

Mobbing can make you sick? About a Mobbing case

¿El acoso laboral puede enfermar? A propósito de un caso de Mobbing

Angélica Nava-Ocadiz ¹, Ana Luisa Nayeli Torres Flores ², María Liliana Toledo Palacios ³

¹ Médico de Salud en el Trabajo UMF 42 (1)

² Jefe de la Coordinación de Evaluación de Salud en el Trabajo HGZ 30 del Instituto Mexicano del Seguro Social (2)

³ Médico Psiquiatra de la Coordinación de Evaluación de Salud en el Trabajo HGZ 30 del Instituto Mexicano del Seguro Social

Palabras clave: Mobbing, Acoso laboral, Trastorno Ansioso-depresivo, víctima, acosador

Fecha de envío: 13/06/2022

Fecha de aprobación: 19/06/2022

Abstract

Introduction: We present the case of a patient with anxiety-depressive disorder secondary to workplace harassment (Mobbing).

Case report: This condition derived from situations in which several people exercised extreme psychological violence in a recurring systematic way for a long time on the worker in her workplace. This caused her psychological damage manifested in anxiety and depression crises that led her to make attempt suicide on two occasions, requiring her to stay in a psychiatric hospital, and finally, her retirement from the Company, with which she achieved remission of the symptoms.

Conclusions: The importance of making the case is to know the seriousness of the ignorance of the psychosocial factors and the damage that these factors can cause to the worker and to the workplace. In Mexico, the mobbing effects have not been systematically studied, there are no figures or official references on the extent, degree, character, and particular typologies that workplace bullying assumes.

Keywords: anxiety-depressive disorder, workplace harassment (Mobbing), qualification

Resumen

Introducción: Presentamos el caso de una paciente con trastorno ansioso-depresivo secundario a acoso laboral (Mobbing) derivado de situaciones en las que varias personas ejercieron violencia psicológica extrema en forma sistemática.

Reporte de caso: Esta condición fue producto de una exposición recurrente durante un tiempo prolongado sobre la trabajadora en su lugar de trabajo lo que le causo daño psicológico manifestado en crisis de ansiedad y depresión que la llevo a atentar contra su vida en dos ocasiones ameritando estancia en Hospital psiquiátrico y finalmente su retiro de la Empresa, con lo cual logro la remisión de la sintomatología.

Conclusiones: Lo importancia de dar a conocer el caso es conocer la gravedad del desconocimiento de los factores psicosociales y el daño que estos puedan causar al trabajador y a la Empresa misma. En México, no ha sido estudiado sistemáticamente; no hay cifras ni referencias oficiales sobre la extensión, el grado, el carácter y las tipologías particulares que asume el acoso laboral.

Palabras clave: trastorno ansioso-depresivo, acoso laboral (Mobbing), calificación

Introducción

En la década de los años ochenta, el profesor Heinz Leymann definió el Mobbing como el fenómeno en que una persona o grupo de personas ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente, al

menos una vez por semana y durante un tiempo prolongado de más de seis meses sobre otra persona 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

Reporte de caso

finalmente que esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo.¹

La afectación es diversa: hay una agravación de problemas previos, miedo acentuado y continuo, enfermedades, estado constante de ansiedad, trastornos diversos, sentimientos de amenaza, trastornos psicosomáticos, generalización de la ansiedad. Se presentan también, somatizaciones múltiples, alteraciones del sueño, fracaso, trastornos de la alimentación, impotencia, trastornos de la conducta social, frustración, susceptibilidad, infravaloración, hipersensibilidad, apatía, aislamiento, trastornos emocionales, evitación, distorsiones cognitivas, irritabilidad, agresividad, atención, inadaptación, afectación grave de memoria, adicciones, depresión grave, conductas de evitación, suicidio. Además, mal clima en el ambiente de trabajo, afectación de la calidad y cantidad de trabajo, descenso de la creatividad e innovación, pérdida de la motivación, despreocupación por la satisfacción del cliente, ausentismo y bajas laborales, aumento de consultas médicas, aumento de posibilidad de accidentes, desatención, negligencia y hasta puede llegar al suicidio

La tesis 1a. CCLII/2014 (10a.) de la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación en México, clasifica el acoso laboral en tres niveles conforme al sujeto activo:

a) Horizontal, cuando se realiza entre compañeros del ambiente de trabajo, los sujetos activo y pasivo tienen la misma jerarquía ocupacional.

b) Vertical descendente, cuando ocurre por un superior jerárquico de la víctima.

c) Vertical ascendente, éste ocurre con menor frecuencia y se refiere al hostigamiento laboral que se realiza entre quienes ocupan puestos subalternos respecto del jefe victimizado.

La realización del acoso laboral ha sido identificada por distintas instancias, tales como la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación en México con la

Tesis 1a. CCLI/2014 (10a.), y la Segunda Sala de la Corte Suprema de Justicia del Gobierno de la República de Costa Rica en la Resolución 2005-0655, del 3 de agosto de 2005, entre otras acciones, por medio de las siguientes:

Medidas organizacionales.

- Designar los trabajos peores o más degradantes.
- Designar trabajos innecesarios, monótonos o repetitivos, sin valor o utilidad alguna.
- Designar tareas por debajo de sus cualificaciones, habilidades o competencias habituales.
- No asignar ningún tipo de trabajo.
- Exceso de trabajo (presión injustificada o establecer plazos imposibles de cumplir).
- Tácticas de desestabilización: cambios de puesto sin previo aviso, intentos persistentes de desmoralizar o retirar ámbitos de responsabilidad sin justificación.

Aislamiento social.

Restringir las posibilidades de comunicación por parte del superior o de los compañeros.

- Traslado a un puesto de trabajo aislado.
- Ignorar a la persona o no dirigirle la palabra.
- División entre compañeros de trabajo al enfrentarlos o confrontarlos.

Ataques a la vida privada de la persona.

- Críticas constantes a la vida privada o íntima de la víctima.
- Terror a través de llamadas telefónicas.
- Atribución de fallos psicológicos y de falsas enfermedades.
- Burlarse de algún defecto personal.
- Imitar los gestos o la voz de la víctima.
- Ataques a las actitudes y creencias políticas y/o religiosas.
- La descalificación de la apariencia, forma de arreglo y de vestir de la persona con gestos de reprobación o verbalmente.

Violencia física.

-Amenazas de violencia física. Maltrato físico. Agresiones verbales. - Gritar o insultar.

- Críticas permanentes al trabajo de las personas.
- Amenazas verbales

Violencia psicológica

Reporte de caso

-Mortificar a otros miembros del personal con críticas negativas incesantes o privar de responsabilidades a los trabajadores que muestren grandes competencias o aptitudes profesionales. • Evaluar su trabajo de forma inequitativa o de forma sesgada. • Desvalorizar sistemáticamente su esfuerzo o éxito profesional o atribuirlo a otros factores o a terceros. • Amplificar y dramatizar de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes. • Menospreciar o menospreciar personal o profesionalmente a la persona. • Ningunear, ignorar, excluir, fingir no verle o hacerle “invisible”. • La descalificación en privado y en público de cualquier cosa trascendente o intrascendente que diga la persona acosada. • La constante invitación a desarrollar otra actividad en otro centro de trabajo. • Las sesiones de amplia duración, dos horas mensual o bimestralmente, en las que se tensiona a la víctima de acoso en todo sentido, con frases como “no sirves para el trabajo”, “qué haces aquí”, que cuando te mandan llamar ya sabes para qué y cuánto va a durar, con lo que te discapacitan laboralmente

Como toda situación de violencia, el acoso laboral en la modalidad de Mobbing tiene víctimas y victimarios; estos últimos presentan características que permiten establecer perfiles que muchos autores identifican. Algunos de ellos son:

Perfil de víctima.

- Elevado sentido de la ética,
- justo y comprensivo,
- Inteligente y dedicado
- Muy capacitado para su trabajo.
- Fuerte sentimiento de compañerismo
- Trabaja bien en equipo.
- Independiente y con iniciativa.
- Muy apreciado entre sus compañeros.
- Los acosados son personas abiertas sin problemas de integración.

- Suelen ser agradables y con un gran sentido del compañerismo en la empresa.
- Escrupulosamente honestos.
- Razonables.
- Con grandes sentimientos de culpabilidad.
- Dan un gran valor a la igualdad y la justicia.
- Son muy creativos y brillantes.
- Muy profesionales y dedicados al trabajo.
- Con creencias religiosas o políticas distintas a las del acosador.
- Personas que viven solas o no tienen apoyo familiar. Indefensas.
- Muy responsables.
- Odian el autoritarismo. Les gusta el trabajo en equipo.
- Odian ser subyugados.
- Son más competentes que los acosadores.
- Suelen ser mujeres dentro de un grupo de hombres. • Hombres en un grupo de mujeres.

Perfil de acosador (Mobber)

- El sujeto tiene una idea grandiosa de su propia importancia, le absorben ideas ilimitadas de éxito y poder
- Se considera especial y único.
- Tiene una necesidad excesiva de ser admirado.
- Piensa que se le debe todo.
- Explota al otro en sus relaciones interpersonales
- Carece de empatía, aunque pueden ser muy brillantes socialmente.
- Puede fingir que entiende los sentimientos de los demás.
- Tiene actitudes y comportamientos arrogantes
- Siguiendo a esta misma autora podemos afirmar que los narcisistas tienen algunas características propias de los paranoicos, aunque no lo son.

Reporte de caso

- Los perversos narcisistas pueden presentarse como moralizadores y suelen dar lecciones de rectitud a los demás.
- Tienen una gran rigidez psicológica, obstinación, intolerancia, racionalidad fría, dificultad para mostrar emociones positivas y desprecio al otro
- Muestran desconfianza, un temor exagerado de la agresividad ajena, sensación de ser la víctima.

Clasificación y análisis de los delitos laborales

a) Delitos no graves: entre los que se encuentran la violencia, sin llegar a lastimar o lesionar. Como ejemplo de ello están el robo simple, lesiones que no pongan en peligro la vida, discriminación, etcétera.

b) Delitos graves: se encuentran la violencia física y verbal que puede derivar en lesiones, como robo a mano armada, hostigamiento sexual, acoso sexual y acoso laboral, etcétera.

Caso clínico

Femenino de 51 años con Antecedente de importancia, madre soltera, vivió el abandono de su pareja durante el embarazo el 17/06/2020 su hijo se casó y se independizó, al mes muere su pareja con la cual tenía una relación de 4 años (no vivían juntos), se enteró de su muerte en forma inesperada, durante dos meses presento depresión manifestada por labilidad emocional, tristeza, no quería salir de la cama, no se quería, bañar, descuido la limpieza de su casa, de su personal y se aisló.

Inicia su vida laboral a los 17 años en la empresa dedicada a limpieza de inmuebles como personal de limpieza durante 3 meses, 2º. empleo: seguros Tepeyac, durante 6 meses como personal de limpieza.

En una empresa metálica labora como ayudante general durante 2 años, labora como ayudante general durante 6 meses en otra empresa, el 30/10/1997 ingresa a tienda de autoservicio como personal de limpieza laborando 3 años, ingresa a su última empresa inicialmente como personal

de limpieza función que desempeña durante un año, en donde asciende como supervisor de limpieza, actividad que realiza durante 24 años, la empresa cambia de razón social y ella labora como personal de entrega a domicilio durante 3 años.

Inicia padecimiento actual a inicios del 2020 posterior a que su jefe le llama para informarle que la categoría de entrega a domicilio va a desaparecer y que ya no la pueden contratar, la trabajadora solicita que por favor no la despidan y el gerente acepta apoyarla enviándola a realizar actividades de esta misma categoría pero en forma digital, la trabajadora no recibió capacitación, aunado a que su compañera de trabajo la agrede realizando comentarios desagradables como “te deberían de enviar a escuela de lento aprendizaje”, “no seas tonta” “abre bien los ojos” “tú solo sirves para lavar baños”.

Ante la falta de capacitación y la alta exigencia del puesto con responsabilidad ya que se manejan valores, así como la agresión de la compañera inicia con manifestaciones de ansiedad manifestadas por taquicardia, sudoración de manos, insomnio, miedo, tristeza, motivo por el cual en el mes de marzo acude con Medico familiar manifestándole ansiedad y depresión.

Inicia tratamiento con Clonazepam, sin presentar mejoría, en abril presenta parálisis facial aunado a que refiere disminución de fuerza muscular en miembro pélvico izquierdo con inestabilidad en la marcha que le provoca caídas frecuentes de su base de sustentación y por decisión propia inicia uso de bastón; lo cual hizo que la empezaran a agredir sus compañeros con comentarios “la muñeca fea” “la coja”, la criticaban abiertamente por como vestía y como caminaba aunado que tenía problemas para realizar las nuevas actividades encomendadas por la empresa y con su compañera de área que no dejaba de agredirla verbalmente.

La solución del gerente fue quitarla de esa área, la coloca en un pasillo de la tienda por donde pasan los clientes al sanitario con la actividad de “quitar grapas de todo el archivo muerto”, quiere ayudar a compañeros a otras

Reporte de caso

actividades y la rechazan, la aíslan, hay eventos en la tienda como convivios y la excluyen de los mismos, con lo cual ella refiere sentimientos de minusvalía. La retiraron del registro de horarios con lo cual se agudiza la pérdida de equilibrio e inicia con movimientos involuntarios de cabeza y cuello, labilidad emocional, sensación de opresión en el pecho, insomnio, motivo por el cual le solicito al Gerente un cambio de actividades y la enviaron al departamento de entrega a domicilio para firmar y sellar la salida a transportistas, sus compañeros se quejaron de que era poco su trabajo, aumentando las agresiones verbales por parte de los compañeros.

Semanas después hubo un conflicto de pérdida de dinero y sin realizar investigación legal a ella y otros compañeros les hicieron pagar esa cantidad, la paciente quiso defenderse y el nuevo gerente delante de todos sus compañeros le gritaba: “¡cállate!, tú no tienes derecho a hablar, te digo que te calles”. Dos días después de este incidente le llamo el gerente y le dijo que no era productiva y que si quería conservar el trabajo la iban a enviar a cajas, lo cual aumento la ansiedad que sentía, a diario sufría de agresiones verbales por compañeros y gerente lo cual agudizo la sintomatología al sentir desesperanza, tristeza, minusvalía, rechazo, con ideación, planeación y estructuración suicida.

En agosto 2020, al salir del trabajo se dirige a avenida principal y se arrojó a las vías para causarse la muerte, sólo presento contusiones, valorada nuevamente por Medico Familiar quien la deriva al Servicio de Psiquiatría valorada en junio de 2020 indicando tratamiento con clonazepam, sertralina 50mg/día y pregabalina 75mg/día con pobre respuesta ya que evolucionó con alteraciones motoras manifestado por movimientos involuntarios de cabeza, cuello y manos y aumento en alteraciones en el equilibrio, su médico Familiar la deriva a Neurología del Hospital de Especialidades en donde permaneció hospitalizada y después de múltiples estudios de gabinete y laboratorio se descarta Parkinson con envío al Servicio de psiquiatría con manejo medico a base de Venlafaxina

75mg 2 tabletas cada 24 hrs y Clonazepam, por cambio de tratamiento médico y alta médica.

Al retorno laboral tras la incapacidad médica la paciente continuó recibiendo maltrato psicológico, hostigamiento de compañeros de trabajo y el Gerente. La sintomatología de la paciente se agudiza presentando desesperación, ganas de correr, palpitaciones, taquicardia, dolor precordial, desesperación, sudoración en manos y pies, opresión torácica, sensación de falta de aire, hiporexia, obstrucción de garganta, insomnio, nauseas que llegan al vómito, anhedonia, desesperanza, minusvalía, culpa-autorreproche, miedo a perder su trabajo, siente coraje y ganas de golpear cosas y personas, pérdida de peso, rumiación y planeación suicida que culmino en una crisis de aislamiento, aventar cosas y romperlas, desordenar su recamara y cortarse mechones de cabello, e intento suicida, motivo por el cual se solicitó apoyo a psiquiatría del CAEST con diagnóstico de Trastorno depresivo mayor.

Episodio actual grave sin síntomas psicóticos cronificado, con ideación suicida sin estructuración y envió a Hospital de psiquiatría, en donde permaneció hospitalizada durante 3 semanas dada de alta con tratamiento a base de Sertralina 50 mgs 2 tabletas al día, Clonazepam 1 tb al día y apoyo psicológico. La trabajadora renunció a su empleo de 26 años con una liquidación y una mejoría clínica significativa, se remitieron los movimientos involuntarios de cabeza, cuello y manos y los síntomas ansioso-depresivos.

Resultados

- *Conclusiones técnico-médico legal*

De acuerdo con los antecedentes laborales, historia natural, cuadro clínico, revisión bibliográfica nacional e internacional se pudo establecer la relación de causa-efecto, trabajo-daño, con fundamento legal en los artículos 473, 475 de la Ley Federal del Trabajo, artículos 41 y 42 de la Ley del Seguro Social, Procedimiento para la Dictaminación de Enfermedades de Trabajo 82320-

Reporte de caso

003-010 con reconocimiento como Enfermedad de trabajo con los siguientes diagnósticos:

Diagnóstico nosológico: Trastorno ansioso-depresivo

Diagnóstico etiológico: Maltrato verbal de compañeros y jefes. El continuado y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con ella cruelmente con el objeto de lograr su aniquilación o destrucción psicológica y obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos ilegales e ilícitos.

Discusión de resultados y conclusiones

En estos casos el trabajador-víctima debe probar estas causas de rescisión, para lo cual tendrá que acudir a una valoración psicológica que puede arrojar un diagnóstico erróneo que puede disfrazar esta problemática, en la que se puede llegar a exonerar o justificar la conducta del acosador. Por otro lado, los falsos compañeros de trabajo que se solidarizan con la víctima mostrarán indiferencia ante este problema, pues lo más importante es salvar el puesto, tener la simpatía del jefe o la posible promoción. Los derechos humanos que se violentan con el acoso laboral son:

El derecho a la vida: Porque un acoso laboral que genera una crisis psicológica o un trastorno mental causa una afectación a la integridad física o psicológica al alterar la salud, y pueden poner en riesgo la vida.

El derecho a la integridad física, psicológica y moral: Porque ese tipo de acciones pueden causar alteraciones a la naturaleza corpórea y mental, así como causar un perjuicio moral ante una acción objetivamente humillante.

El libre desarrollo de la personalidad: El concepto de la vida privada engloba aspectos como la identidad física y social que incluyen la autonomía y desarrollo personal, así como el derecho a establecer y desarrollar relaciones con otros, cuando una persona es acosada laboralmente se impide la obtención de una calidad de vida ante la

situación hostil que vive y el riesgo de perder su trabajo, cuando su auto proyección y la que desea mostrar a los demás se altera por el estigma que le genera el acoso laboral, con lo cual también se ven mermadas sus relaciones sociales.

El acceso a una vida libre de violencia: Porque la vulnerabilidad del sujeto pasivo de la que parte el acosador intensifica la violencia por el tipo de daño que puede generar para conseguir su objetivo, el abandono del puesto laboral o la auto afirmación de su condición de poder.

La prohibición de la discriminación: Porque el acoso laboral constituye una forma de discriminación al atentar contra la dignidad de la persona. Entre los principios y derechos fundamentales en el trabajo se encuentran: “La eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación”, como dispone la Conferencia Internacional del Trabajo en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los principios y derechos fundados en el trabajo, por lo que al provocarla se incurre en acoso laboral.

El trato digno: Porque ese tipo de conductas desconocen a la víctima como persona con derechos humanos y por lo tanto la cosifican y la maltratan. El derecho a la honra: Nadie puede ser objeto de injerencias en su persona, vida privada y reputación, el acoso laboral lo violenta. El derecho al trabajo: Porque ese tipo de conductas ponen en riesgo la conservación y estabilidad del trabajo, de hecho, el objetivo principal es que la persona abandone el trabajo.

El medio ambiente laboral sano: Porque la prestación de los servicios laborales en un ambiente o condiciones de trabajo viciados por la manipulación de la organización del trabajo en contra de una persona, pueden acarrear estrés u otros trastornos psicológicos o mentales convirtiéndose en insalubre. Las condiciones justas de trabajo:

El desarrollo de un trabajo en un ambiente o condiciones de trabajo no sanas afectan el derecho a la salud y el

Reporte de caso

derecho al trabajo. La igualdad ante la ley: Cuando el acoso laboral está dirigido a una persona específica respecto a las demás, o bien, a ciertos grupos de personas como mujeres, comunidad LGBTTTTI u otros, son colocados en una desigualdad antijurídica y por tanto discriminados. El nivel de vida adecuado: Con ese tipo de conductas se pone en riesgo el trabajo y con ello la obtención de ingreso para conseguir otros satisfactores, entre ellos, los que constituyen el nivel de vida adecuado al coartar su acceso.

El problema más importante al que se puede enfrentar la víctima es la falta de credibilidad, pues, como es común en estos casos, el daño que puede presentar se atribuye a otros factores; asimismo, es su palabra contra un superior o contra toda una estructura.

Este tipo de violencia en el trabajo en muchas ocasiones puede diluirse y considerarse parte de la competitividad propia de la globalización.

Nos queda señalar que es necesaria una modificación a los códigos penales, entre ellos el Código Federal de la CDMX, los códigos penales de las entidades federativas, a la Ley Federal del Trabajo, la Ley General de Salud, entre otras, para que establezcan el tipo penal de violencia en el trabajo como el de acoso laboral, las formas en las que se puede presentar el Mobbing (que anteriormente se han señalado), así como las sanciones a que se harán acreedores los autores intelectuales y materiales de este delito, e incluso la reparación del daño que sufra la víctima.

Referencias

- Leymann, H. (1997). The Definition of Mobbing at Workplaces. The Mobbing Encyclopaedia. disponible en: www.leymann.se.
- Caballero, J. (2005). Acoso psicológico en el trabajo: “Mobbing”. *Revista Paceyña de Medicina Familiar*, 2(2), 132-138
- Hirigoyen, M. (2001). El acoso laboral en el trabajo. España, Paidós.
- Miguel, M. S. y Morales, T. (2010). Acoso laboral contra la mujer en México (Mobbing). *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, (10), 453-463.
- María Elena Lugo Garfias Acoso Laboral (Mobbing) D. R. Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 1ª. Edición. Agosto 2017

Declaración de conflicto de intereses

Los autores de este artículo expresan que no tuvieron ningún conflicto de intereses durante la preparación de este documento ni para su publicación.

Obra protegida con una licencia Creative Commons



Atribución - No comercial
No derivadas