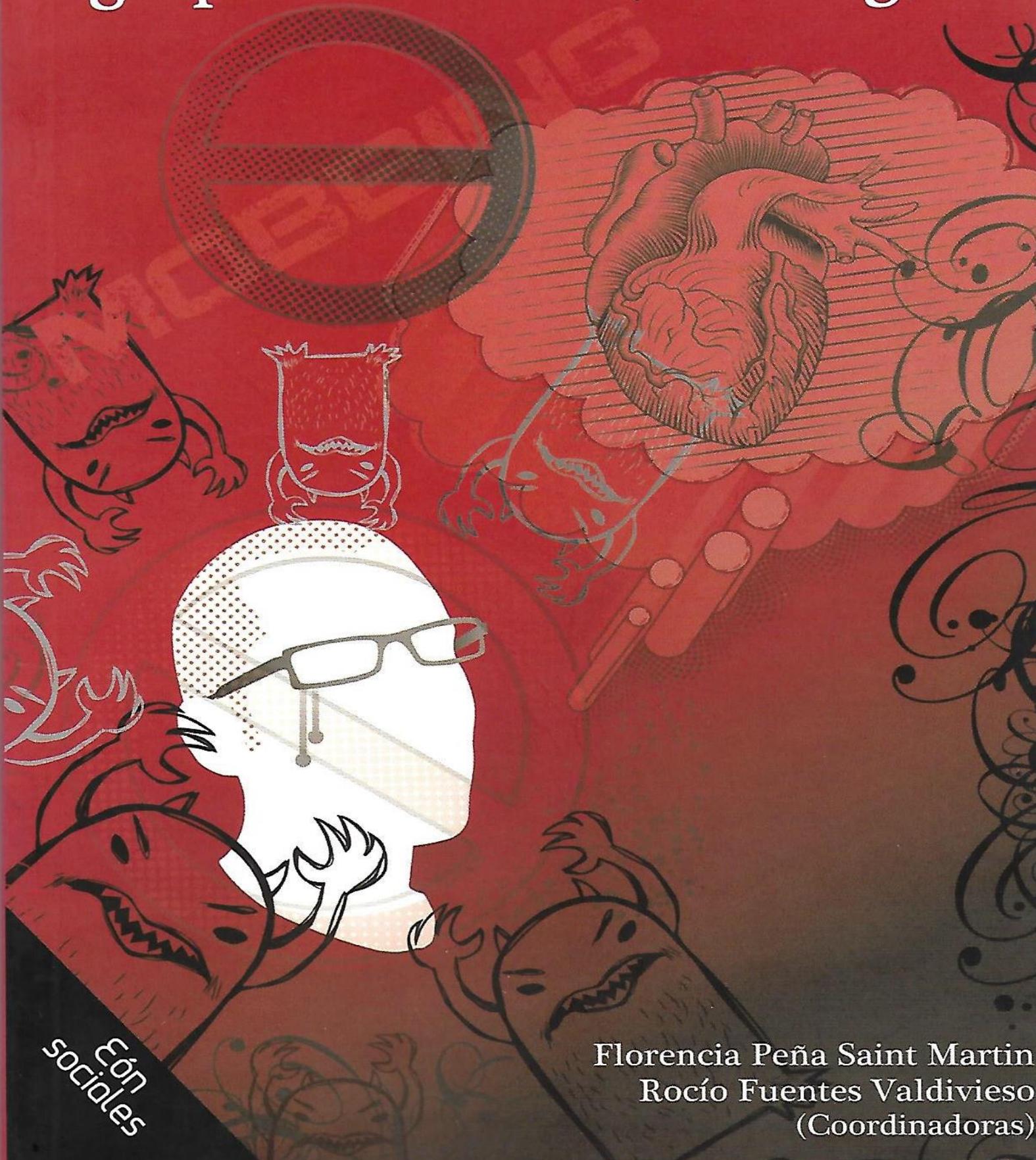


Tras las huellas del asedio grupal en México (*mobbing*)



Edición
sociales

Florencia Peña Saint Martin
Rocío Fuentes Valdivieso
(Coordinadoras)

VIOLENCIA Y AMBIENTES LABORALES, LOS PUNTOS PENDIENTES EN LA AGENDA DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS

*Martha Isabel Ángeles Constantino
Laura Elizabeth Benhumea González*

El contexto

De acuerdo con datos de la Comisión de Salud y Asistencia Social de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, en agosto de 2010 los registros de la Secretaría de Salud y Asistencia (SSA) indicaron que 80% de los mexicanos padece algún trastorno mental, reconociendo a la depresión como el principal, ya que 7% de la población la padece, por lo que se convertirá en la causa más importante de incapacidad física y laboral para el año 2020. De la población adulta, 68% reportó haber experimentado al menos un suceso estresante en su vida, mientras 8.3%, haber intentado un acto suicida (SSA, 2010).

Podemos afirmar que estos registros, a su vez, tienen correspondencia con diferentes factores, entre los que destacan:

- 1) la crisis económica,
- 2) el trabajo precario,
- 3) la inseguridad social,
- 4) la crisis de las instituciones,
- 5) los problemas de salud,
- 6) la edad.

Debemos reconocer que, en su mayor parte, tienen incidencia con variables que se vinculan directamente con los ambientes laborales, mismos que en una dinámica de integración a las prácticas globalizadoras y la certificación internacional han logrado

transformar los espacios de trabajo en lugares nocivos para la salud mental de los trabajadores, donde la competitividad se transforma en una rivalidad por conservar el empleo o ascender en la estructura corporativa.

En una encuesta realizada en 400 trabajadores del campo de la salud en atención hospitalaria en el valle de Toluca, 64% reconoció que sus problemas de salud se acrecentaron a partir de la certificación de las instituciones, debido a que el estrés con incidencia cotidiana les ha provocado constantemente el síndrome *burnout*, extenuación total, es decir, un desgaste profesional que se presenta a causa de la intensa demanda emocional a la que se ven expuestos por características inherentes a su actividad laboral (Ángeles, 2010).

Sin embargo, si retomamos los datos referentes al contexto histórico en México a partir del año 2000, nos encontramos con que las instituciones y las empresas iniciaron un proceso de certificación de la calidad en el servicio donde el ISO 9001 ha jugado un papel sumamente importante como legitimador del ingreso de nuestra economía y desarrollo en los estándares internacionales.

Si bien se ha conseguido incorporar al país en las evaluaciones globales, las políticas públicas en México han dejado de lado el problema de la salud mental y física de los trabajadores, limitándose a cumplir con las medidas de seguridad y la prevención del riesgo en los espacios de trabajo donde se requiere del uso de maquinaria especializada o sustancias tóxicas.

De esta forma, la seguridad social observa los riesgos físicos a partir de los objetos y no de los sujetos, olvidando que existen enfermedades profesionales que se derivan precisamente de los ambientes nocivos a la salud mental.

En el panorama nacional podemos observar que existen, además del estrés laboral, diversos factores que han permitido evidenciar la violencia psicológica en el trabajo como un nuevo riesgo en la salud mental y física de los individuos.

Dichos riesgos se agudizan más por las nuevas condiciones laborales del mercado y la globalización de la economía. Actualmente, la crisis económica mundial, la relación entre los trabajos precarios decentes, la competitividad y la competencia de los mercados, etc., generaron la reestructuración de las organizaciones y el incremento progresivo de la violencia en todas sus modalidades y de manera relevante en los últimos años, de las expresiones violentas de corte psicológico en los escenarios ocupacionales.

Ante este contexto, resulta pertinente señalar que uno de los problemas más fuertes y frecuentes es el de la violencia psicológica en el trabajo, porque enmarca dentro del cotidiano de los individuos una serie de actitudes agresivas que se presentan de manera sistemática y que, por tanto, afectan el estado emocional de la víctima, mismo que se manifiesta posteriormente incluso en estrés postraumático problemáticamente para terminar en una enfermedad física y mental.

El problema real consiste en que se realiza como prácticas sociales en los grupos donde la víctima, de manera inconsciente, acepta y asume el rol. La complejidad del problema crece porque no corresponde exclusivamente al campo de las interacciones

informales, sino que se extiende a las estructuras formales, entendidas éstas como los procedimientos administrativos que, la mayoría de las veces, descomponen el ambiente laboral y establecen interacciones emocionales tóxicas emocionalmente para los empleados.

En México, el marco jurídico en materia laboral se encuentra detenido desde agosto de 2006, cuando el grupo parlamentario del Partido de la Revolución Democrática presentó la iniciativa de decreto para la adición de diversos artículos a la Ley Federal del Trabajo en Materia de Acoso Laboral, ante la Comisión Permanente del Congreso de la Unión. En este primer intento, se proponen tres adiciones al Artículo 52, donde se tipifica el acoso laboral a partir de seis acciones y se plantea la rescisión del contrato y la indemnización del trabajador <www.acosomoral.org/juric47a.htm>.

Hasta el año 2012 existen cuatro iniciativas de Ley para adicionar artículos a la *Ley Federal del Trabajo*, y en todas se incluye como tema el acoso moral; no obstante, después de cerca de seis años, en el *Diario Oficial de la Federación* no se ha publicado nada al respecto.

Otra de las características que se detectan en nuestro país respecto al tema es que el problema del acoso moral en el trabajo es una práctica común y, de alguna manera, legitimada por el derecho consuetudinario en los espacios laborales de orden gubernamental, aunque no exclusivamente. En la encuesta realizada (Ángeles, 2010), dentro de la percepción de los entrevistados se encontraron coincidencias en que estos espacios son más susceptibles debido a las competencias que generan las recategorizaciones, la corrupción, el clientelismo, el favoritismo, entre otros.

Asimismo, el ambiente se vuelve tóxico por falta de igualdad en el salario a un mismo trabajo, la equidad de género y la cantidad de trabajo, la edad del trabajador, en este caso, los grupos más vulnerables son los más jóvenes, o los adultos mayores, porque se vuelven sujetos de burlas y/o competencia.

El marco teórico. Reflexiones desde el concepto de violencia moral

La violencia moral es un concepto tan abstracto como el de cultura, representación, ideología o imaginario; finalmente, no tiene realidad propia, está cargado de significados que lo vuelven polisémico y, por tanto, no puede ser explicado desde una sola acción ni desde una característica.

La violencia, por lo general, se encuentra comprendida como una conducta que emana desde la fuerza, la ira, la imposición, y que se encuentra vinculada con agresiones físicas que dejan evidencia de su ejercicio. No obstante, la violencia moral es más compleja a causa de la falta de evidencia; puede estar enmascarada e incluso ser socialmente aceptada como las bromas entre compañeros de trabajo, las cuales pueden parecer inocentes, pero que a veces llevan la intencionalidad que está dentro de las subjetividades.

La intención es donde nace la violencia moral, es justo donde se originan los juicios de valor. La intencionalidad conlleva directamente *las etiquetas* de las acciones,

esto es, una broma puede ser un juego entre camaradas o colegas, puede suavizar la tensión en las relaciones y puede liberar la confianza en la comunicación; desde este punto de vista, la intención es constructiva y de acción empática. No obstante, una broma cargada de sarcasmo y de burla expone al individuo al ridículo y la humillación, la dignidad es sobrepasada y la autoestima se lastima, la intención es destructiva y violenta. El problema aquí radica en que en México las bromas, culturalmente hablando, tienen una connotación positiva y son socialmente aceptadas, el problema *relativamente* radica en la interpretación del interlocutor directo.

Los resultados de las acciones nos hacen reflexionar sobre el poder de las intenciones, de tal manera que la violencia moral es intangible, difícilmente demostrable, pero medible, es observable y puede ser explicada a partir de los discursos de los actores sociales que, de manera consciente o inconsciente, participan de ella.

La violencia moral no sólo se explica como fuerza, porque las acciones, la omisión, también son un elemento de violencia muy recurrente en los ambientes laborales, donde el ejercicio de jerarquía conlleva al poder y la dominación cuando se practica en contra de un subordinado. A pesar de que es una práctica común por parte de estructuras jerárquicas superiores, en los espacios laborales se encuentran también los liderazgos carismáticos, en ocasiones más peligrosos, porque son menos denunciados.

En la teoría weberiana destaca un término importante para el estudio de los espacios laborales: “violencia legítima”, la que reconoce como atribuible al Estado para la conservación de su estabilidad (Weber, 2001). Si se aplica a los espacios laborales, donde se puede encontrar una violencia sistemática y con el objetivo de obligar, “bajo presión colectiva”, a un miembro para que desista de seguir laborando, nos encontramos con el acoso moral, la violencia legitimada en contra de quien puede ser un desestabilizador para el sistema.

Por otra parte, un concepto importante para comprender la violencia moral es el de la obediencia. El grupo de apoyo al acosador asume una actitud obediente ante el líder, de acuerdo con Weber (2001), la dominación necesita de creencias que la legitimen socialmente, las cuales pueden ser racionales y estar vinculadas con la jerarquía a la autoridad del jefe. Las creencias irracionales se encuentran relacionadas con el carisma o la tradición, se le otorga poder simbólico a una persona y eso le reviste de más fuerza que la autoridad jerárquica; esto se encuentra como una constante en los sindicatos.

Así, la autoridad no es lo mismo que el poder; la autoridad se otorga por estatus en la organización, es la facultad legal que se delega a un individuo para dirigir el trabajo de otros y en un abuso excesivo de ésta la relación con otros puede tornarse violenta. El poder, más que legal, es legítimo, se le otorga a un individuo; independientemente de su lugar en la organización, su capacidad de controlar las ideas y las acciones de otros, el resto del colectivo le reconoce como alguien con características “sobresalientes” entre todos. En ocasiones, la persona que detenta la autoridad es violentada moralmente por quienes, dentro de una comunidad laboral, tienen el poder. Así, la figura de jefe puede ser rebasada por la del líder carismático o tradicional (2001).

Dentro de la explicación de la violencia moral cabe analizar el concepto de territorio: es el espacio de las prácticas sociales donde se establecen las relaciones de poder y dominio. Es un concepto simbólico porque está dotado de características personales y de objetos que connotan el lugar que ocupa cada uno de los miembros en un espacio físico; el territorio en los espacios laborales es territorio observable a través de las interacciones, se vuelve tangible a partir de las conductas y el sentido de éstas.

En los ambientes laborales el territorio es un elemento de valoración para conocer el nivel de armonía; es decir, si un espacio es “saludable”, conflictivo o tóxico para uno o varios de sus miembros, es porque en él se llevan a cabo los ejercicios de autoridad y poder que repercuten en la salud mental de los trabajadores.

Para realizar un diagnóstico adecuado de la violencia moral en el trabajo desde el enfoque de las políticas públicas es necesario observar y denunciar todas aquellas acciones que de manera sistemática vejan al trabajador, atentan contra la dignidad humana y los derechos básicos para el desempeño laboral.

El problema en México consiste en varios factores:

- No se le reconoce como un problema legal y de derecho laboral porque la broma ofensiva y el lenguaje inapropiado son parte de la cultura.
- Existen reglas no escritas donde las víctimas prefieren ignorar la realidad y no denunciar porque entonces se les considera de carácter débil.
- En los espacios gubernamentales, por la existencia definitiva, una de las prácticas más recurridas es que el empleado no puede ser despedido, tiene que renunciar y, para eso, se requiere de mecanismos de violencia moral.
- Un empleado que renuncia por acoso moral y violencia emocional no es recomendable, paradójicamente, porque carece de fuerza y madurez (Parés, 2010).

El debate sobre un marco legal de los trabajadores debe de iniciarse desde las prácticas culturales, la observación de los valores y la redefinición de las estructuras simbólicas y organizacionales, donde éstas deben de apearse más a la legalidad que a la legitimación social; a la denuncia, que al silencio; a la observación de los hechos, que a la justificación de ellos; entendiendo que cuando un trabajador es lastimado moral y emocionalmente, estamos hablando de violencia, una práctica que debe ser erradicada.

Como en cualquier otro espacio de convivencia y desenvolvimiento de las capacidades de las personas, hay que partir de la idea de que los ambientes laborales deben ser observados también desde la perspectiva de los derechos humanos; es decir, anteponiendo el criterio de aquellas:

exigencias de poder social cuya toma de conciencia en cada momento histórico por los individuos y grupos sociales, en cuanto que manifestación de los valores sociales fundamentales, supone la pretensión de garantizarlos, bien por la vía institucional, o bien, a través de medios extraordinarios (Pérez Luño, 1979: 53).

La única perspectiva posible para estudiar y entender los vínculos entre las personas en su etapa laboral es a través de estas prerrogativas que el ser humano ha ido conquistando históricamente en diversos ámbitos.

Norberto Bobbio, en la introducción de *El tiempo de los derechos*, deducirá de sus estudios científicos la función de tales derechos humanos.

Los derechos [...] nacen cuando pueden o deben nacer. Nacen cuando el aumento del poder del hombre sobre el hombre, que sigue inevitablemente al progreso técnico, es decir, al progreso de la capacidad del hombre para dominar la naturaleza y a los demás hombres, crea nuevas amenazas a la libertad del hombre o consiente nuevos remedios a su indigencia; amenazas que se contrarrestan con demandas de límites del poder; remedios que se utilizan con la demanda al mismo poder de intervenciones protectoras [...] (citado en Peces-Barba, 2004: 39).

La trayectoria de los derechos humanos suele ser longeva, sin embargo, los objetos que protege en todo momento son vigentes; en el caso del ámbito laboral, recordemos que el empleo no es un simple contrato que debe negociarse en los términos legales impulsados por las fuerzas económicas, sino que también es una relación entre seres humanos y, por tanto, debe sujetarse a las normatividades vigentes –incluidas por supuesto las que garantizan los derechos humanos, en el caso de la materia que nos ocupa, los derechos económicos sociales, culturales y ambientales (DESCA)–.

Ante este contexto y teniendo como antecedente situaciones diversas que nos muestran el estado de estas prerrogativas de las que anteriormente hablamos en el ámbito laboral, reconocemos la necesidad apremiante de estudiar y presentar detalles de la situación que guarda el respeto de los derechos humanos en los ámbitos laborales, y cómo la violencia se ha instalado en este tipo de relaciones, atentando en contra del mismo ser humano, sin distinción de posición dentro de las organizaciones.

Sin embargo, la trayectoria social y política nos muestra que esos logros sociales ahora sólo se ven defraudados ante las graves estadísticas de desempleo, la pérdida del poder adquisitivo y la creciente desigualdad, así como de las mismas condiciones poco dignas de la mayoría de los espacios laborales. Es indispensable mencionar estas relativamente nuevas versiones de violación a los derechos laborales, como es el *mobbing*.

En este sentido, resulta importante retomar el *Informe sobre la situación de los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales en México durante 2008-2009*, presentado por Ana Luisa Nerio *et al.* (2010), el cual se centra en seis aspectos: laboral, salud, alimentación, vivienda, educación y medio ambiente.

Debido a las reflexiones que en esta ocasión nos ocupan, atenderemos dos derechos básicos: trabajo y salud. De acuerdo con Ana Luisa Nerio, en México, el trabajo no es un derecho, sino un elemento importante para la productividad, para atraer inversiones hacia una economía que pretende ser más competitiva, pero cuyas rela-

ciones laborales son importantes sólo en la medida en que contribuyen a la generación de riqueza.

En nuestro país, el trabajo no se ejerce como un derecho humano, se utiliza para el desarrollo económico, sin reflexionar en los individuos. El estrés laboral y los ambientes de trabajo, cada vez más violentos y tóxicos, se están convirtiendo rápidamente en los generadores de una gran diversidad de enfermedades mentales y físicas que, a corto plazo, se reflejarán como un problema para el gasto en salud pública.

En México, el trabajo más que un derecho es visto como un elemento importante para la productividad, para atraer inversiones hacia una economía que pretende ser más competitiva, pero cuyas relaciones laborales son importantes sólo en la medida en que contribuyen a la generación de riqueza para unos cuantos. Por esta razón, las empresas son los actores privilegiados de la legislación laboral y de la política pública, pese a que son ellos justamente los que cometen las mayores violaciones a los derechos laborales (Nerio, 2010: 86).

Dentro de un panorama poco alentador, la autora reconoce que la crisis económica-financiera ha agravado la situación laboral y el trabajo precario es el producto de un retroceso en relación con las conquistas adquiridas a través de años de lucha (2010).

El derecho a un trabajo digno y seguro se presenta en riesgo toda vez que en el país la generación de empleos es casi nula; el desempleo aumenta de manera alarmante, particularmente para los jóvenes, sector que se suma como económicamente activo y sigue aumentando. De 2008 a 2009 la población económicamente activa (PEA) aumentó en 1 millón 596 mil 70 personas, pero en el mismo periodo sólo se han generado 200 mil empleos formales (Centro de Derechos Humanos Francisco de Vitoria, 2010: 71).

Existen pendientes urgentes en materia laboral, donde se hace necesario que los ambientes laborales puedan garantizar un mínimo de bienestar físico y mental a las personas, antepuesto a las evaluaciones de los procedimientos para la gestión de la calidad en el servicio. Algunos esfuerzos se han realizado, sin duda; existe, aún en discusión en la Cámara de Diputados, una iniciativa para reformar de manera sustancial la *Ley Federal del Trabajo*, la cual pretende generar su proceso de humanización respecto a garantizar de manera más eficiente los derechos laborales.

En lo que se refiere a la salud, y particularmente al enfoque de salud mental laboral, el Estado mexicano aún no cuenta con un diseño de política pública que garantice la atención a los trabajadores y que, principalmente, pueda implementar una estrategia de observación de los ambientes laborales para tomar medidas preventivas.

En nuestro país, a diferencia de otros, en materia legal, el acoso moral todavía no constituye un problema de salud emocional, mental y física. Aunado a esto, las instituciones de salud y los médicos no la consideran un problema para la atención y es otra forma de violencia moral en contra de los derechos básicos del individuo en cuanto a espacios adecuados de trabajo y salud.

Adicionalmente, es necesario rescatar que no existe un presupuesto específico para la atención adecuada de los problemas emocionales y físicos generados por el acoso laboral. Las políticas públicas y los programas de salud son sectoriales, olvidando que gran parte del tiempo de una persona se desarrolla dentro del ambiente laboral y es justo en la falta de observación del derecho a la salud y la seguridad en el trabajo que el gobierno federal no ha tenido resultados. Es decir, en una planeación estratégica de la prevención antes que la atención primaria. Los problemas que se originan por los ambientes laborales no adecuados parecen no tener un color lo suficientemente llamativo para las instancias gubernamentales.

Los problemas de la salud laboral deben plantearse en la observación de una constante interacción de la seguridad social, las finanzas públicas, las leyes laborales, la capacitación, la salud pública y el régimen de pensiones, que disminuyen por mucho la incertidumbre en los trabajadores.

Para Enrique Guinsberg, el deterioro de la salud mental se encuentra directamente vinculado con el neoliberalismo, que ofrece el sueño de “*tener*” en una sociedad llena de inseguridades, entre éstas el autor reconoce la inseguridad laboral, así:

el incremento de niveles de inseguridad frente a múltiples ámbitos de la vida, con su impacto en el manejo de la agresividad: no sólo por la creciente peligrosidad del mundo (delincuencia, etc.) sino ante los riesgos cotidianos: de mantenimiento del trabajo, en las relaciones afectivas, de condiciones económicas, etc. [...] (2004: 158).

El orden político y jurídico para la revisión de la dignidad en el trabajo

Uno de los grandes pendientes en la agenda política y jurídica de nuestro país es la revisión de los ambientes laborales adecuados para la salud mental de los trabajadores. Se sabe de innumerables casos de violencia emocional y acoso moral en el trabajo, el ejercicio del abuso de poder, más de la autoridad, se justifica socialmente y, en ocasiones, se considera necesario para lograr que los subordinados cumplan con sus obligaciones. La violencia se justifica para mantener la productividad y el orden. Bajo estas creencias, el orden político y jurídico en México omite la necesidad de reconocer grupos vulnerables para su observación. Por ejemplo, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH, s/f) cuenta con seis programas de atención:

- Programa sobre Asuntos de la Niñez y la Familia
- Programa sobre Asuntos de la Mujer y de Igualdad entre Mujeres y Hombres
- Programa de Atención a Víctimas del Delito
- Programa de VIH/Sida y Derechos Humanos
- Programa contra la Trata de Personas
- Programa de Agravio a Periodistas y Defensores Civiles

Aparentemente, estos programas abarcan a todos los grupos vulnerables de violencia y vigilan las acciones que contra ellos se ejercen. No obstante, el asunto de los ambientes laborales y la existencia de grupos vulnerables en ellos no ha sido tema de discusión, y mucho menos de análisis.

Si partimos de la idea de que los derechos humanos son la base del marco jurídico que rige a la sociedad, su función principal se centra en su capacidad para perfeccionar y adecuar la legislación que conduce las acciones de una sociedad y promover los valores que protegen y garantizan la dignidad humana dentro del orden social.

Una de las funciones esenciales de los derechos humanos es promover una legislación adecuada a las necesidades sociales; es decir, permitir orientar el derecho o la legislación. Idealmente, los derechos humanos fueron creados y promovidos para garantizar el desarrollo de las personas dentro del bien común, y, como se indica desde el punto filosófico de la organización de las Naciones Unidas, tienen como base la dignidad de las personas, marcando los límites del abuso del poder y buscando la ética de la libertad, la igualdad y la paz. El sistema de los derechos humanos tiene la política de promover la libertad y el desarrollo de todos los individuos en todos los aspectos y ámbitos de convivencia (ONU, s/f).

Cuando revisamos lo anterior y tratamos de empatarlo con la realidad de muchos de los ambientes laborales es cuando nos damos cuenta de que en México, como en otros países latinoamericanos y del Caribe, existe una total desatención hacia el respeto del individuo en los espacios laborales, la vigilancia de entornos emocional y moralmente adecuados para las personas.

En la revisión de las recomendaciones emitidas por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos no encontramos especificados y tipificados como problemas reales, actuales y de atención emergente la figura del acoso moral y de la violencia psicológica y emocional en el trabajo.

El retraso en la materia no se focaliza a nivel nacional; al revisar los documentos de la Organización de las Naciones Unidas nos encontramos con la misma situación. A través de la Organización Internacional del Trabajo, los ambientes adecuados hacen alusión a los espacios físicos, al uso adecuado del equipo y a los mecanismos de seguridad física. Sin embargo, los espacios analizados como territorios, donde debe promoverse la salud mental y emocional de los trabajadores no se consideran para ser observados, no se reconoce que un número considerable de muertes están sucediendo vinculadas al acoso laboral.

Ideas iniciales para la intervención en los ambientes laborales

Al partir de las ideas anteriores podemos reconocer los espacios laborales de las organizaciones públicas y privadas, considerando el ambiente, como el lugar para realizar intervenciones que permitan reducir el riesgo de las enfermedades mentales y, por tanto, de enfermedades cardiovasculares.

La obesidad, el tabaquismo, el sedentarismo, los problemas con el colesterol, la hipertensión y la diabetes, entre otros, se encuentran estrechamente vinculados con la salud emocional. Las condiciones generales y particulares de los ambientes laborales impactan directa e indirectamente en los hábitos de vida nocivos para la salud de los trabajadores.

No podemos ignorar que en los ambientes laborales tóxicos un común denominador es la fatiga crónica, misma que deteriora la salud de los trabajadores y aumenta su propensión a las enfermedades y los accidentes. Los ambientes laborales, entendidos como los territorios donde se ejerce el poder, permiten observar la existencia de poblaciones cautivas, es decir, grupos de individuos que conviven en ocasiones por más de ocho horas diarias, sin poder movilizarse; son justamente estos espacios los que se hacen propicios para la intervención.

Aun cuando no existe una metodología general para la intervención, se requiere de tres momentos básicos, a ser aplicados conforme a las características particulares de cada ambiente laboral.

- 1) Diagnóstico. El primer momento es la evaluación diagnóstica, vía la entrevista inicial a los actores sociales, la cual nos permite ver el riesgo general del personal frente al estrés y sus explicaciones iniciales. El diagnóstico nos permite reconocer los primeros factores del estado de la situación.
- 2) Observación. A través de la observación directa, y, si se puede, participante, así como con el trabajo de historias de vida dentro de la organización, se reconocen las relaciones tóxicas y los sujetos de dominación como los de riesgo por sus interacciones cotidianas.
- 3) Intervención. La intervención es la fase más importante, porque una vez reconocidas las características nocivas particulares de los contextos laborales, se plantean estrategias individuales y poblacionales específicas para reducir el riesgo. Se crean grupos de trabajo dependiendo del grado de riesgo (alto o bajo). La selección se realiza bajo criterios generales y específicos de los hábitos, las actitudes, la personalidad, los roles, etc., y con técnicas conversacionales de reflexión se promueven las conductas preventivas y, en su caso, correctivas de situaciones inadecuadas.

Para crear estrategias es necesario que las propuestas emerjan de los miembros de la organización, por eso el trabajo debe ser reflexivo, a manera de terapia, de tal forma que la intervención en los ambientes laborales debe nacer desde dentro de las organizaciones.

A través de diferentes instituciones y organismos se puede implementar un programa de atención que permita proponer nuevos marcos legales para la protección de la salud de los ambientes laborales y la salud mental de los trabajadores.

No partimos de la idea de que es un trabajo fácil restaurar y sanar ambientes laborales, pero creemos que es una labor necesaria, emergente, que, de no ser atendida a tiempo, puede detonar en problemas de salud pública.

Reflexiones finales

Las empresas son privilegiadas por la legislación laboral y la política pública, cometiendo las mayores violaciones a los derechos laborales.

En cuestión de salud mental, el Estado mexicano aún no cuenta con un diseño de política pública que garantice la equidad y el acceso a los servicios de salud. El presupuesto para que las instituciones del ramo atiendan con eficacia a la población es insuficiente.

No existen políticas públicas que protejan la salud mental de los trabajadores y ante el panorama mundial, los ambientes laborales tienen una fuerte tendencia a convertirse en tóxicos porque el nivel del estrés es generalmente una incubadora de la violencia en el trabajo.

Por tanto, los puntos a observarse son:

- Los modelos de certificación de las empresas y las instituciones deshumanizan la percepción de los trabajadores y los convierten en máquinas.
- La gestión de la calidad (ISO 9001) promueve la productividad antepuesta a la salud mental de los trabajadores.
- De los entrevistados, 67% reportó estrés por la fuerte carga de trabajo y los conflictos que en él se generan.
- No existen los ambientes laborales mínimamente adecuados, los horarios son extensos, sin descanso ni horario de alimentos.
- Las estructuras jerárquicas exigen en función de metas, antes que necesidades humanas.
- La presión laboral promueve la dependencia al tabaco, el café y el alcohol de los trabajadores, afectando la salud mental y física.
- En México, la salud mental de los trabajadores no es un tema prioritario en la agenda de las políticas públicas.
- Las nuevas dinámicas laborales impuestas por la globalización de los mercados y la crisis económica mundial han impactado en las formas de organización en el trabajo; sin embargo, el marco legal sobre seguridad social y enfermedades profesionales ignora los efectos del acoso laboral en la salud física de los trabajadores, violentando sus derechos en los procesos de enfermedad derivados por la sobrecarga laboral.
- Es necesario reflexionar sobre la emergencia en el planteamiento de políticas públicas que, desde la seguridad social y el marco jurídico, protejan la salud mental y, por consecuencia, física, de los trabajadores mexicanos, a partir de la observación de los ambientes laborales.

En México, como en muchas comunidades latinoamericanas, las enfermedades mentales derivadas de los ambientes laborales tóxicos no se consideran una verdadera afección médica, sino un síntoma de debilidad de carácter. Sin embargo, la fuerte

presión en el trabajo se encuentra estrechamente vinculada con los problemas de desorden del sueño, ansiedad, depresión, desórdenes alimenticios, etc., que contrario a lo que se piensa, se presenta una tasa con mayor de riesgo para la gente altamente eficiente y que por manifestarse como estrés, no representan un problema urgente de atender.

Finalmente, cabe señalar que no es suficiente plantear políticas públicas y adicionar artículos a la *Ley Federal*; es importante pensar en estrategias corporativas que permitan sanear los ambientes laborales, esto es, reconociendo la precarización del trabajo a nivel mundial, la práctica de la denuncia se vuelve más compleja y la violencia organizacional encuentra una mayor factibilidad de ocurrencias. Sin embargo, la formación de redes organizacionales internas y la incorporación de actividades interinstitucionales que permitan prevenir y/o tratar los ambientes tóxicos permitirán que las acciones expuestas en papel se materialicen en las prácticas laborales.

Referencias

- Amaya, Liliana (2007). *Grupos desagrupados. Evolución en la dinámica grupal*, Buenos Aires, Lugar Editorial.
- Ángeles Constantino, Martha Isabel (2010). *Encuesta sobre representación social del estrés laboral en el personal médico hospitalario del Valle de Toluca*, Toluca, UAEM.
- Aymerich Ojea, Ignacio (2001). *Sociología de los derechos humanos: un modelo weberiano contrastado con investigaciones empíricas*, Valencia, Tirant lo Blanch.
- Centro de Derechos Humanos Francisco de Vitoria (2011). "Informe Anual sobre la situación de los DESCAS 2009-2010", marzo. Recuperado de <www.derechoshumanos.org.mx/extras/download/des10.pdf> (consultado el 27 de noviembre de 2011).
- Codo, Wanderley (2007). *Salud mental y trabajo*, México, Plaza y Valdés.
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) (s/f). "Programas de Atención". Recuperado de <www.cndh.org.mx> (consultado el 23 de abril de 2011).
- Dueck, Judith; Manuel Guzmán y Bert Verstappen (2006). *Micro-tesauros: una herramienta para la documentación de violaciones a los derechos humanos*, Versoix, Suiza, HURIDOCS.
- Gómez Sánchez, Yolanda (coord.) (2004). *Pasado, presente y futuro de los derechos humanos*. México, Comisión Nacional de los Derechos Humanos/Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Guinsberg, Enrique (2004). *La salud mental en el neoliberalismo*, México, Plaza y Valdés.
- Morales, Héctor (1996). *Derechos humanos: dignidad y conflicto*, México, Universidad Interamericana.

- Nerio, Ana Luisa *et al.* (2010). *Informe sobre la situación de los DESCA en México 2008-2009*, México, Centro de Derechos Humanos Fray Francisco de Vitoria.
- Organización de las Naciones Unidas (ONU) (s/f). "Derechos humanos". Recuperado de <www.un.org/es/rights/> (consultado el 23 de abril de 2011).
- Parés Soliva, Marina (2008). "El lenguaje en el *mobbing*", en F. Peña Saint Martin *et al.*, *Cuando el trabajo nos castiga. Debates sobre el mobbing en México*, México, Ediciones Eón (Eón Sociales).
- Peces-Barba Martínez, Gregorio (2004). *Lecciones de derechos humanos*, Madrid, Dykinson.
- Peña, Florencia *et al.* (2008). *Cuando el trabajo nos castiga. Debates sobre el mobbing en México*, México, Ediciones Eón (Eón Sociales)/UAM-Azcapotzalco/Servicio Europeo de Información sobre el Mobbing.
- Pérez Luño, Antonio Enrique (2005). *Derechos Humanos, Estado de Derecho y Constitución* (9a. ed.), Madrid, Tecnos.
- Pérez Luño, Antonio Enrique (1979). "Delimitación conceptual de los derechos humanos", en *Los derechos humanos. Significación, estatuto jurídico y sistema*, Sevilla, Ediciones de la Universidad de Sevilla.
- Sánchez Rubio, David (2007). *Repensar derechos humanos. De la anestesia a la sinestesia*, Sevilla, Editorial MAD.
- Sassen, Saskia (2007). *Los espectros de la globalización*, Buenos Aires, FCE.
- United Nations Human Rights. Office of the High Commissioner [sitio web]. <www.universalhumanrightsindex.org> (consultado el 30 de enero de 2011).
- Weber, Max (2001). *¿Qué es la burocracia?*, México, Ediciones Coyoacán.
- Weber, Max (1994). *El político y el científico*. México, Colofón.
- <<http://sersame.ssa.gob.mx>> (consultada el 26 de junio de 2010).
- <www.acosomoral.org/juric47a.htm> (consultada el 27 de febrero de 2012).

Del 18 al 20 de mayo de 2011, en Mérida, Yucatán, se llevó a cabo el VII Congreso de la Asociación Mexicana de Estudios del Trabajo A. C., "El trabajo en la crisis, desafíos y oportunidades", organizado a partir de 17 mesas temáticas, una de las cuales fue la denominada "Violencia en el trabajo". Debido a la necesidad de profundizar y seguir difundiendo en México la existencia del asedio grupal o *mobbing* en diferentes contextos institucionales, así como para realizar su análisis, los autores y autoras de diez trabajos escribieron sus contribuciones, que se presentan como los artículos reunidos en este libro. Por tanto, esta obra es un esfuerzo académico colectivo por develar las múltiples formas que adquiere el asedio grupal, así como por dar cuenta de los elementos subjetivos (representaciones, emociones, sentimientos, etc.), objetivos (políticas institucionales, empresariales, prácticas de asedio, impactos, etc.), los contextos, las prácticas y las interrelaciones entre los actores que intervienen en su surgimiento y desarrollo.

ISBN: 978-607-9124-84-7



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

