

Revolución Informática con Independencia del Individuo

MOBBING LABORAL,

A TRAVÉS DE MEDIOS INFORMÁTICOS EN LA EMPRESA

Felipe Miguel Carrasco Fernández

INTRODUCCIÓN

En la actualidad existen problemáticas globales en las relaciones laborales y una de estas es el Mobbing o Acoso Laboral, en virtud de que en todas las organizaciones de trabajo en ocasiones existen disputas desacuerdos, discusiones entre compañeros y/o superiores o inferiores, en la escala del organigrama de la empresa.

El mobbing o acoso psicológico en el trabajo se presenta como la nueva epidemia social del presente siglo, con características de ser devastador y sigiloso; ha sido reconocido como un flagelo en diversas organizaciones de países como son Europa, Australia, Canadá, Estados Unidos de Norteamérica, así como países Sudamericanos y en otros apenas empieza a ser observado y estudiado, coincidiendo todos en que presenta una problemática entre los actores o protagonistas del mismo, como es psicológico, social, cultural, jurídico, etc.; algunos como los antropólogos tratan de explicar el mobbing como algo característico de las organizaciones de trabajo sin estructura con una administración pobre y burocratizadas donde existe falta de interés, inexistencia de jerarquías poco claras, cargas excesivas de trabajo, escasez de personal; procurando algunos mantener un poder informal en virtud de ausencia de normatividad y de instancias para dirimir conflictos, así como la ausencia de códigos de conducta empresarial y programas de responsabilidad social, corporativa y por ende ausencia de programas preventivos empresariales.

En pocos países existe una legislación y en otros ni siquiera se ha pensado en ella, las consecuencias que provocan y los efectos que producen son muy variados y por lo tanto las víctimas del mobbing laboral presentan diversos síntomas como consecuencia de la reacción a que son sometidos, por ello se hace necesario el análisis tanto doctrinario desde una perspectiva multidisciplinar, como estadístico y obviamente desde la propia perspectiva jurídica del mobbing para realizar en este último rubro un análisis comparativo, analizando también la descripción de las resoluciones de los tribunales en la impartición de justicia, toda vez que el tema que nos ocupa en algunos países es considerado de vital importancia porque trasciende y vulnera derechos básicos y fundamentales constitucionales de ese país y se requiere la protección jurídica para garantizar lo que se denomina un trabajo decente con el mínimo de garantías de derechos laborales y constitucionales de cada país.

Por lo tanto, en el presente estudio se analizan en forma práctica algunas conductas típicas del mobbing, características de la víctima, perfil del acosado, causas efectos y trastornos que provoca, toda vez que en algunos países solo contamos con anteproyectos legislativos o propuesta de ley que en ocasiones transcurren varios años antes de legislarse; por lo tanto, podemos decir que el mobbing laboral es considerado hoy en día como la patología laboral del siglo XXI, en virtud de las consecuencias que provoca tanto en la empresa, en la sociedad y en el ser humano.

1. MOBBING.

1.1 CONCEPTO.

Existen diversas denominaciones respecto de uno de los problemas que con mayor frecuencia se presenta en diversos ámbitos de la vida diaria, este es el caso del llamado acoso u hostigamiento que puede estar presente en diversos escenarios como son: en los centros de trabajo, en los centros educativos, etc., etc.; por lo tanto, es necesario iniciar un análisis desde el punto de vista conceptual de lo que se ha dado en llamar hoy en día como Mobbing, Bullying, Acoso u Hostigamiento.

Algunos autores han establecido que históricamente el mobbing ha sido conocido como el síndrome del chivo expiatorio o síndrome de rechazo de cuerpo extraño.

Fernando Monsalve Basaul, en relación al término de estudio y a sus avances históricos ha dicho que:

El origen del término mobbing, proviene del inglés to mob, que significa atacar, asaltar. La génesis del concepto la encontramos en los estudios del etólogo en la década de los años sesenta Konrad Lorenz, quien describió el mobbing como el ataque de una coalición de miembros débiles de una especie animal contra otro individuo mas fuerte que ellos; posteriormente en 1990 fue popularizado por el psicólogo laboral sueco Heiz Leymann, en el Congreso de Hamburgo sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo, quien utilizó el término mobbing como sinónimo de psicoterror, ejercido en el lugar de trabajo porque connota mecanismos de agresión social indirecta, implícita y no física, este término es adoptado en países de habla alemana, y países mediterráneos como España, en cambio, países de habla inglesa utilizan el de Bullying.⁷⁵

Según el Diccionario de la Lengua Española el acoso se define como:

Acosamiento a caballo en campo abierto de una res vacuna, generalmente como preliminar de un derribo y tiente. Por su parte, la acción de "acosar", tiene las siguientes acepciones: "perseguir, sin darle tregua ni reposo, a un animal o a una persona; hacer correr al caballo; perseguir, fatigar, importunar a alguno con molestias o trabajos".⁷⁶

Según Marisa Bosqued Lorente, el término inglés Mobbing es: "El gerundio del verbo To mob, que literalmente significa atacar, por lo que podríamos traducirlo como atacando o una traducción libre como: ataque".⁷⁷

El acoso moral o mobbing ha sido definido por Manuel Velázquez, citando a Heinz Leymann, como;

Una situación en la que una persona o un grupo de personas ejerce una violencia psicológica externa, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas,

⁷⁵ Fernando Monsalve Basaul. "Mobbing en las Relaciones Laborales". Revista de Derecho No. 13. 2005 Universidad Católica de la Santísima Concepción, Facultad de Derecho. Chile, 2005. P. 59

⁷⁶ Real Academia Española. Diccionario de la Lengua Española, [En Línea] Madrid. 1984. <<http://www.rae.es/>> [Consulta: 05 marzo, 2007]

⁷⁷ Marisa Bosqued Lorente. Mobbing, Cómo Prevenir y Superar el Acoso Psicológico. España, Paidós, 2005, P. 24

destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo.⁷⁸

Algunas definiciones le dan principal énfasis al aspecto sexual del acoso; debemos recordar que inicialmente se hablaba casi siempre de acoso sexual en los centros de trabajo, pero posteriormente y debido a diversas investigaciones se logró demostrar que no todas las conductas atípicas en los centros de trabajo que implicaban hostigamiento o algún tipo de violencia que no fuera física, necesariamente tenían el énfasis sexual como se podrá analizar más adelante; diversos investigadores han establecido una serie de conductas que realiza el acosador a la víctima y en muchas de ellas no existe un fin de tipo sexual, sino más bien de otra índole mediante la intimidación, creando un ambiente de trabajo hostil, humillante, entre otros.

1.2 TIPOS DE MOBBING.

Existen diversos tipos de mobbing y casi todos presentan puntos comunes entre sí, al respecto Patricia Mercado Salgado, establece la siguiente clasificación:

<p>1.- El acoso Descendente:</p> <p>Acoso perverso.- destruir al otro y/o valorar el poder detentado por uno mismo.</p> <p>Acoso Estratégico.- “invitar” al trabajador a dejar la organización, evitando costos de despido.</p>	<p>2.- Acoso Ascendente:</p> <p>Una persona de rango jerárquico superior se ve agredida por uno o varios de sus subordinados.</p>
<p>3.- El Acoso Horizontal:</p> <p>Se produce entre compañeros de trabajo cuando:</p> <p>Alguien no acepta las normas de la mayoría.</p> <p>Personas con capacidades diferentes (físicas e intelectuales).</p> <p>Enemistad personal.</p>	<p>4.- Acoso Mixto.</p> <p>La víctima es atacada tanto por su jefe como por sus compañeros y hasta clientes.</p>

1.3 CONDUCTAS QUE INDICAN MOBBING⁷⁹

⁷⁸ Manuel Velazquez. El Marco Jurídico del Acoso Moral o Mobbing. Diario de Noticias Artículo. P.5.

⁷⁹ Patricia Mercado Salgado. Exploración del Acoso en el Trabajo (Mobbing) en Organizaciones Mexicanas. [En Línea]. 5º Congreso Nacional de la Asociación Mexicana de Estudios del Trabajo, México. 2006.

<http://www.uaem.mx/foroamericas_memorias/1PONENCIAS/PPT/P3MERCADO.pdf>
[Consulta: 06 marzo, 2007]

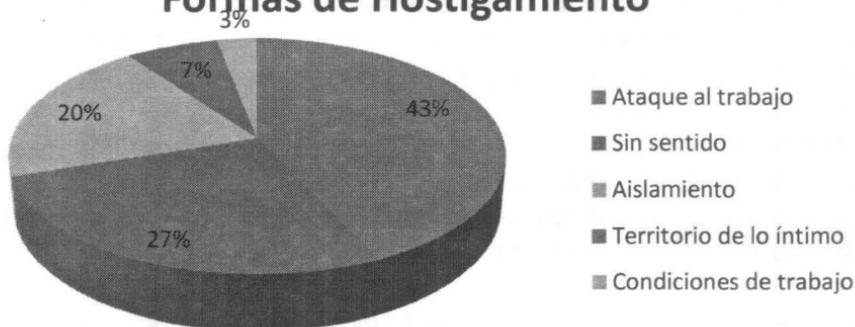
Existen diversas situaciones en las que el mobbing se presenta y que son características de una conducta en la que existe mobbing; por lo tanto, los protagonistas dirigen sus acciones contra la persona acosada, es importante conocer qué conductas o comportamientos constituyen el mobbing, ya que en ocasiones pueden confundirse y estar en presencia de algunas que no lo son, por lo tanto podemos afirmar que los alemanes Knorz, Zapf y Kulla, profesores de la Universidad de Fráncfort especificaron lo que ellos consideran los 34 comportamientos más frecuentes a los que se recurre para agredir psicológicamente a un trabajador e intentar apartarlo de la institución, dividiéndolos en siete grupos o variables, citados a su vez por Marisa Bosqued Lorente; el siguiente cuadro representa las conductas que indican la existencia de mobbing según los alemanes antes descritos:

- 1.- Ataques a la víctima con medidas organizacionales:
 - El superior restringe a la persona la posibilidad de hablar.
 - Cambiara a la persona separándola de sus compañeros.
 - Prohibir a los compañeros que hablen a una persona determinada.
 - Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de sus consciencia.
 - Juzgar el desempeño de una persona de manera ofensiva.
 - Cuestionar las decisiones de una persona.
 - No asignarle tareas.
 - Asignarle tareas sin sentido.
 - Asignar a una persona tareas muy por debajo de sus capacidades.
 - Asignarle tareas degradantes.
- 2.- Ataques a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social.
 - Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con una persona.
 - Rehusar la comunicación con una persona a través de miradas y gestos.
 - Rehusar la comunicación con una persona no comunicándose directamente con ella.
 - No dirigir la palabra a una persona.
 - Tratar a una persona como si no existiera.
- 3.- Ataque a la vida privada de la víctima.
 - Criticas permanentes a la vida privada de una persona.
 - Terror telefónico.
 - Hacer parecer entupida a una persona.
 - Dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos.
 - Mofarse de sus discapacidades.
 - Imitar los gestos, voces, etc., de una persona.
 - Mofarse de la vida privada de una persona.
- 4.- Violencia física.
 - Ofertas sexuales, violencia sexual.
 - Amenazas de violencia física.
 - Uso de violencia menor.
 - Maltrato físico.
- 5.- Ataques a las actitudes de la víctima.
 - Ataques a sus actitudes y creencias políticas.
 - Ataques a sus actitudes y creencias religiosas.

- Mofarse de la nacionalidad de la víctima.
- Agresiones verbales.
- Gritarle o insultarla.
- Críticas permanentes del trabajo que realiza la persona.
- Amenazas verbales.
- Rumores.
- Hablar mal de la persona a sus espaldas.
- Difusión de rumores.⁸⁰

unos consideran que las conductas de mobbing deben compararse con el conflicto y la violencia. Asimismo, es importante tener en consideración las formas de hostigamiento que el sujeto activo del mobbing laboral realiza. La siguiente grafica nos muestra cómo en las organizaciones mexicanas son estas formas de hostigamiento:

Formas de Hostigamiento



Segundo Monsalve Basaul, citando a Marie France Irigoyen, establece tres grados de la conducta de acuerdo con la intensidad duración y frecuencia del accionar, los grados que los siguientes:

Primer Grado.- La víctima es capaz de hacer frente a los ataques y mantenerse en su puesto de trabajo. Logra ignorar burlas, humillaciones e incluso enfrentar a los agresores, pero la víctima no puede evitar sentirse estresada (desconcierto, ansiedad e irritabilidad ante lo que está sucediendo).

Segundo Grado.- En esta situación resulta difícil que la víctima pueda eludir los ataques y humillaciones de la que es objeto. Algunos síntomas de aquejamiento que han sido expuestos de manera prolongada y sistemática a tales ataques son: hipertensión arterial, lesiones de la piel, insomnio, problemas digestivos, dificultades de atención y concentración, aumento o pérdida excesiva de peso, síntomas depresivos (sentimientos de culpa y vergüenza), abuso de drogas y sustancias, evitación de toda situación relacionada con el trabajo, aparición de fobias por estrés post traumático.

Tercer Grado.- Los daños psicológicos que padece la víctima requieren tratamiento especializado, algunos de los síntomas indicadores son: depresión severa, ataques de pánico, accidentes, conductas agresivas o intentos de suicidio.⁵

En otra parte en la siguiente tabla se puede apreciar claramente cuales son los mecanismos a través de los cuales se ejerce el mobbing laboral, también conocido como hostigamiento psicológico laboral, tal y como lo indica Manel Fernández:

<p>Manipulación del o del hostigado:</p>	<p>Asignación de sobrecarga de trabajo Asignación de trabajos innecesarios, monótonos o rutinarios Asignación de tareas de calificación inferior a la de la víctima (shunting) Asignación de demandas contradictorias o excluyentes Asignación de demandas contrarias a la moralidad del hostigado Negación de la asignación de tareas. Negación de medios de trabajo</p>
<p>Manipulación de contraprestaciones les:</p>	<p>Discriminación en el salario, en los turnos, jornada o en otros derechos Discriminación en el respeto, el rango o el protocolo.</p>

importante resaltar que durante el desarrollo del mobbing se pueden encontrar diferentes fases, las cuales varían dependiendo del desarrollo, duración y reacción de la hostigada; mismas que son las siguientes:

Fase de Conflicto.- Las partes del conflicto entran en contradicción, comienzan las agresiones y siguen las reclamaciones o denuncias.

Fase de Mobbing o Estigmatización.- Empiezan a desarrollarse actividades manipuladoras de comunicación, reputación y del trabajo del afectado, algo que comentan que suele durar de uno a tres años.

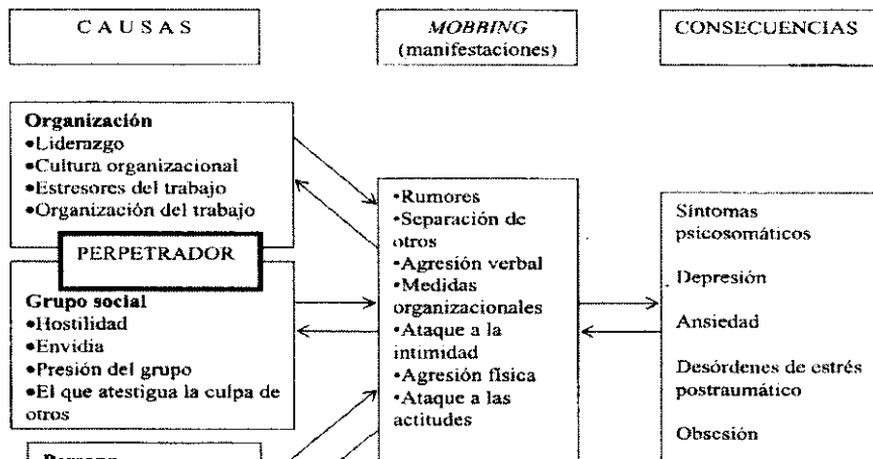
Fase de Intervención de la Empresa.- Suelen observarse algunas medidas

es necesario entender que el fenómeno del mobbing o acoso, es un problema multidisciplinario, ya que intervienen factores de tipo psicológico, social y económico, y obviamente cuando se presenta produce diversas consecuencias, al respecto Patricia Mercado Salgado,⁸³ citando a Zapf, ilustra el siguiente cuadro tales causas, manifestaciones y consecuencias:

Encontramos que las consecuencias del mobbing afectan al trabajador, a

CAUSAS Y CONSECUENCIAS DEL *MOBBING*

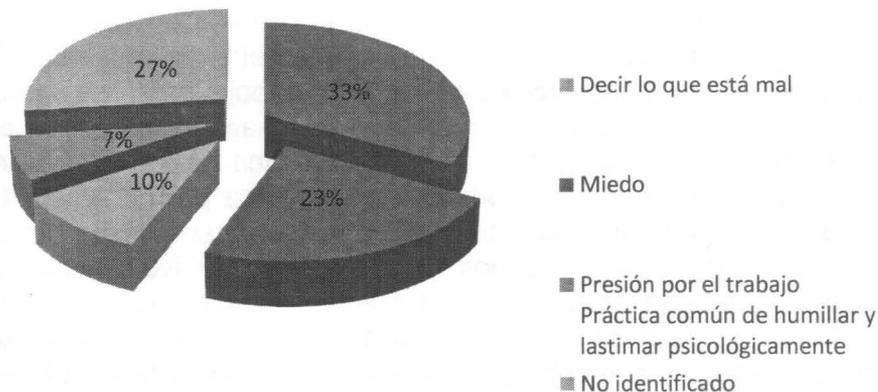
(Zapf, 1999)



		suicidio- Somatizaciones, con disminución de la libido- Fobia social
	· Físicas	- Somatizaciones diversas
	· Sociales	- Fobia social
Para la familia:	- Alteraciones de la vida familiar	- Separaciones familiares
Para el ambiente laboral:	- Alteraciones del clima laboral	- Disminución de la calidad cantidad del trabajo - Aumento del absentismo- Aumen de la siniestralidad
Para la comunidad:	- Disminución de la fuerza de trabajo	- Aumento de la morbilidad siniestralidad - Aumento de las pensiones Invalidez

claro el consenso de que el mobbing genera daños e impacta en la salud de los afectados con las consecuencias y reacciones o síntomas que presenta la per

¿Cómo se llega a acosar al otro? (Causas)



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos proporcionados por

Patricia Mercado Salgado.

importante conocer el porcentaje en las organizaciones mexicanas respecto al acosador; la siguiente grafica muestra claramente los diversos tipos y el puesto que ocupa el agente acosador, obviamente de la misma manera que el mayor porcentaje de acoso es el de tipo descendente propiciado

competitividad, la concepción de respeto de los derechos humanos de las personas que colaboran en ésta, y como consecuencia del respeto de sus derechos laborales, y desde el punto de vista de una ética de la globalización, las empresas han adoptado diversos programas de responsabilidad social y corporativa, como lo son los códigos de conducta empresarial, así como programas preventivos para contribuir a la prevención de algunas conductas que, independientemente de presentar violaciones de los derechos laborales y constitucionales de los trabajadores, se consideran como una prima de primera necesidad empresarial, de responsabilidad social y corporativa. Por tanto, la empresa enfrenta una nueva problemática laboral que en ocasiones puede generar una reducción de la productividad causada por un ambiente o condiciones de trabajo inadecuado y generar responsabilidad de la empresa y sus directivos. Para poder corresponder a dichos programas productivos la empresa, debe adoptar como primer paso ante de generar una cultura preventiva basada en la claridad en la implicación y participación activa en los asuntos que atañen a los trabajadores acerca de los programas de prevención de mobbing en la empresa, con la finalidad de evitar la generación de conflictos interpersonales que pudieran producirse en el centro de trabajo, promoviendo y facilitando la colaboración entre las personas del grupo de trabajo, promoviendo y favoreciendo las comunicaciones jerárquicas y funcionales en forma ascendente y descendente; esto tal y como lo ha manifestado la Unión General de Trabajadores; "Evitar el acoso laboral (mobbing) en el trabajo es cosa de todos" ⁸⁵

En algunos países como en España, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales establece que si la empresa conociera una situación de hostigamiento y no adoptara la medida para evitarla, incurriría en responsabilidad por el incumplimiento de la ley; por lo tanto, los códigos de conducta como prevención del mobbing han adquirido mayor presencia en las empresas y en algunas se ha tratado de establecer un sistema de supervisión para la aplicación de principios de prevención de riesgos laborales.

Quien primeramente acuñó el término de ciber-acoso fue el educador norteamericano Bill Belsey. Inicialmente este término se utilizó referido a los estudiantes de secundaria y posteriormente a través de internet, los chats y a través de mensajes en telefonía celular.

Belsey, citado por Carrasco Dávila, define el hostigamiento como el uso de las tecnologías de la información y la comunicación como el correo electrónico, mensajes de telefonía móvil, sitios personales, etc.⁸⁷

Jose María Avilés, citado por Carrasco Dávila, afirma que los agresores experimentan nuevas formas de agredir o humillar a sus víctimas en las nuevas tecnologías, ya sea en forma de amenazas por el móvil, mensajes vejatorios o comentarios en una página web, con el único objetivo de desprestigiar a un compañero.

Marina Parés Soliva, haciendo referencia a la definición de la asociación "Cyberstalking" como la intimidación por medio de internet, conocida en inglés como cyberbullying, la promoción del comportamiento hostil de algún individuo que tiene como objetivo hacer daño a otros individuos por medio del uso de la tecnología informática y comunicaciones; por ejemplo, el correo electrónico, teléfonos celulares, mensajes textuales, mensajes instantáneos y sitios web personales.⁸⁹

Para Carrasco Dávila, existen dos modalidades de hostigamiento, aquel que actúa como reforzador de un acoso ya emprendido, en cuyo caso la víctima conoce a su agresor ya que coinciden con el hostigador presencial, y por otro lado el ciberhostigamiento sin antecedentes, en el cual la víctima comienza a recibir amenazas, grabaciones de persecuciones, etc.

o sexual, pero se realiza a través del ciberespacio. El acosador puede e
s difamatorios en relación a la víctima en forma periodica. El acosador
ces o manipula a otros para que acosen a la victima. En ocasiones
amiento se traslada a internet haciendo publicos los insultos y amenazas
ad en determinados foros.

El ciberacoso tiene la característica de ser a veces encubierto, invade am
acidad y la supuesta seguridad de la victima y al hacerlo público se abre a
as, por lo tanto, en algunas ocasiones es una forma de acoso indirecto
cial. Entre los tipos de ciber-acoso en el ambito laboral los encontramos
d sexual o bien general, pero el fin es el mismo que en el acoso presencial.

Entre las acciones del ciber-acosador encontramos entre otras la violaci
o de la intimidad de la victima a través de la usurpación de la clave de co
nico, el robo de fotos, video, datos personales, etc.

Asimismo, injurias a través del correo electrónico la red social y calumnias
sto, amenazas, bombardeo de llamadas y mensajes de la telefonia n
cion de e-mails, acoso a través de la videovigilancia en países y en empr
no existe una regulación especifica que proteja la dignidad y privacidad d
dores.

INSPECTIVA JURÍDICA DEL MOBBING.

FLEXIÓN.

dos en lo que la Organización Internacional del Trabajo ha llamado Trabajo Digno, para establecer que el Estado en su carácter proteccionista del trabajador, a través de la legislación y diversas normativas jurídicas el reconocimiento de los derechos fundamentales de la persona humana para que sean ejercidos en condiciones laborales, otorgándoles a los trabajadores dicha protección para asegurar la integridad física, psíquica, la protección a la vida privada, la intimidad, la honra dignidad, el respeto a la libertad ideológica, política, religiosa, entre otros factores; por lo tanto, el Estado provee toda una normativa jurídica para lograr el reconocimiento de los valores y derechos antes citados; esto claro de diversa maneras dependiendo del país y continente al cual nos estemos refiriendo.

ARCO JURÍDICO MEXICANO DEL MOBBING LABORAL

En la jerarquía de leyes de acuerdo a la teoría de Kelsen, encontramos que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece en su artículo 1o Tercero lo siguiente:

Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las capacidades diferentes, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias, el estado de civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.⁹²

Este anterior precepto legal es claro y categórico respecto del reconocimiento de los derechos y libertades de las personas. La Constitución Mexicana, tiene una composición pluricultural y establece el respeto a los derechos y libertades individuales, prohibiendo las causas que generan discriminación.

imiento respecto del trabajador de confianza o ejecutivo de la empresa o cabe los derechos del trabajador en virtud de que ciertas conductas que por ar independientemente de la figura del acoso en materia laboral, la violaci echos de los trabajadores.

mayor abundamiento el artículo 51 de la Ley Federal del Trabajo estat son las causas que motivan la rescisión de la relación del trabajo por part dor por una causas imputables al patrón, por tal motivo dicho precepto ce cuales son las causas de rescisión de la relación de trabajo sabilidad para el trabajador y específicamente la fracción segunda estable te:

Incurrir el patrón, sus familiares o su personal directivo o administrativo de del servicio, en faltas de probidad u honradez, actos de violencia amena injurias malos tratamientos y otros análogos, en contra del trabajad cónyuge, padres, hijos o hermanos.⁹⁴

su parte la fracción IX de dicho ordenamiento legal establece lo siguiente as a las establecidas en las fracciones anteriores, de igual manera graves uencias semejantes en lo que al trabajo se refiere".⁹⁵

análisis al texto de las fracciones del precepto legal citado se deducen q o 51 no establece específicamente el acoso laboral u hostigam gico laboral, pero algunos han tratado de encuadrarlo en la fracción segun de la conducta inadecuada del patrón o su personal directivo haci dor, consistente en malos tratos u otros análogos en contra del trabajado te lo anterior, la gran mayoría ha optado por la opinión de que la f da seria en la fracción IX ya que la fracción II del artículo 51 no establec

va como “Iniciativa de Decreto que Adiciona diversos artículos a la Ley Federal de Trabajo en Materia de Acoso Laboral”, la cual en la actualidad fue turnada el 16 de mayo de 2006 a la Comisión del Trabajo y Previsión Social de la Cámara de Diputados para su estudio y dictamen, sin que a la fecha se haya resuelto al respecto. En la iniciativa es necesario mencionar que se propone adicionar la Ley Federal de Trabajo en su artículo 52, para crear los artículos 52A, 52B y 52C; dicha iniciativa originalmente establece la adición en los siguientes términos:

Artículo 52A.- El acoso laboral consiste en cualquier conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un trabajador por parte de un patrón, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.

Artículo 52 B.- Sin ser una enumeración exhaustiva ni restrictiva, el acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales:

Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual o los bienes del trabajador;

Toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre;

Todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad;

Toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia, mediante la descalificación, carga excesiva de trabajo, cambios permanentes de horario y cualquier otra forma de procedimiento que genere desmotivación laboral;

Todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, o

CONCLUSIONES

Primera.- El acoso laboral ha recibido diversas denominaciones como **stalking** laboral, **bullying**, acoso, hostigamiento laboral o psicoterror laboral dependiendo del país al que nos estemos refiriendo y de la época histórica de la que estamos hablando.

Segunda.- El **mobbing** laboral, ha sido relacionado en sus inicios con el acoso para posteriormente generar investigaciones más completas siendo cada una de ellas concluyentes las conductas que denotan acoso laboral.

Tercera.- El **mobbing** laboral a través de medios informáticos en la empresa se ha denominado: **ciber-acoso**, acoso digital, acoso electrónico, acoso móvil, acoso por internet, acoso por intranet, e-acoso, ciberhostigamiento y **network mobbing**.

Cuarta.- el **ciber-acoso** es la intimidación por parte del agresor a la víctima a través de las tecnologías de información y comunicación.

Quinta.- Existen diversos tipos y grados de **mobbing**, así como diversas conductas que implican acoso laboral presencial y por medios informáticos; por lo tanto, las formas de expresión de éstos, causan y originan una gran variedad de consecuencias.

Sexta - En el ámbito jurídico la víctima de **mobbing** tiene la protección de diversas

Monsalve Basaul, Fernando. Mobbing en las Relaciones Laborales. Revista de Derecho, No. 13, 2005 Universidad Católica de la Santísima Concepción, Facultad de Derecho, Chile, 2005.

Paladecino Cáceres, Claudio. "La Protección contra el Acoso Psíquico Laboral en el Ordenamiento Jurídico Chileno". [En Línea] Revista de Derecho, Universidad Austral de Chile. Vol. XVII, Diciembre 2004 : <http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0718-09502004000200003&lng=e> [Consulta: 03 marzo, 2007]

10. Pando Moreno, Manuel. e.t.al "Autoestima y Redes Sociales de Adultos como Factores Protectores de Mobbing en Docentes". [En Línea] Revista de Salud Pública y Nutrición, Vol. 7. No. 2. Abril-Junio 2007 : <<http://www.respyn.uanl.mx/vii/2/articulos/mobbing.htm>> [Consulta: 01 marzo, 2007]

Paz y Miño, Oswaldo. "Consecuencias del Acoso Laboral". [En Línea]. Revista de Derecho Judicial. <http://www.derechoecuador.com> [Consulta: 08 marzo, 2007]

Rojas Lugo, Osvaldino. "El Hostigamiento o Acoso Sexual como un Mal Social que afecta la Estabilidad en el Empleo". Jure Revista de la División de Estudios Jurídicos. No. 8. Época V. Año III.

Cámara de Diputados del Congreso de la Unión. Boletín No. 3370. [En Línea] <http://desarrollo.diputados.gob.mx/camara/005_comunicacion/a_boletines/2006/2006/008> [Consulta: 07 marzo, 2007]

Carrillo Hidalgo, Joaquín. Propuesta de un Modelo de Detección, Prevención y Atención del Acoso Moral. Biblioteca Digital. Universidad de Colima. [En Línea] <http://www.digeset.ucol.mx/tesis_posgrado/resumen.php?id=1> [Consulta: 01 marzo, 2007]

CONACULTA, Sala de Prensa. En México empieza a ser observado el Mobbing como una forma de violencia laboral. [En Línea] <<http://www.conaculta.gob.mx/saladeprensa/seccion/showprint.php>>

Gomez Mena, Carolina. Crece la Violencia en el interior de los Centros de Trabajo OIT La Jornada. 01 Julio 2006. [En Línea] <<http://www.jornada.unam.mx/2006/07/01/042n3soc.php>>

[Consulta: 01 marzo, 2007]

Legaldi, Ernesto. Mobbing y la Ley Federal del Trabajo. [En Línea]

<<http://www.mexicolegal.com.mx/consultasr42583.htm>>

[Consulta: 01 marzo, 2007]

Los Recursos Humanos. Hostigamiento y Acoso en el Trabajo. Resarcimiento por Perjuicios. [En Línea] <<http://www.losrecursoshumanos.com/resarcimientoporacosoeneltrabajo>>

[Consulta: 09 marzo, 2007]

Mercado Salgado, Patricia. Exploración del Acoso en el Trabajo (Mobbing)

en Organizaciones Mexicanas. [En Línea]. 5º Congreso Nacional de la Asociación

Mexicana de Estudios del Trabajo, México. 2006

<http://www.uaem.mx/foroamericas_memorias/1PONENCIAS/PPT/P3MERCADO.pdf> [Consulta: 06 marzo, 2007]

Mobbing. [En Línea] <<http://www.mobbing.nu/>> [Consulta: 03 marzo, 2007]

Mobbing.Nu. Proyecto de Ley 98/01 sobre Violencia Laboral. [En Línea]

<<http://www.mobbing.nu/violaproy.htm>> [Consulta: 07 marzo, 2007]

Muñoz A., Manuel. Aproximación al Estrés. Mobbing, Burn Out y Acoso Laboral

[En Línea] <<http://www.monografias.com/trabajos22/estres/estres.shtml>>

[Consulta: 09 marzo, 2007]

Niño Escalante, José. El Mobbing y las Evoluciones de Riesgos Laborales.

[En Línea] <http://www.estrucplan.com.mx/boletines/019/ML_MOBBING_04.asp>

[Consulta: 01 marzo, 2007]

Perez, Consol. Informática y Problemática Laboral, Acoso Laboral Mobbing

en la Asociación de Técnica de Informática. [En Línea]