

## EL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL LUGAR DE TRABAJO: APROXIMACIÓN TEÓRICA, EVALUACIÓN Y MARCO LEGAL EN VENEZUELA

DAVID GONZÁLEZ-TRIJUEQUE  
Tribunal Superior de Justicia de Madrid  
david\_gonzalez@madrid.org

SABINO DELGADO MARINA  
Plataforma contra los Riesgos Psicosociales y la Discriminación Laboral  
de la Comunidad de Madrid (Pridicam)  
sabino\_delgado@yahoo.es

### Resumen

En este artículo se pretende realizar una aproximación teórica al concepto de acoso psicológico en el lugar de trabajo, fenómeno de etiología multicausal y de naturaleza claramente interpersonal, que hace referencia a continuados comportamientos negativos en el contexto laboral que son dirigidos contra uno o varios trabajadores por parte de sus superiores u otros compañeros. El *mobbing* es un problema psicosocial significativo, tanto por sus elevados porcentajes de prevalencia como por el daño que es capaz de originar en los trabajadores acosados. Por ello, es importante que el profesional de la psicología sea capaz de realizar una correcta valoración de estos casos. Asimismo, se describe el contexto legal existente en Venezuela para abordar este riesgo psicosocial laboral.

Palabras clave: acoso laboral, *mobbing*, riesgos psicosociales, estrés laboral, marco legal.

Recibido: 11 de junio de 2012  
Aceptado: 27 de septiembre de 2012  
Publicado: 05 de junio de 2013



## **THE PSYCHOLOGICAL HARASSMENT IN THE WORKPLACE: THEORETICAL APPROACH, EVALUATION AND LEGAL FRAMEWORK IN VENEZUELA**

DAVID GONZÁLEZ-TRIJUEQUE  
Tribunal Superior de Justicia de Madrid  
david\_gonzalez@madrid.org

SABINO DELGADO MARINA  
Plataforma contra los Riesgos Psicosociales y la Discriminación Laboral  
de la Comunidad de Madrid (Pridicam)  
sabino\_delgado@yahoo.es

### Abstract

The purpose of this article is to develop a theoretical approach to the concept of psychological harassment in the workplace, a phenomenon of multicausal etiology with a clearly interpersonal nature that refers to continue negative behaviors in the work related context against one or several workers by their authorities or other workmates. Mobbing is a significant psychosocial problem due to its high percentage of prevalence as well as the damage that it can cause on the harassed workers. For this reason the psychologist must be able to do a correct assessment of the cases. Likewise, the legal context in Venezuela is described to approach this psychosocial risk.

Key words: harassment in the workplace, mobbing, psychosocial risks, work stress, legal framework.

Received: Jun. 11, 2012

Accepted: Sept. 27, 2012

Published: Jun. 05, 2013

## INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos, el acoso psicológico en el lugar de trabajo, fenómeno también conocido con el anglicismo de *mobbing*, ha supuesto una temática de gran interés social (Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper, 2011; Milczarek, 2010), situación lógica si tenemos en cuenta que el acoso laboral es uno de los principales estresores a los que puede enfrentarse una persona durante su vida profesional (Moreno-Jiménez y Rodríguez-Muñoz, 2006). De hecho, los datos de prevalencia del *mobbing* son muy significativos, si bien las cifras obtenidas en los distintos estudios realizados al respecto son muy heterogéneas debido a las diversas definiciones del concepto *mobbing* utilizadas, los diferentes instrumentos de medida empleados y el diverso origen sectorial de las muestras de estudio, entre otros aspectos (Einarsen et al., 2011; González-Trijueque y Graña, 2009; Zapf, Escartín, Einarsen, Hoel y Vartia, 2011).

Por otra parte, y al margen de los estudios de prevalencia, han sido numerosas las investigaciones desarrolladas hasta la fecha en relación con el *mobbing*; estas, principalmente, se han orientado en identificar los factores de riesgo psicosocial que pueden estar relacionados con el acoso psicológico laboral, así como en valorar los efectos en la salud del trabajador acosado. Existe consenso a la hora de considerar el *mobbing* como un fenómeno de origen multicausal en el que intervienen muchas variables (p. ej., organización del trabajo, gestión de conflictos, estilo de liderazgo, clima laboral, personalidad de los trabajadores, etc.), (Einarsen y Hauge, 2006; Zapf, Einarsen, Hoel y Vartia, 2003; Zapf y Einarsen, 2011); asimismo, las investigaciones desarrolladas al respecto coinciden en destacar los negativos efectos para la salud del trabajador acosado (p. ej., sintomatología postraumática, ansiedad, conductas fóbicas, etc.), así como para su esfera sociofamiliar y la propia organización de trabajo (Hogh, Mikkelsen y Hansen, 2011; Rodríguez, Escartín y Zapf, 2012).

## DELIMITACIÓN CONCEPTUAL Y ETIOLOGÍA

Entendemos por *mobbing* una forma de violencia psicológica que se produce en el contexto laboral y puede manifestarse a través de distintas conductas tendenciosas, sistemáticas y prolongadas en el tiempo (Leymann, 1996; Martín-Daza, Pérez-Bilbao y López, 1998).

Etimológicamente, el término *mobbing* procede del verbo inglés *to mob* que significa asaltar o acosar, aunque inicialmente este concepto se utilizó en el área de la etología (Davenport, Schwartz y Elliott, 2002) y no fue utilizado para describir el acoso laboral hasta la década de los años ochenta del siglo pasado (Leymann, 1996). El psicólogo alemán, nacionalizado sueco, Heinz Leymann, fue el primer investigador en proporcionar una definición técnica del concepto *mobbing* (Davenport et al., 2002), describiendo el mismo como el encadenamiento a lo largo de un período de tiempo de intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas por una o varias personas hacia una tercera: el objetivo, añadiendo además que el acoso psicológico laboral supone una comunicación hostil y sin ética, que se dirige de modo sistemático por uno, o varios individuos, contra otro, quien debido a esta situación queda en una posición de indefensión y desvalimiento, siendo activamente mantenido en ella. Además, Leymann añadió que este hecho debía ocurrir de forma frecuente (al menos una vez a la semana) y durante un cierto período de tiempo (al menos seis meses de duración), (Davenport et al., 2002).

A partir de la definición de Leymann han surgido muchas otras, pero todas ellas contemplan el *mobbing* como una forma de hostigamiento psicológico repetida y prolongada que se produce dentro del ámbito laboral (Di Martino, Hoel y Cooper, 2003). En España, por ejemplo, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) ha definido el acoso psicológico laboral como la exposición a conductas de violencia psicológica dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra(s) que actúan frente aquella(s) desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica), concepto al que añade que dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud (Fidalgo et al., 2009).

Atendiendo a las diversas definiciones existentes, puede concluirse que el *mobbing* es un fenómeno laboral que se caracteriza por 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 laboral para la que trabaja (Fernández y Nava, 2010). En definitiva, el *mobbing* puede considerarse como una forma de estrés laboral, que tiene la particularidad de no ocurrir exclusivamente por causas directamente relacionadas con el trabajo, sino que tiene su origen en las relaciones interpersonales que se

establecen en cualquier organización entre los distintos individuos que la conforman (Piñuel, 2001).

Por otra parte, el origen del acoso psicológico laboral es claramente multicausal, tratándose de un fenómeno demasiado complejo como para poder explicarlo basándose en un solo elemento. Distintas investigaciones han demostrado una importante relación entre la existencia de una pobre organización del trabajo y la aparición de conductas de *mobbing* (Fernández y Nava, 2010; Hoel y Salin, 2003). De hecho, las conductas de acoso laboral se ven favorecidas en organizaciones de trabajo que cuentan con factores de riesgo como son: organización extremadamente pobre, estilo autoritario, deficientes mecanismos de gestión y resolución de conflictos, ausencia de interés y apoyo por parte de los superiores, problemas de liderazgo, existencia de múltiples jerarquías, excesivas cargas de trabajo debido a escasez de la plantilla o mala distribución de la misma, etc. (Einarsen y Hauge, 2006). Asimismo, aunque ciertas características individuales pueden estar implicadas en la posibilidad de sufrir conductas de acoso en el trabajo, cualquier trabajador puede llegar a padecer este tipo de comportamientos (Leymann, 1996).

### TIPOLOGÍA, FORMAS DE EXPRESIÓN Y DINÁMICA

Se suelen identificar dos formas principales de *mobbing*: el acoso vertical (que puede ser descendente o ascendente) y el acoso horizontal. El acoso vertical descendente es el que se produce desde una posición superior en la jerarquía organizacional y normalmente está relacionado con el ejercicio abusivo del poder (Piñuel, 2001). También dentro del acoso vertical existe, aunque es poco frecuente, el conocido como acoso vertical ascendente; se trata de un acoso de abajo a arriba y generalmente se produce cuando se incorpora a la organización un trabajador con un rango superior y sus métodos no son aceptados por los trabajadores que se encuentran bajo su dirección, o porque el puesto que ocupa es ansiado por alguno de ellos (Leymann, 1996). Por otra parte, el acoso horizontal es el que se produce entre posiciones jerárquicas iguales o similares y suele originarse por problemas personales (Piñuel, 2001).

Al margen de las definiciones existentes y de la tipología descrita, el *mobbing* se manifiesta a través de diversos comportamientos de hostigamiento psicológico. El proceso habitual del acoso laboral se caracteriza porque, por una parte, el acosador pone en marcha distintas estrategias y comportamientos

hostiles mientras que la víctima adopta comportamientos de tipo reactivo o inhibitorio, todo ello dentro del ámbito laboral, donde suelen estar contempladas las relaciones meramente laborales y no así las de tipo interpersonal (Pérez-Bilbao, Nogareda, Martín-Daza y Sancho, 2001).

El *mobbing* puede manifestarse de formas muy distintas a través de actitudes y comportamientos de carácter hostigador e intimidatorio, pudiendo producirse las conductas de acoso de manera activa (por comisión), (p. ej., gritos, insultos, intromisiones y obstaculizaciones del trabajo, humillaciones en público-privado, falsas acusaciones, etc.) o de manera pasiva (por omisión), (p. ej., restricciones en el uso de material o equipos, prohibiciones u obstaculizaciones en el acceso a la información necesaria para el trabajo, eliminación del apoyo necesario para el trabajador, disminución o eliminación de la formación o el adiestramiento imprescindible para el empleado, negación de la comunicación, etc.), (González-Trijueque, 2007; Piñuel, 2001). Así, por ejemplo, Leymann (1996) distinguió cuarenta y cinco conductas de acoso laboral agrupadas en cuatro categorías: 1) acciones contra la reputación o la dignidad personal del afectado (p. ej., intromisión en la vida personal del trabajador), 2) acciones contra el ejercicio de su trabajo (p. ej., sobrecarga de trabajo, trabajo innecesario o por debajo de la calificación profesional), 3) manipulación de la comunicación o de la información manteniendo al acosado en una situación de ambigüedad de rol (p. ej., no informándole sobre distintos aspectos de su trabajo, aislando al trabajador del resto de compañeros), y 4) situaciones de inequidad mediante el establecimiento de diferencias de trato, o mediante la distribución no equitativa del trabajo, o desigualdades remunerativas, etc.

Estas formas de manifestación del *mobbing* se desarrollan a través de un proceso que empieza de un modo insidioso y que paulatinamente alcanza tal envergadura, que resulta improbable recuperar la normalidad anterior (Einarsen et al., 2011). Se suele señalar que las fases habituales del proceso del acoso laboral son: 1) la fase de conflicto (el origen suele hallarse en algún conflicto interpersonal que, lejos de ser resuelto, se cronifica), 2) la fase de estigmatización (caracterizada por comportamientos agresivos y por la manifestación de ataques psicológicos que ponen en marcha la dinámica de acoso propiamente dicha), 3) la fase de intervención desde la organización laboral (lo lógico, dada ya la magnitud del problema, es que en esta fase se tome conciencia de la situación que se está viviendo y se adopte un conjunto de medidas dirigidas a paliar y resolver los acontecimientos, sin embargo esta fase a menudo nunca se produce), y 4) la fase de exclusión (la finalidad

del acoso laboral es que el trabajador acosado termine abandonando la organización). Obviamente, el desarrollo completo de cada una de las fases anteriormente descritas implica que en ninguna de ellas se ha resuelto de manera satisfactoria el problema (Pérez-Bilbao et al., 2001).

### CONSECUENCIAS

Aunque los datos empíricos con relación al *mobbing* son muy variados en diversos aspectos, sí existe unanimidad a la hora de considerar a este riesgo psicosocial laboral como un importante estresor capaz de generar importantes consecuencias negativas sobre la salud, tanto física como psicológica, de los trabajadores que lo padecen (Hogh et al., 2011). La víctima de acoso laboral no suele desarrollar una patología desde el comienzo del mismo, sino que es con el paso del tiempo y una vez agotados los recursos personales (que se muestran ineficaces ante la situación que se está viviendo) cuando el trabajador comienza a enfermar.

Inicialmente, las víctimas de *mobbing* suelen presentar confusión acerca de lo que les está sucediendo, comenzando progresivamente a sufrir una respuesta de estrés que suele acompañarse de miedo y aislamiento (Hirigoyen, 1999). A medida que se mantiene la situación de acoso, el desequilibrio psicológico irá en aumento, surgiendo entonces emociones negativas como la desesperanza, la impotencia, la baja autoestima y la frustración, así como las primeras somatizaciones e indicadores de ansiedad (González de Rivera, 2003; Hogh et al., 2011; Mikkelsen y Einarsen, 2001).

Si la situación de acoso se prolonga o si bien este es muy intenso, con alta probabilidad surgirán en el afectado auténticos cuadros psicopatológicos (Leymann y Gustafsson, 1996; Mikkelsen y Einarsen, 2002a). A nivel clínico, la sintomatología desarrollada por las víctimas de *mobbing* puede ser muy variada (González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2006; González-Trijueque y Graña, 2013), si bien las consecuencias más habituales desarrolladas tienen a los síntomas de ansiedad como principal manifestación psicopatológica (Einarsen y Mikkelsen, 2003; Hogh et al., 2011; Matthiesen y Einarsen, 2004). Muchas de las víctimas de acoso presentan inicialmente sintomatología de carácter reactivo compatible con síndromes ansioso-depresivos o trastornos adaptativos mixtos, cuadros que pueden agravarse y terminar configurando cuadros más graves, como son los trastornos de ansiedad generalizada (TAG) y la sintomatología ansiosa de carácter posttraumático (González-Trijueque y Delgado, 2011; Matthiesen

y Einarsen, 2004; Mikkelsen y Einarsen, 2002a). De hecho, es frecuente que los trabajadores acosados presenten sintomatología de tipo postraumático, como es la re-experimentación de la situación de acoso percibida y el desarrollo de conductas evitativas, así como muestren otros indicadores de interés como sintomatología ansioso-depresiva, somatizaciones, irritabilidad, apatía, déficit de atención, falta de autoestima, fobia social, problemas de sueño, pesadillas y desconfianza hacia el entorno (Leymann y Gustafsson, 1996).

Esta sintomatología postraumática ha sido detectada en víctimas de acoso laboral en estudios realizados en Alemania (Zapf, Knorz y Kulla, 1996), Austria (Niedl, 1996), España (Piñuel, 2001), Finlandia (Vartia, 1996), Irlanda (O'Moore, Seigne, McGuire y Smith, 1998), Noruega (Einarsen y Raknes, 1997) y Suecia (Leymann y Gustafsson, 1996).

Pero además de la sintomatología ansiosa, las investigaciones desarrolladas hasta la fecha han detectado otros indicadores clínicos que pueden presentar las víctimas de *mobbing*, entre los que destacan la sintomatología depresiva (Hogh et al., 2011; O'Moore et al., 1998; Piñuel, 2001), las somatizaciones (González-Trijueque y Graña, 2013; Mikkelsen y Einarsen, 2002b; Pérez-Bilbao et al., 2001), la presencia de indicadores propios del síndrome del quemado (*burnout*), (Einarsen, Matthiesen y Skogstad, 1998; González-Trijueque y Graña, 2013), el uso de alcohol o psicofármacos a modo de afrontamiento (González-Trijueque y Graña, 2010; Pérez-Bilbao et al., 2001) y la transformación de la personalidad con presencia de una hipervigilancia constante, que puede manifestarse en forma de paranoia (Davenport et al., 2002; González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2006; González-Trijueque y Graña, 2013; Matthiesen y Einarsen, 2001; O'Moore et al., 1998). En todo caso, la excesiva duración o magnitud de la situación de *mobbing* puede dar lugar a patologías más graves o a agravar problemas preexistentes (Matthiesen y Einarsen, 2001, 2004); de hecho, en casos extremos podemos encontrar suicidios consumados en este tipo de víctimas (Davenport et al., 2002; Leymann, 1996).

Por otra parte, a nivel social es altamente probable que las víctimas de acoso laboral vean muy afectadas sus relaciones interpersonales más allá del contexto de trabajo, llegando a mostrarse muy susceptibles e hipersensibles a la crítica, con actitudes de desconfianza y conductas de aislamiento, evitación, retraimiento o, por otra parte, de agresividad u hostilidad y con otras manifestaciones de inadaptación social, siendo comunes los

sentimientos de ira y rencor, así como los deseos de venganza contra el/los agresor/es (Piñuel, 2001). Por ello, el entorno social del trabajador acosado padecerá las consecuencias de tener cerca una persona apática, desmotivada, amargada, sin expectativas ni ganas de trabajar, y que padecerá posiblemente algún tipo de trastorno psicopatológico, con o sin adicción a sustancias psicoactivas (Piñuel, 2001).

Por último, tampoco se debe olvidar la afectación negativa que genera el *mobbing* en la propia organización de trabajo, disminuyendo la cantidad y calidad del trabajo realizado, aumentando la accidentabilidad y el absentismo, y perjudicando al clima social y la propia imagen de la organización (Leymann, 1996; Pérez-Bilbao et al., 2001).

### EVALUACIÓN DEL *MOBBING* E INTERVENCIÓN EN LA VÍCTIMA

En la mayoría de los supuestos de acoso laboral será el propio trabajador afectado quien por vez primera exponga la situación que está padeciendo, por lo que se antoja fundamental realizar una adecuada evaluación del caso y obtener la mayor información posible que, en todo caso, deberá contrastarse con otras fuentes. Evaluar correctamente el *mobbing* es fundamental, tanto para prevenir el mismo como para intervenir (en la víctima y en la organización) en los casos donde la dinámica de acoso ya se encuentre en marcha y exista una víctima sufriendo las consecuencias.

La valoración de los casos de *mobbing* debe contemplar varios aspectos (González-Trijueque y Delgado, 2011); por una parte, se debe intentar (en la medida de lo posible) objetivar el estresor descrito y valorar si en la organización de trabajo se está produciendo una situación de acoso o bien otro tipo de riesgo psicosocial (p. ej., estrés laboral, *burnout*). Por otra parte deberá determinarse el grado de afectación de la víctima y comprobar si presenta síntomas clínicos y si estos configuran algún cuadro psicopatológico para así facilitar el tipo de intervención más apropiada. Y en tercer lugar, se deberá valorar si existe causalidad (o al menos compatibilidad) entre el estresor descrito y la sintomatología desarrollada por el trabajador acosado, para lo cual será fundamental evaluar la estructura de personalidad, el estado anterior y la vulnerabilidad/resiliencia del sujeto acosado. Con todo ello, se podrán proponer e instaurar medidas correctoras, así como intervenir en la salud del afectado.

Tal como se ha señalado, a la hora de evaluar un caso de acoso laboral, en un principio, nos encontraremos únicamente con las propias referencias del sujeto explorado a través de las cuales intentará explicar el problema que refiere estar percibiendo en su lugar de trabajo. Es posible que el sujeto evaluado considere que está sufriendo una situación de acoso laboral y, sin embargo, cuando comience a explicar su problemática nos demos cuenta que realmente no describe una situación de *mobbing* propiamente dicha, sino que realmente haga referencia a otro tipo de riesgo psicosocial laboral, que si bien no configure una situación de acoso también puede ocasionar malestar y sufrimiento a la persona que lo padece (p. ej. estrés laboral, *burnout*), (González-Trijueque y Delgado, 2011). Llegado a este punto, podremos alcanzar un primer “diagnóstico de sospecha” antes de poder alcanzar un “diagnóstico de certeza”, siendo para ello fundamental realizar un diagnóstico diferencial con otros riesgos psicosociales (González-Trijueque, 2007; Padial y De la Iglesia, 2002).

Una vez que tengamos confirmadas las sospechas de que el caso que se está valorando puede corresponderse a un caso de *mobbing*, podremos realizar entrevistas de tipo semiestructurado que permitan precisar el acoso descrito y sus principales características asociadas (p. ej., duración, intensidad, número de acosadores, tipo de conductas percibidas), así como desarrollar una anamnesis laboral del trabajador evaluado con su respectivo análisis del puesto de trabajo (p. ej., funciones a realizar, horario, medios, etc.). A partir de este momento el evaluador podrá apoyarse en distintos instrumentos específicos de medida, los cuales serán de utilidad para completar la información obtenida durante las entrevistas mantenidas y permitirán diferenciar supuestos de acoso laboral de otro tipo de riesgos psicosociales (González-Trijueque y Delgado, 2011).

Respecto a la administración de pruebas técnicas, parece recomendable iniciar la valoración psicométrica con algún instrumento que valore aspectos psicosociales generales de interés en el contexto laboral. Una vez realizada la evaluación psicométrica de carácter más genérico sobre riesgos psicosociales laborales, se podrán administrar reactivos específicos que valoren riesgos concretos; concretamente, puede ser útil aplicar algún instrumento que valore estrés laboral (p. ej., JSS), el síndrome del quemado (*burnout*) (p. ej., MBI), así como el acoso psicológico en el lugar de trabajo (*mobbing*) propiamente dicho (p. ej., LIPT, NAQ); esto nos permitirá explicar de forma más precisa un diagnóstico diferencial, no en términos clínicos, sobre posibles riesgos psicosociales generadores de distrés. En cuanto a los

instrumentos de medida del *mobbing*, podemos decir que posiblemente sea el NAQ (Negative Acts Questionnaire) de Einarsen y Raknes (1997) el instrumento más utilizado en el ámbito científico internacional para evaluar las diferentes formas de comportamientos negativos en el lugar de trabajo (Nielsen, Notelaers y Einarsen, 2011).

Con todo ello, el evaluador procurará objetivar la situación de acoso descrita a través de otras fuentes de información, por lo cual resultará recomendable contrastar la información vertida, en la medida de lo posible, con un análisis documental apropiado, así como con otras personas que puedan ser conocedoras de la situación (compañeros, superiores, delegados de prevención, responsables de salud laboral e incluso el supuesto acosador). No debemos obviar que al momento de realizar una valoración técnica de un fenómeno tan complejo y sutil como el acoso laboral, lo ideal sería realizar un trabajo multidisciplinar por parte de distintos profesionales (p. ej., psicólogos, médicos del trabajo, técnicos superiores en prevención de riesgos laborales) y poder valorar aspectos tan variados como son el propio lugar de trabajo y el(los) supuesto(s) acosador(es), y no únicamente la evaluación de la víctima del acoso (González-Trijueque y Delgado, 2011).

Tras haber “objetivado” el estresor laboral que configura el acoso, se procederá a evaluar los posibles daños (lesiones recuperables o secuelas permanentes) ocasionados en el trabajador afectado. La víctima de *mobbing* habitualmente percibe el acoso como una forma de estrés intenso que afecta a su bienestar psíquico y físico, más aun cuando descubre que los recursos con los que intenta hacer frente al problema no son efectivos y por tanto no es capaz de controlar sus desajustes emocionales, lo cual termina generando un malestar significativo que tiende a cronificarse y configurar distintos cuadros psicopatológicos, tal como ya se ha señalado.

Una vez valorado el estresor, identificado por el trabajador como una situación de acoso hacia su persona, así como los posibles daños psíquicos detectados mediante la evaluación practicada, el evaluador deberá abordar la posible relación de causalidad existente entre el acoso y la psicopatología desarrollada, aspecto fundamental, sobre todo si posteriormente se judicializa el caso y la víctima termina recurriendo a los tribunales de justicia para reclamar una indemnización por los daños ocasionados (González-Trijueque y Delgado, 2011; Padial y De la Iglesia, 2002). Para ello es fundamental evaluar el estado anterior de la víctima, así como todas aquellas variables que pudieran tener un efecto modulador entre estresor percibido y la

psicopatología desarrollada. Asimismo, se debe valorar si el trabajador ha estado expuesto a unos factores de riesgo de tipo psicosocial relacionados con las relaciones interpersonales establecidas en el lugar de trabajo y si dicha situación ha ocasionado unos daños psicofísicos objetivables mediante datos clínicos (Llaneza, 2005). Este tipo de evaluación nos permitirá en algunos casos, la minoría, que podamos considerar una compatibilidad absoluta entre estresor y sintomatología cuando únicamente se valore una causa única y se aprecie una lesión o secuela en el plano psicológico; mientras que en la mayoría de supuestos de este tipo, se identificarán distintos estresores susceptibles de intervenir en la patología detectada y que son coexistentes con la conducta de acoso laboral, siendo por tanto esencial en estos casos valorar la vulnerabilidad y estado anterior de la víctima, así como la concausalidad de los distintos factores que pueden interferir en la modulación del daño psicológico detectado (González-Trijueque y Delgado, 2011).

Por ello, en los casos en los que se detecte en el trabajador acosado alguna patología mental, esta podrá ser o no compatible con la situación de acoso. Así, por ejemplo, si se detecta una psicopatología incompatible con una situación de *mobbing* (p. ej., psicosis, trastorno bipolar) no debemos excluir la posible conducta de acoso, ya que esta podrá haberse producido y así agravar el estado anterior (vulnerable) de la víctima (González-Trijueque y Delgado, 2011). En otros supuestos, el evaluador tendrá que justificar que la conducta de acoso descrita corresponde con las definiciones técnicas del concepto de *mobbing* en cuanto a características, frecuencia y duración, así como que supone al menos el principal estresor identificado y que por sí solo es suficiente y necesario para producir el daño psicológico detectado al momento de la exploración (González-Trijueque y Delgado, 2011). De hecho, lo más habitual será que el evaluador pueda acreditar en la víctima valorada sintomatología compatible con la situación de acoso (p. ej. trastorno adaptativo) pero que también dichas alteraciones puedan ser explicadas, al menos en parte, por otros estresores (p. ej., problemas personales, familiares).

Ante esta situación, el psicólogo deberá descartar que el trastorno sea anterior al acoso, en cuyo caso, evidentemente no puede derivar de ello, pero sí influir en su agravamiento; de este modo, el evaluador deberá descartar otras hipotéticas o causas y contemplar tres posibles supuestos: 1) el acoso es el único estresor identificado y es suficiente y necesario para producir el trastorno (el psicólogo hablaría de compatibilidad absoluta y establecería el acoso como causa única de la lesión o secuela psíquica detectada), 2) existen otros estresores identificados y susceptibles de generar el mismo

trastorno, que son coexistentes con el acoso (el psicólogo debería valorar la concausalidad), y 3) existen causas previas orgánicas o ambientales susceptibles de generar el trastorno detectado (el psicólogo debería valorar la vulnerabilidad y estado anterior de la víctima), (González-Trijueque y Delgado, 2011).

Sin embargo, y pese al potencial victimizante del acoso laboral, no debemos olvidar que la ausencia de psicopatología en el trabajador afectado no descarta la posibilidad de que este esté sufriendo una situación auténtica de *mobbing*, ya que en ocasiones hay afectados que cuentan con una alta resiliencia y una capacidad de afrontamiento tan importante que puede mitigar los efectos negativos del acoso, al menos durante las primeras fases y por más tiempo que en una persona que no cuente con dichos recursos (González-Trijueque y Delgado, 2011). No obstante, debemos recordar que el *mobbing* no genera las mismas consecuencias ni provoca las mismas reacciones en todas las personas que lo sufren, ya que las diferencias entre habilidades sociales, capacidades, estrategias de afrontamiento, apoyo social y recursos personales que tenga el trabajador para afrontar la situación de acoso pueden resultar determinantes en el desarrollo o no de una posterior psicopatología (González-Trijueque y Delgado, 2011).

A partir de realizar una valoración exhaustiva como la descrita, se podrán poner en marcha sistemas de gestión y resolución de conflictos para intentar solucionar la situación detectada, o al menos proponer medidas correctoras. Actuando así se podrá prevenir con mayor eficacia y eficiencia posibles situaciones de acoso laboral futuras, instaurando en la organización unas evaluaciones periódicas de riesgos psicosociales de carácter preventivo.

Además, se deberá procurar la recuperación total de la víctima, quienes en los últimos años se ha convertido en un supuesto habitual en la práctica psicoterapéutica (Schwickerath y Zapf, 2011), habiéndose propuesto distintos modos de intervenir clínicamente con las víctimas de *mobbing* (González de Rivera, 2003; Hirigoyen, 1999, 2001; Tehrani, 2003, 2011).

A la hora de intervenir con las víctimas de *mobbing*, resulta esencial que estas identifiquen la situación de acoso y comprendan lo que están sufriendo (González de Rivera, 2003; Hirigoyen, 1999), que se desembaracen de la culpabilidad (Hirigoyen, 1999; Piñuel, 2003), que aprendan modos de actuar ante el estresor (González de Rivera, 2003) y que ganen seguridad en sí mismas (Tehrani, 2011), siendo el objetivo general lograr la mejor

adaptación posible y minimizar los posibles daños (González de Rivera, 2003; Tehrani, 2011). Lo que debe tener claro la víctima de *mobbing* es que siempre es posible encontrar una solución y que no todas las situaciones de acoso laboral terminan generando secuelas en el plano psíquico del trabajador (Piñuel, 2003), si bien existe un importante riesgo de dañar la salud mental del mismo (Hirigoyen, 2001) y desde luego se trata de un fenómeno que de un modo u otro siempre afecta al bienestar y la calidad de vida del trabajador que lo padece (Tehrani, 2011).

Por último, se debe destacar que dentro de los abordajes psicoterapéuticos que han mostrado su eficacia a la hora de intervenir con las víctimas de *mobbing*, han destacado los de tipo cognitivo conductual (Schwickerath y Zapf, 2011), así como el *counselling*, en aquellos casos donde la psicopatología no resulte incapacitante para el trabajador (Tehrani, 2003, 2011). Así, por ejemplo, en Alemania, Schwickerath y Zapf (2011) proponen un tipo de intervención cognitivo-conductual con trabajadores acosados que contempla el distanciamiento del problema, la comprensión del mismo, la toma de decisiones y la disposición para actuar, destacando la utilidad del análisis funcional como técnica de evaluación.

### MARCO LEGAL EN VENEZUELA

Los principales problemas a la hora de definir jurídicamente el acoso psicológico en el lugar de trabajo y de este modo regular su tratamiento jurídico, han sido los siguientes: 1) un problema de tipificación normativa del comportamiento o delimitación de la conducta jurídicamente relevante (definición del supuesto de hecho o ámbito material de aplicación de las normas); 2) un problema de fundamentación jurídica (delimitación del derecho fundamental vulnerado de forma específica por el comportamiento del acosador u hostigador, ya sea empresario o cualquier otra persona de la línea jerárquica); y 3) un problema de selección de la técnica reguladora más adecuada para una tutela efectiva y eficaz del derecho lesionado y fijación de las consecuencias jurídicas o sanciones derivadas del comportamiento ilícito llevado a cabo (Gimeno, 2005). Por ello, en realidad, la función de los tribunales en este campo consiste básicamente en: 1) delimitar qué situación puede calificarse como acoso y cuáles otras no pueden merecer tal tratamiento, por tratarse de meras irregularidades en el ejercicio del poder de dirección por el empresario, o situaciones de abusos empresariales con sistematicidad o reiteración ni intención de dañar la dignidad del trabajador; y 2) establecer qué soluciones jurídicas caben desde el derecho, encontrándose

la frontera entre el ejercicio, abusivo o no, del poder de dirección y el acoso hacia un trabajador, en el punto en que, abusando del principio de jerarquía o dirección, el empresario convierte el *ius variandi* en una especie de *iter criminis* para decidir sobre los derechos de la personalidad (Gimeno, 2005; Rivas, 2005).

En cuanto al marco legal venezolano, se debe señalar que, a diferencia de la legislación de otros países, en Venezuela no existe una ley específica dirigida a abordar el acoso psicológico laboral (Fernández y Nava, 2010), lo cual no es sinónimo de que no exista un marco legal que ampare de forma indirecta a estas víctimas; de hecho, la protección con la que cuenta el trabajador frente al *mobbing*, de acuerdo con el ordenamiento jurídico venezolano, se puede realizar a partir de distintos textos legales, como son la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV), la Ley Orgánica del Trabajo (LOT), la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), la Ley Orgánica Procesal del Trabajo (LOPTRA) y el Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo (RLOT), (Fernández y Nava, 2010). Más concretamente, la víctima de *mobbing* encuentra amparo jurídico en los siguientes derechos (Fernández y Nava, 2010):

- 1) El respeto a la vida y la salud de toda persona (Arts. 43 y 83 C RBV).
- 2) La garantía de la defensa y el desarrollo de la persona y el respeto a su dignidad (Art. 3 C RBV; Art. 2 LOT; Art. 15 RLOT).
- 3) El derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, sin limitación alguna, salvo lo establecido en la ley, de manera que toda persona tiene el derecho a desarrollar plenamente su forma de ser, sus cualidades o características que lo distinguen de otros sin restricción alguna, solo el respeto hacia el derecho de los demás y el orden público y social (Art. 20 C RBV).
- 4) 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 (Art. 46 C RBV).
- 5) El derecho de todo individuo a expresar sus ideas, pensamientos y opinión (Art. 57 C RBV).

6) 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, estos son inherentes al individuo y no podrán cederse (Art. 19 CRBV; Arts. 3 y 26 LOT; Art. 5 LOPTRA; Convenio Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación).

7) El derecho que tiene toda persona a la protección de su honor, mantener su buen nombre y reputación, así como también a la privacidad, la intimidad, posesiones y creencias de una persona siempre que estas no vayan en menoscabo de otro (Art. 60 CRBV).

8) El trabajo como un hecho social que crea las condiciones necesarias que permiten al individuo ejercer su derecho y el deber de realizar un trabajo, a fin de lograr la satisfacción de sus necesidades (Arts. 87 y 89 CRBV).

9) El derecho de todo trabajador a trabajar en un ambiente de armonía, equilibrio y seguridad al momento de desempeñar su tarea (Art. 185 LOT).

10) 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 (Arts. 236 y 237 LOT; Art. 15 RLOT).

Tal como puede apreciarse, los derechos señalados son regulados de manera amplia, y el mecanismo legal para restablecerlos cuando han sido vulnerados es el amparo constitucional, recurso que para algunos autores es insuficiente a la hora de abordar el *mobbing*, debido a que por esta vía únicamente se restituye el derecho infringido (p. ej., dignidad, honor, etc.), pero no se sanciona el *mobbing* de ninguna forma, ni como conducta indebida, adoptada por el empleador o compañero de trabajo según el caso, ni tampoco se reconoce como mecanismo de despido indirecto (Fernández y Nava, 2010).

En lo que a la doctrina de casación se refiere, son muy pocas las sentencias relacionadas con el acoso psicológico en el trabajo en Venezuela (Fernández y Nava, 2010). Pueden mencionarse tres decisiones de la Sala de Casación Social del Tribunal Supremo de Justicia, todas ellas demandas por daño moral producto de malos tratos hacia trabajadores (sentencia n° 720 de 30 de junio de 2004; sentencia n° 731 de 13 de julio de 2004; sentencia n° 865

de 23 de julio de 2004). Por otra parte, desde la perspectiva judicial también debe destacarse que el más alto tribunal de Venezuela, la Sala Constitucional del Tribunal Supremo, únicamente se ha pronunciado en relación con el concepto de *mobbing* en un único caso (sentencia n° 674 de 5 de mayo de 2009), (Carballo, 2012). Asimismo, existen distintas 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 (Fernández y Nava, 2010). Podemos decir que el amparo constitucional se establece como mecanismo que se limita a restablecer el derecho infringido y, en consecuencia, a hacer cesar la violación de este y, por ende, demostrar el *mobbing* del cual ha sido víctima el trabajador. De hecho, teniendo en consideración 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* es el amparo constitucional (Fernández y Nava, 2010).

Asimismo, diversos autores consideran que las normas contenidas en las distintas leyes laborales en el ordenamiento jurídico venezolano resultan insuficientes de cara a abordar la problemática del acoso laboral, ya que no regulan de forma específica las situaciones de *mobbing*, sino que consideran que cuando se producen estas situaciones de maltrato se infringe algún derecho inherente a la persona o a sus condiciones de trabajo, tratándose de encuadrar dicho escenario de acoso en la normativa existente (Fernández y Nava, 2010). Posiblemente la norma legal que más se aproxima a prohibir cualquier tipo de acoso, entre ellos el *mobbing* (aunque no lo señale de forma expresa), es la contemplada en el artículo 56 de la LOPCYMAT (Carballo, 2012), según la cual el patrono no podrá ni por sí ni por terceros emplear conductas ofensivas, intimidatorias, maliciosas que vayan en perjuicio psicológico y moral del trabajador. Igualmente, el artículo 12 del RLOT dispone de manera explícita la prohibición de incurrir en conductas acosadoras con connotaciones sexuales, infiriéndose que dicha normativa se extiende por analogía al acoso psicológico en el trabajo (Fernández y Nava, 2010). Además, desde la perspectiva que concibe el *mobbing* como factor de riesgo psicosocial, se señala que este estará sometido a las medidas preventivas de carácter general que consagra la LOPCYMAT y, en particular,

a la prevista en su artículo 56.5 (Carballo, 2012). Con todo ello, resulta obvio que en Venezuela, dentro del medio laboral, los empresarios tienen la obligación de ofrecer la protección y seguridad a todos los trabajadores ante los distintos riesgos laborales; para ello, los servicios de prevención deben evaluar dichos riesgos y adoptar las medidas necesarias, al igual que la Inspección de Trabajo debe velar por el establecimiento de un ámbito laboral saludable y no hostil para los trabajadores (Castillo, 2007).

Además del marco legal señalado, Venezuela ha ratificado acuerdos y pactos internacionales en los que se reconocen derechos fundamentales inherentes al ser humano y, por consiguiente, 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 (Fernández y Nava, 2010).

Por otra parte, en 2007 fue promulgada la Ley Orgánica sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LODMVLV), 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* (Carballo, 2012; Fernández y Nava, 2010).

Sin embargo, tal como se ha señalado, aun no existe en Venezuela una normativa específica para proteger al trabajador frente al *mobbing*, y menos aun de un procedimiento sancionador específico del acosador más allá del Código Penal (CP), (Fernández y Nava, 2010). De hecho, a nivel penal, el sistema de responsabilidades venezolano contempla medidas privativas de libertad para las sanciones derivadas del acoso laboral en dos supuestos: 1) independientemente del género de la víctima, siempre que se produjere una lesión a la salud de esta por culpa del agente, resultará procedente la aplicación de las normas sobre lesiones contenidas en los artículos 413 al 420 del CP; y 2) si la víctima fuere mujer y sin que fuere necesario que mediaren lesiones físicas o psíquicas, procederá la pena prevista en el artículo 40 LODMVLV, es decir, prisión de ocho a veinte meses (Carballo, 2012).

Pero al margen de la tutela constitucional y penal existente en Venezuela en relación con el acoso laboral, no debemos olvidar el procedimiento administrativo existente al amparo de las víctimas. Nos referimos al proceso diseñado por el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL), que se realiza a través de las Direcciones Estatales de Salud de los Trabajadores (DIRESAT), cuya finalidad es determinar si un trabajador es víctima de acoso laboral, así como certificar si presenta alguna patología (enfermedad ocupacional) asociada al mismo (Fernández y Nava, 2010). Dicho procedimiento consta de distintas etapas: 1) formulación de la denuncia, 2) entrevista psicológica, 3) apertura de historia, 4) visita al centro de trabajo, 5) certificación de enfermedad de origen ocupacional y determinación de grado de discapacidad del trabajador. En este sentido, es importante señalar que en Venezuela el *mobbing* se califica como enfermedad ocupacional por el INPSASEL, si bien lo que se certifica no es la presencia del acoso laboral como tal, sino sus consecuencias en el trabajador afectado, es decir, la patología que presenta o desarrolla la víctima (p. ej., síndrome depresivo, trastorno de ansiedad, trastorno de estrés postraumático, etc.), (Fernández y Nava, 2010). Una vez certificadas las consecuencias del *mobbing* como enfermedad ocupacional, el trabajador tiene derecho a recibir asistencia médica integral e indemnizaciones diarias por incapacidad temporal, equivalentes a 2/3 del salario promedio diario, a partir del cuarto día de incapacidad y hasta por cincuenta y dos semanas consecutivas, susceptibles de prórroga (Arts. 9 y 10 de la Ley del Seguro Social), abonadas por el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) por mensualidades vencidas, siempre que viva en una zona de Régimen General (Castillo, 2007). Además, la LOPCYMAT establece un conjunto de indemnizaciones que deben ser otorgadas en caso de discapacidad temporal, producto de accidente de trabajo y enfermedades ocupacionales, en el marco del Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, definiéndose la discapacidad temporal en el artículo 79 como la contingencia que impide al trabajador trabajar por un tiempo determinado debido a un accidente de trabajo o enfermedad ocupacional, y acarrea las siguientes consecuencias: 1) suspensión de la relación de trabajo conforme a lo dispuesto en la LOT (Art. 94); 2) prestación económica a favor del trabajador equivalente al 100% del total de salario de referencia de cotización por el número de días que dure la discapacidad; 3) indemnizaciones diarias por discapacidad temporal, canceladas a partir del cuarto día de ausencia del trabajador hasta su rehabilitación, readaptación, curación o hasta que se declare la discapacidad permanente; 4) el empleador deberá cancelar los

tres primeros días continuos de la discapacidad temporal, sobre la base del 100% del salario del trabajador con todos sus beneficios económicos; y 5) las indemnizaciones diarias por la discapacidad temporal hasta por doce meses continuos, pudiendo ser prorrogadas por un periodo igual, previa evaluación del INPSASEL (Fernández y Nava, 2010). Otra obligación que la citada ley impone al empleador, una vez finalizada la discapacidad temporal, es el deber de incorporar o reingresar al trabajador que haya recuperado su capacidad de trabajar en el cargo que desempeñaba con antelación a la contingencia ocurrida (Art. 100). Sin embargo, siguiendo a Fernández y Nava (2010), estas prestaciones actualmente no están siendo otorgadas a los trabajadores afectados por riesgos laborales, ya que el Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo no está funcionando plenamente, entre otros motivos, porque instituciones como la Tesorería del Sistema de Seguridad Social, encargada de pagar las prestaciones dinerarias, todavía no ha sido creada. Por lo tanto, las indemnizaciones que corresponden al trabajador en caso de accidente de trabajo o enfermedad ocupacional, conforme al citado régimen, no están siendo canceladas por este, sino por el IVSS, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley del Seguro Social.

Asimismo, y al margen de la señalada incapacidad temporal, a un trabajador podría corresponderle una pensión por incapacidad parcial o por invalidez, si la discapacidad para trabajar se vuelve permanente (Arts. 20 y 13 Ley del Seguro Social), (Fernández y Nava, 2010).

Además, independientemente de las prestaciones que puedan corresponder al trabajador por parte del actual Seguro Social o por el Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, conforme al artículo 129 de la LOPCYMAT, si el accidente de trabajo o enfermedad ocupacional se produce como consecuencia de la violación de la normativa en materia de seguridad y salud en el trabajo por parte del empleador, este deberá pagar al trabajador una indemnización en los términos establecidos en el artículo 130 de esta ley, y por daño material y moral conforme al Código Civil (CC), sin perjuicio de la sanción penal correspondiente (Fernández y Nava, 2010). Por tanto, esta responsabilidad surge cuando el empleador viola la normativa legal de seguridad, higiene y salud en el trabajo e incurre en una omisión, o por acción cuando por imprudencia, impericia o negligencia induce a la ocurrencia del infortunio (Castillo, 2007); es entonces cuando el empleador quedará obligado a pagar una compensación económica de acuerdo con la gravedad de la falta y el tipo de discapacidad según la graduación establecida en la propia LOPCYMAT.

En el caso específico del *mobbing* y conforme a las certificaciones emitidas por el INPSASEL, que hasta el momento califican sus consecuencias (debido a las patologías presentadas por la víctima) como enfermedad ocupacional con grado de discapacidad temporal, el empleador deberá abonar el doble del salario correspondiente a los días de reposo (Art. 130); pero además, si el trabajador no se encuentra debidamente inscrito en el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, el patrono deberá cancelar las indemnizaciones previstas en el régimen supletorio consagrado en la LOT (Arts. 560 al 585), (Fernández y Navas, 2010). En este sentido, se debe destacar que si bien es cierto existen otras prestaciones generadas por discapacidades (p. ej., total y permanente, absoluta y permanente, parcial y permanente), hasta ahora en Venezuela solo han sido certificadas las consecuencias del *mobbing* como enfermedad ocupacional con grado de discapacidad total y temporal, razón por la cual solo se incluye esta y no las demás (Fernández y Navas, 2010).

Por otra parte, y teniendo en cuenta que debido a la naturaleza misma de la acción del amparo constitucional (descrita anteriormente), esta no permite determinar y establecer la indemnización económica que corresponde pagar al responsable de ejecutar el *mobbing* o acoso moral en el trabajo (Fernández y Nava, 2010). Por ello, el resarcimiento del daño y la indemnización correspondiente se promueve mediante demanda por daño moral fundamentada en los artículos 1.185 y 1.196 del CC venezolano (Fernández y Nava, 2010).

En este sentido, la jurisprudencia ha establecido los aspectos que deben ser analizados en las acciones por daño moral, entre los que destacan: 1) la importancia del daño tanto físico como psíquico, 2) el grado de culpabilidad del accionado, 3) la conducta de la víctima, 4) el grado de instrucción, posición social y económica del reclamante, 5) la capacidad económica de la parte accionada, 6) el tipo de retribución económica que necesita la víctima para ocupar una situación similar a la anterior al accidente o enfermedad, y 7) la referencia pecuniaria estimada por el juez para tasar la indemnización que considera equitativa y justa para el caso concreto. En todo caso, hay que destacar que en las sentencias de primera instancia se reconoce la escasa regulación legal existente en relación con el acoso laboral, afirmándose que se encuentra en la actualidad en una etapa exploratoria, si bien, 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* (p. ej., deben concurrir los elementos de duración y recurrencia de las conductas hostigadoras; se reconoce el *mobbing* como un

deliberado maltrato verbal; las conductas hostigadoras atentan contra la dignidad, integridad física y psicológica del trabajador; se tienen en cuenta los diagnósticos psicopatológicos más habituales en estos supuestos, etc.), (Fernández y Nava, 2010).

### CONCLUSIONES

Resulta evidente que el *mobbing* o acoso psicológico en el lugar de trabajo constituye uno de los fenómenos que mayor interés ha despertado a nivel social y laboral en los últimos años, principalmente por los alarmantes datos de prevalencia que ofrecen los distintos estudios realizados (Zapf et al., 2003, 2011), así como por los nefastos efectos que produce no solo para el trabajador que lo sufre, sino también a nivel social y para la propia organización de trabajo, al verse afectada su productividad y su imagen. Además, tampoco deben olvidarse los gastos que genera esta problemática al Estado, sin olvidar la responsabilidad de este como garante de los derechos de sus ciudadanos.

Queda claro que el *mobbing* es una forma de maltrato contra la que tanto la sociedad como los poderes públicos deben manifestar su más absoluto rechazo, no debiendo minimizarse su importancia ni el sufrimiento de quienes lo padecen. En este sentido, no debemos olvidar que el acoso laboral es una forma de hostigamiento, cuyo principal objetivo es el de lograr que la víctima, muchas veces un trabajador plenamente válido, abandone la organización laboral mediante una aparente decisión voluntaria. Pero a veces los daños producidos por el *mobbing* van más allá de lo que supone la pérdida de un empleo, ya que la persona acosada puede terminar presentando secuelas para toda la vida e incluso llegar al suicidio.

En cuanto al amparo legal de los trabajadores en Venezuela en relación con el *mobbing*, podemos decir que hasta la fecha los mecanismos de defensa de los que disponen las víctimas son por una parte a nivel administrativo y por otra a nivel judicial (Fernández y Nava, 2010).

Respecto al nivel administrativo, existe el procedimiento diseñado por el INPSASEL para verificar si efectivamente el trabajador está padeciendo una situación de *mobbing* y, de ser así, certificar sus consecuencias como enfermedad ocupacional, lo que otorga otra posibilidad a la víctima, la de acudir a la vía jurisdiccional para demandar las posibles indemnizaciones establecidas en la LOPCYMAT, y por daño material y moral, conforme al Código Civil, ya que dicha certificación constituye un documento público,

por cuanto es emitido por un órgano adscrito al Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y la Seguridad Social.

Por otra parte, a nivel judicial existe el llamado amparo constitucional, recurso que resulta insuficiente para abordar el *mobbing* según distintos autores, debido a que a través de él únicamente se restituye el derecho infringido, pero no se sanciona el *mobbing* de ninguna forma, ni como conducta indebida, adoptada por el empleador o compañero de trabajo penalizando a estos según el caso, y mucho menos es reconocido como mecanismo de despido indirecto dentro de la relación de trabajo.

Con todo ello, podemos decir que, ante esta situación, partiendo de los criterios considerados por los tribunales de justicia de Venezuela y teniendo en cuenta la experiencia de otros países como Argentina y Colombia, que sí han promulgado leyes específicas sobre acoso laboral, al Estado venezolano le correspondería elaborar un instrumento legal específico dirigido a prevenir el *mobbing* o reformar las normas existentes, a fin de incluir este fenómeno, estableciendo el procedimiento que se debe seguir y sanciones de tipo pecuniario y penal para los agresores u hostigadores. Todo ello orientado a disminuir la incidencia de estos casos y paliar en la medida de lo posible el daño generado, tanto a trabajadores como organizaciones, antojándose fundamental que el Estado desarrolle campañas informativas sobre el *mobbing* con objeto de sensibilizar a la población (y a los empresarios y administraciones públicas principalmente), explicando los terribles efectos de este fenómeno y fomentar que estas situaciones de maltrato sean denunciadas oportunamente por las víctimas y/o sus representantes.

## REFERENCIAS

- Carballo, C. (2012). Acoso moral o *mobbing* en el ámbito de las relaciones de trabajo. *XX Congreso Mundial de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*, Santiago de Chile.
- Castillo, M. (2007). *Legislación en prevención, salud y seguridad laboral*. Barquisimeto: Pitágoras.
- Davenport, N., Schwartz, R. y Elliott, G. (2002). *Mobbing, Emotional abuse in the American workplace*. Ames, IO: Civil Society Publishing.
- Di Martino, V., Hoel, H. y Cooper, C. (2003). *Preventing violence and harassment in the workplace*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.

- Einarsen, S. y Hauge, L.J. (2006). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 251-274.
- Einarsen, S. y Mikkelsen, E.G. (2003). Individual effects of exposure to bullying at work. En Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. y C.L. Cooper (Eds.). *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice* (pp. 127-143). London: Taylor & Francis.
- Einarsen, S. y Raknes, B.I. (1997). Harassment at work and the victimization of men. *Violence and Victims*, 12, 247-263.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. y Cooper, C.L. (2011). The concept of bullying and harassment at work: The European tradition. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.). *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research and practice* (pp. 3-39). Boca Raton, FL: Taylor & Francis.
- Einarsen, S., Matthiesen, S.B. y Skogstad, A. (1998). Bullying, burnout and well-being among assistant nurses. *Journal of Occupational Health and Safety*, 14, 263-268.
- Fernández, M. y Nava, Y. (2010). El mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela. *Revista de Derecho*, 33, 62-95.
- Fidalgo, M., Gallego, Y., Ferrer, R., Nogareda, C., Pérez-Zambrana, G. y García-Maciá, R. (2009). *Nota Técnica Preventiva (NTP) N° 854. Acoso psicológico en el trabajo: definición*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Gimeno, R. (2005). *La presión laboral tendenciosa: el mobbing desde la óptica del juez*. Valladolid: Lex Nova.
- González de Rivera, J.L. (2003). *El maltrato psicológico: cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso*. Madrid: Espasa.
- González de Rivera, J.L. y Rodríguez-Abuín, M.J. (2006). Acoso psicológico en el trabajo y psicopatología: un estudio con el LIPT-60 y el SCL-90-R. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 397-412.
- González-Trijueque, D. (2007). El acoso psicológico en el lugar de trabajo: una aproximación desde la psicología forense. *Psicopatología Clínica, Legal y Forense*, 7, 41-62.
- González-Trijueque, D. y Delgado, S. (2011). Propuesta metodológica para la evaluación pericial de la víctima de *mobbing*. *Psicopatología Clínica, Legal y Forense*, 11, 143-166.

- González-Trijueque, D. y Graña, J.L. (2009). El acoso psicológico en el lugar de trabajo: prevalencia y análisis descriptivo en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 21, 288-293.
- González-Trijueque, D. y Graña, J.L. (2010). Profiles of social skills, coping strategies and perceived social support in mobbed workers. *Psicopatología Clínica, Legal y Forense*, 10, 7-22.
- González-Trijueque, D. y Graña, J.L. (2013). Perfiles victimológicos en trabajadores acosados en su lugar de trabajo: niveles de psicopatología y *burnout*. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 22(2), 121-129.
- Hirigoyen, M.F. (1999). *El acoso moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Barcelona: Paidós.
- Hirigoyen, M.F. (2001). *El acoso moral en el trabajo: distinguir lo verdadero de lo falso*. Barcelona: Paidós.
- Hoel, H. y Salin, D. (2003). Organisational antecedents of workplace bullying. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C.L. Cooper (Eds.). *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice* (pp. 203-218). London: Taylor & Francis.
- Hogh, A., Mikkelsen, E.G. y Hansen, A.M. (2011). Individual consequences of workplace bullying/mobbing. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C.L. Cooper (Eds.). *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research and practice* (pp. 107-128). Boca Raton, FL: Taylor & Francis.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- Leymann, H. y Gustafsson, A. (1996). Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorder. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 251-275.
- Llaneza, F. (2005). *La ergonomía forense. Pruebas periciales en prevención de riesgos laborales*. Valladolid: Lex Nova.
- Martín-Daza, F., Pérez-Bilbao, J. y López, A. (1998). *Nota Técnica Preventiva (NTP) N° 476. El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Matthiesen, S. y Einarsen, S. (2001). MMPI-2 configurations among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 467-484.
- Matthiesen, S. y Einarsen, S. (2004). Psychiatric distress and symptoms of PTSD among victims of bullying at work. *British Journal of Guidance and Counselling*, 32, 335-356.

- Mikkelsen, E. y Einarsen, S. (2001). Bullying in Danish work-life: Prevalence and health correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 393-413.
- Mikkelsen, E. y Einarsen, S. (2002a). Basic assumptions and symptoms of post-traumatic stress among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11, 87-111.
- Mikkelsen, E.G. y Einarsen, S. (2002b). Relationships between exposure to bullying at work and psychological and psychosomatic health complains: The role of State negative affectivity and generalized self-efficacy. *Scandinavian Journal of Psychology*, 43, 397-405.
- Milczarek, M. (2010). *Workplace violence and harassment: A European picture*. Luxembourg: European Agency for Safety and Health at Work.
- Moreno-Jiménez, B. y Rodríguez-Muñoz, A. (2006). Introducción del número monográfico sobre acoso psicológico en el trabajo: una perspectiva general. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22, 245-249.
- Niedl, K. (1996). Mobbing and wellbeing: Economic and personal development implications. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 239-249.
- Nielsen, M., Notelaers, G. y Einarsen, S. (2011). Measuring exposure to workplace bullying. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C.L. Cooper (Eds.). *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research and practice* (pp. 149-174). Boca Raton, FL: Taylor & Francis.
- O'Moore, M., Seigne, M., McGuire, L. y Smith, M. (1998). Victims of bullying at work in Ireland. *Journal of Occupational Health and Safety*, 14, 569-574.
- Padial, O. y De la Iglesia, M. (2002). El *mobbing* como enfermedad de trabajo. *Lan Harremanak*. Revista de Relaciones Laborales, 7, 231-240.
- Pérez-Bilbao, J., Nogareda, C., Martín-Daza, F. y Sancho, T. (2001). *Mobbing, violencia física y acoso sexual*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Piñuel, I. (2001). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal Térrae.
- Piñuel, I. (2003). *Mobbing: manual de autoayuda*. Madrid: Aguilar.
- Rivas, M. (2005). *Violencia psicológica en el trabajo: su tratamiento en la jurisprudencia. Estudio, jurisprudencia y formularios*. Pamplona: Aranzadi.

- Rodríguez, A., Escartín, J. y Zapf, D. (2012). *Mobbing: acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Síntesis.
- Schwickerath, J. y Zapf, D. (2011). Inpatient treatment of bullying victims. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C.L. Cooper (Eds.). *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory research and practice* (pp. 397-422). Boca Raton, FL: Taylor & Francis.
- Tehrani, N. (2003). Counselling and rehabilitating employees involved with bullying. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C.L. Cooper (Eds.). *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice* (pp. 270-284). London: Taylor & Francis.
- Tehrani, N. (2011). Workplace bullying: The role for counselling. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C.L. Cooper (Eds.). *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory research and practice* (pp. 381-396). Boca Raton, FL: Taylor & Francis.
- Vartia, M. (1996). The sources of bullying-psychological work environment and organizational climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 203-214.
- Zapf, D. y Einarsen, S. (2011). Individual antecedents of bullying: Victims and perpetrators. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C.L. Cooper (Eds.). *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory research and practice* (177-200). Boca Raton, FL: Taylor & Francis.
- Zapf, D., Einarsen, S., Hoel, H. y Vartia, M. (2003). Empirical findings on bullying in the workplace. En Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. y C.L. Cooper (Eds.). *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice* (pp. 103-125). London: Taylor & Francis.
- Zapf, D., Escartín, J., Einarsen, S., Hoel, H. y Vartia, M. (2011). Empirical findings on prevalence and risk groups of bullying in the workplace. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C.L. Cooper (Eds.). *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory research and practice* (75-105). Boca Raton, FL: Taylor & Francis.
- Zapf, D., Knorz, C. y Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors and job content, social work environment and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 215-237.