3	X
56. Exageran sus fallos y errores.	0	1	2	3	X
57. Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	0	1	2	3	X
58. Controlan de manera muy estricta su horario.	0	1	2	3	X
59. Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas y dificultades.	0	1	X	3	4
60. Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.	0	1	2	3	X

DATOS

SEXO: Femenino

EDAD: 32 años

CARGO QUE OCUPA: Analista de Compras

DURACION EN EL CARGO QUE OCUPA: 3 años

SUJETO N° 4

X4

INVENTARIO DE ACOSO LABORAL DE LEYMANN

(Leymann Inventory of Psychological Terrorization) (LIPT-60)

(González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2003).
González de Rivera, J.L. y Rodríguez-Abuín, M. (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: el LIPT-60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) en versión española. *Psiquis, 2*, 2, 59-66.

(Versión modificada por J. L. González de Rivera)

A continuación hay una lista de distintas situaciones o conductas de acoso que usted puede haber sufrido en su trabajo. Marque en cada una de ellas el grado en que la ha experimentado.

Marque con una cruz (X):

El cero ("0") si no ha experimentado esa conducta en absoluto

El uno ("1") si la ha experimentado un poco

El dos ("2") si la ha experimentado moderada o medianamente

El tres ("3") si la ha experimentado bastante y

El cuatro ("4") si la ha experimentado mucho o extraordinariamente:

1. Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	0	1	2	3	4
2. Le interrumpen cuando habla.	0	1	2	3	4
3. Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.	0	1	2	3	4
4. Le gritan o le regañan en voz alta.	0	1	2	3	4
5. Critican su trabajo.	0	1	2	3	4
6. Critican su vida privada.	0	1	2	3	4
7. Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	0	1	2	3	4
8. Se le amenaza verbalmente.	0	1	2	3	4
9. Recibe escritos y notas amenazadoras.	0	1	2	3	4
10. No le miran o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	0	1	2	3	4
11. Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	0	1	2	3	4
12. La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.	0	1	2	3	4
13. No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	0	1	2	3	4
14. Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0	1	2	3	4
15. Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	0	1	2	3	4
16. En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	0	1	2	3	4
17. Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	0	1	2	3	4
18. Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	0	1	2	3	4
19. Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	0	1	2	3	4
20. Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	0	1	2	3	4
21. Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	0	1	2	3	4
22. Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	0	1	2	3	4
23. Imitan su forma de andar, su voz, sus gastos para ponerle en ridículo.	0	1	2	3	4
24. Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0	1	2	3	4
25. Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	0	1	2	3	4
26. Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0	1	2	3	4
27. Le asignan un trabajo humillante.	0	1	2	3	4
28. Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	0	1	2	3	4
29. Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	0	1	2	3	4
30. Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	0	1	2	3	4
31. Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales.	0	1	2	3	4
32. No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	0	1	2	3	4
33. Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0	1	2	3	4

34. Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0	1	2	3	4
35. Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0	1	2	3	4
36. Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0	1	2	3	4
37. Le obligan a realizar tareas humillantes.	0	1	2	3	4
38. Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase.	0	1	2	3	4
39. Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	0	1	2	3	4
40. Le amenazan con violencia física.	0	1	2	3	4
41. Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0	1	2	3	4
42. Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0	1	2	3	4
43. Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarle.	0	1	2	3	4
44. Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0	1	2	3	4
45. Recibe agresiones sexuales físicas directas.	0	1	2	3	4
46. Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	0	1	2	3	4
47. Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).	0	1	2	3	4
48. Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	0	1	2	3	4
49. Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.	0	1	2	3	4
50. Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	0	1	2	3	4
51. Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	0	1	2	3	4
52. No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	0	1	2	3	4
53. Pierden u olvidan sus encargos o encargos para usted.	0	1	2	3	4
54. Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.	0	1	2	3	4
55. Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	0	1	2	3	4
56. Exageran sus fallos y errores.	0	1	2	3	4
57. Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	0	1	2	3	4
58. Controlan de manera muy estricta su horario.	0	1	2	3	4
59. Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas y dificultades.	0	1	2	3	4
60. Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.	0	1	2	3	4

DATOS

SEXO: Femenino

EDAD: 36 años

CARGO QUE OCUPA: Profesional I

DURACION EN EL CARGO QUE OCUPA: 10 años