



UNIVERSIDAD DE BELGRANO

# Las tesis de Belgrano

Facultad de Humanidades  
Carrera Licenciatura en Psicología

Acoso Psicológico en el ámbito laboral y sus  
consecuencias en la subjetividad femenina

N° 649

Mirta Edith Martínez

Tutora: Dra. Angélica L. Zdunic

Departamento de Investigaciones  
2014

Universidad de Belgrano  
Zabala 1837 (C1426DQ6)  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Argentina  
Tel.: 011-4788-5400 int. 2533  
e-mail: [invest@ub.edu.ar](mailto:invest@ub.edu.ar)  
url: <http://www.ub.edu.ar/investigaciones>



## Índice

1-	Título .....	5
1.1	Resumen .....	5
1.1'	Abstract .....	5
1.2	Introducción .....	5
1.2a	Presentación del tema y Pregunta de investigación .....	5
1.2b	Problemática .....	6
1.2c	Relevancia y Justificación .....	6
2-	Objetivos Generales y Específicos .....	8
2.1	Objetivo General .....	8
2.2	Objetivos Específicos .....	8
2.3	Alcances y Límites .....	8
3-	Capítulo I: Un poco de historia .....	9
3.1	Estado del Arte .....	9
3.2	Marco Teórico .....	12
4-	Capítulo II: Sobre los Métodos .....	16
4.1	Desarrollo Metodológico .....	16
4.2	Procedimiento y Explicación .....	16
5-	Capítulo III: Acoso Psicológico: Tipos – Fases – Consecuencias .....	18
5.1	- Tipos de Acoso Psicológico .....	18
5.1a	Acoso ascendente .....	18
5.1b	Acoso horizontal .....	18
5.1c	Acoso descendente .....	19
5.2	- Fases del Acoso Psicológico .....	19
5.3	- Consecuencias del Acoso Psicológico .....	20
6-	Capítulo IV: Aspectos legales. Violencia contra la Mujer .....	23
6.1	Aspectos Legales .....	23
6.1a.	A nivel Internacional .....	23
6.1b.	A nivel Nacional .....	23
6.2	Violencia contra la Mujer. Ley 2648 .....	25
6. 2a.	Algunos Datos .....	27
6. 2b.	Mapa de la Discriminación .....	27
6. 2c.	La Ley 23592 Contra la Discriminación .....	28
7-	Capítulo V: Riesgo Psicosocial y el Rol del Psicólogo .....	30
7.1	Riesgo Psicosocial .....	30
7.1a	- Medidas para Combatir, Evaluar y Prevenir el Acoso Psicológico .....	31
7.1b	- Bases del modelo AEPA .....	36
7.1c	- Elementos del modelo .....	37
7.1d	- Protocolo de intervención en la empresa .....	38
7.2	Rol del Psicólogo .....	39
8 -	Capítulo VI: Fuentes de Información propia .....	41
8.1	Entrevista a la Víctima .....	41
8.1a	Síntesis de la información obtenida en la entrevista .....	48
8.2	Entrevista a la Juez .....	50
8.2a	Síntesis de la Entrevista .....	50
8.2b	Síntesis de la Entrevista .....	52
8.3	Entrevista en el INADI .....	53
8.3a	Entrevista a la Lic. A.M. .....	54
8.3b	Síntesis de la información obtenida en la entrevista .....	56

8.4	Análisis del Material .....	57
8.4a	Análisis de la entrevista a la víctima .....	58
8.4b	Análisis de la entrevista a la Juez .....	65
8.4c	Análisis de la entrevista en el INADI .....	66
8.4c <sup>a</sup>	Análisis de la entrevista en el INADI. Seguimiento posterior .....	67
9 -	Conclusiones .....	69
10 -	Referencias Bibliográficas .....	71
11 -	Anexos .....	74
11.1 -	Anexo N° 1 (Infoleg, 2009): Ley 26.485 .....	74
11.2 -	Anexo N° 2: Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales .....	90
11.3 -	Anexo N° 3: Objetivos del Consejo Nacional de las Mujeres .....	92
11.4 -	Anexo N° 4: Anteproyecto de Ley de Prevención de Riesgos Laborales .....	93
11.4a -	Anteproyecto de Ley de Prevención de los Riesgos Laborales y Reparación de Daños e Incapacidades Derivados de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Laborales .....	93
11.4b -	Avanza un proyecto clave para mejorar las condiciones de trabajo y reducir la accidentabilidad laboral .....	95

# 1- Título: Acoso Psicológico en el ámbito laboral y sus consecuencias en la subjetividad femenina.

## 1.1- Resumen

El empleo, debido a la persistencia de las desigualdades y las condiciones de inferioridad que soporta la mujer en ese ámbito, es un lugar ideal para ejercer sobre ellas una particular forma de violencia, el acoso psicológico. Con el fin de determinar la situación actual de acoso hacia la mujer en el ámbito laboral, para este estudio se ha concretado primero una revisión bibliográfica acerca de la problemática y luego se han realizado entrevistas a una Juez Laboral, a una representante del INADI, y a una víctima obteniendo así información directa desde diferentes perspectivas.

El estudio permite concluir que el acoso psicológico es un fenómeno complejo que resulta perjudicial para un desarrollo saludable de la subjetividad femenina. Este flagelo produce no solo malestar físico y psicológico en las mujeres que lo padecen sino también deterioro de su situación económica y social. Cuando el acoso psicológico se produce en las organizaciones existen consecuencias sociales y económicas para la trabajadora, para la organización y para la sociedad. En consecuencia se considera pertinente a) profundizar estos estudios de manera interdisciplinaria; b) implementar planes de prevención; c) informar a las instituciones sanitarias para que pueda ser considerado como enfermedad laboral; d) realizar tareas de mediación antes de comparecer en la justicia; e) presentar evidencias de información relacionada con acoso psicológico en los casos que finalmente lleguen a la justicia.

**Palabras Clave:** Acoso Psicológico - Ámbito Laboral - Subjetividad femenina - Prevención - Enfermedad laboral.

## 1.1' Abstract

The workplace, due to the persistence of inequalities and conditions of inferiority that women undergo as regards labor, is the ideal place to exert towards them a particular form of violence: psychological harassment. In order to determine the current status of harassment against women in the workplace, a bibliographic review about the topic has been done, as well as interviews to a labor court judge, a representative of INADI, and a victim, thus obtaining direct information from different perspectives.

This study supports the conclusion that work harassment is a complex phenomenon that is detrimental to the healthy development of female subjectivity. This scourge produces not only physical and psychological distress in women who suffer it, but also deterioration of their economic and social situation. When bullying occurs in organizations, there are social and economic consequences for the worker, for the organization and society. Therefore, the following items are considered relevant: a) deepening these studies in an interdisciplinary way; b) implementing prevention plans; c) informing health institutions so that it can be considered an occupational disease; d) carrying out mediation strategies before the subject is taken to court; e) presenting evidence related to the cases of mobbing which get to court.

**Keywords:** Psychological Harassment - Workplace - Female Subjectivity – Prevention - Labor-disease.

## 1.2- Introducción.

### 1.2a Presentación del tema y Pregunta de investigación:

La mujer ha padecido, y es probable que aún padezca, el abuso y la discriminación en el ámbito privado (familiar) y el público (laboral). Algunos ensayos recientes denominan al presente siglo como el siglo de la mujer. González Martín (2007) enfatiza la importancia de “conocer los orígenes de los mitos que han dado lugar a la actual situación de desigualdad entre el hombre y la mujer y descubrir el inmenso potencial de los valores femeninos”.

Es posible, a través de la presente y de otras publicaciones científicas, observar los cambios y avances que se han logrado acerca de la desigualdad entre el hombre y la mujer. Sin embargo, cabe preguntarse: *¿Cuál es la situación actual de la mujer respecto del acoso psicológico o mobbing?*

En el ámbito laboral el mobbing señala el continuo y deliberado maltrato verbal y moral que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos. (Piñuel y Zabala, 2001).

### **1.2b Problemática**

Esta definición va acercando a la conceptualización y a la complejidad del fenómeno que se quiere indagar, sin discriminar si afecta a hombres y mujeres por igual y cuáles son sus consecuencias sobre la subjetividad femenina. Es necesario, entonces, abordarlo desde diferentes lineamientos teóricos y desde una perspectiva multidisciplinaria, no solo para comprender sus alcances sino para abrir nuevas posibilidades de debate e investigación.

Diversas revistas científicas han tenido en cuenta el fenómeno que nos ocupa. En España, en una entrevista a Uriz (2006) secretario de la Federación Estatal de Asociaciones Contra el Acoso Psicológico en el Trabajo [FACAPT], sostiene que los profesionales que se ocupan del acoso en las distintas disciplinas es necesario que estén informados y formados respecto del “acoso laboral y sus consecuencias”, y puedan considerarlo como “una forma de violencia más, (...) colaboren en su erradicación, implicándose en la lucha contra esta lacra social, colaborando con las instituciones y con las asociaciones creadas.” (“*Infocop*”, 2006).

El artículo de Topa Cantisano, Depolo, Morales Domínguez (s.f.) sugiere, que la influencia de los factores del ambiente organizacional, son predictores importantes en el análisis de este tema:

Pese a que el acoso laboral ha sido extensamente estudiado, la investigación empírica no ha llegado a conclusiones firmes relativas a sus antecedentes y consecuencias personales y organizacionales. Una extensa búsqueda de la literatura arroja 86 estudios empíricos con 93 muestras que son sometidos a técnicas meta-analíticas. (...) Los resultados apoyan las hipótesis relativas a los factores del ambiente organizacional como predictores del acoso. (Topa Cantisano, et al., s.f.).

En España, Luna (2003), advierte que el trabajo es el lugar ideal para ejercer la violencia contra las mujeres, y que las investigaciones demuestran que son ellas las más afectadas porque “el índice de precariedad que soportan es mayor que el de los hombres, a la vez que ocupan puestos de inferior categoría.”

El autor afirma que se ha producido un cambio en la sociedad española en las últimas décadas admitiendo a las mujeres en los ámbitos: educativo, laboral y político. Empero, esta mayor implicación no deriva en que puedan ocupar espacios que le posibiliten intervenir en los cambios sociales. (Luna, 2003).

### **1.2c Relevancia y Justificación**

El propósito por el cual se eligió la temática es para aportar información que permita el beneficio de las personas, en especial de las mujeres y que contribuya a generar mayor conciencia acerca de lo que ésta problemática suscita en la sociedad y en las organizaciones.

Es necesario un conocimiento más profundo e interdisciplinario con el fin de idear planes de prevención destinados a disminuir el riesgo de padecer enfermedades o incluso la muerte por suicidio de las víctimas de acoso. El objetivo es contribuir con las instituciones de la salud para que puedan implementar estrategias destinadas a que el acoso pase a ser considerado como una enfermedad laboral, y en el ámbito judicial se podrían presentar pruebas relacionadas con acoso psicológico en un juicio.

Piñuel y Zabala (2001) enumera las consecuencias que el acoso laboral produce describiéndolas como físicas, psíquicas, sociales, y laborales. En este sentido, Luna (2003) advierte que, las consecuencias del acoso psicológico en el trabajo pueden ser de distinta naturaleza y proyectarse sobre ámbitos también diferentes. No sólo el trabajador que se convierte en víctima sufre los efectos del acoso, sino que la propia organización, la familia y la sociedad en general se verán afectadas.

Debido a esto, es de relevancia el aporte de la psicología para entender el alcance y complejidad del fenómeno que se desea indagar. Uriz (2006) en la entrevista anteriormente mencionada, sostiene la importancia de la psicología en este tema ya que “no es casual la denominación ‘acoso psicológico en el trabajo, o psicoterror laboral’. Y lo es, principalmente, en dos aspectos.” (*“Infocop”*, 2006).

Por una parte, desde el punto de vista asistencial, para atender a las personas que padecen enfermedades como consecuencia de un proceso de acoso laboral. También (...) para estudiar la somatización de sus efectos. Por otra parte, es central en tanto que puede aportar sus informes para que las instituciones (...), puedan considerarlo como enfermedad profesional, así como para su aportación como prueba en los Tribunales de Justicia. (*“Infocop”*, 2006).

Según un informe (Organización Internacional Del Trabajo [OIT], 1998) se desprende que:

Argentina manifestaba un 6,1% de casos en los varones y un 11,8% en las mujeres, esto es en cuanto a las agresiones físicas. En cuanto a los incidentes sexuales eran sufridos sólo por las mujeres en un 7%. En muchos países este fenómeno constituye un grave delito, el cual es castigado duramente.”. En el ámbito jurídico se lo llama Acoso Moral. (OIT, 1998. Citado en Mac Donald, 2010).

Este informe se desprende de las investigaciones de Mac Donald (2010), abogada, que explicita que en la Argentina, estos fenómenos “no están muy estudiados” y además “no existe legislación al respecto”

El acoso psicológico, psicoterror laboral, mobbing, acoso moral, o acoso laboral es actualmente motivo de investigaciones, jornadas y congresos como fuentes de profundización y evolución de esta temática.

En Francia Hirigoyen, (2008) asegura que las estadísticas del acoso moral son alarmantes, especialmente en las mujeres, y podría considerarse como la enfermedad laboral del siglo XXI. Según un estudio de su autoría, el fenómeno muestra una discrepancia bien definida entre ambos sexos: “70 por ciento de mujeres, frente al 30 por ciento de hombres”, siendo las mujeres más afectadas las pertenecientes a minorías étnicas, las discapacitadas, las mujeres con una orientación sexual diferente y las embarazadas. (2008, p.88).

Estos datos, sigue afirmando Hirigoyen, concuerdan “con la encuesta de Chiaroni (73% de mujeres)” realizada en Francia entre los médicos de empresa, a diferencia del estudio realizado en Estrasburgo que, según los criterios que brindan “Béatrice Seiler y la asociación Mots pour Maux au travail, (...) hay un 43,5 % de mujeres afectadas frente a un 56,5 % de hombres; y Leymann en Suecia, (1996), (...) 55 % de mujeres afectadas frente a un 45% de hombres” (2008, p.88).

Es necesario, tener en cuenta aquí el contexto sociocultural, advierte la autora, ya que las cifras adquieren significación de acuerdo al país en que se investigan. Los países escandinavos declaran inquietud por la desigualdad de oportunidades entre varones y mujeres, a diferencia de los países europeos y latinoamericanos, donde impera un sistema patriarcal. “No solo las mujeres son víctimas mayores en número que los hombres sino que además (...) suelen aparecer connotaciones sexistas o machistas” (2008, p. 89).

El presente trabajo pretende desde el análisis de lo ya concebido, y de la investigación actualizada, construir una mirada crítica. Pensar la temática elegida desde la psicología del tercer milenio obliga a ensayar una mirada prospectiva respecto al rol de las personas, de las organizaciones y de las sociedades; su evolución suscitará cambios profundos en el modo de concebir la ciencia, las problemáticas culturales, sociales, laborales y el desarrollo de los seres humanos. Mejorar la calidad de la vida laboral depende de todos, y una buena forma de comenzar es mediante el conocimiento y la sensibilización.

## 2- Objetivos Generales y Específicos.

### 2.1 Objetivo General:

- Analizar la temática del acoso psicológico en el ámbito laboral, y sus consecuencias sobre la subjetividad femenina.

### 2.2 Objetivos Específicos:

- Indagar los efectos del acoso psicológico a la mujer en sus relaciones con superiores, pares y subalternos en el ámbito laboral.
- Describir las consecuencias del acoso psicológico en las organizaciones, como factor de riesgo psicosocial.

### 2.3 Alcances y Límites

Es sabido que el mobbing afecta a ambos géneros, pero en este trabajo la mirada estará puesta en la subjetividad femenina y el papel de la mujer en el trabajo.

Al ser éste un fenómeno complejo, no se pretenderá aquí abarcar todas las áreas implicadas en el acoso, este se abordará en forma global, y específicamente en lo relativo a la mujer como su principal víctima.

No se hará referencia a la figura de Simulación en el Acoso Laboral, también denominado, impostura o falso mobbing, que tiene que ver con falsas acusaciones de acoso.

La temática del acoso implica conceptos de violencia y discriminación, los que se van a abordar en relación al fenómeno estudiado.

El trabajo propone el análisis desde la psicología laboral - organizacional, se tomará además en cuenta información proveniente del ámbito legal y forense. Se incluirán aportes de distintas perspectivas, psicológicas y sociales, que han realizado estudios de género.



### 3 - Capítulo I. Un poco de Historia

#### 3.1 Estado del Arte.

*“...El primero y más indispensable de los pasos hacia la emancipación de la mujer es que se la eduque de tal manera que no se vea obligada a depender ni de su padre ni de su marido para poder subsistir: posición ésta que en nueve de cada diez casos la convierten en juguete o en esclava del hombre que la alimenta, y en el caso número diez, en su humilde amiga nada más”*

(Mill, S., 1973).

Las conceptualizaciones sobre el acoso no son nuevas, es posible rastrear los orígenes en los años '70, momento en el cual Konrad Lorenz, analizó “el comportamiento de algunas especies animales constatando que, en ciertos casos, los individuos más débiles del grupo se coaligaban para atacar a otro más fuerte o bien ‘diferente’ a ellos.” (Piñuel y Zabala, 2001).

Tomando como referencia a Lorenz, Heinz Leymann, investigó los comportamientos de acoso en las organizaciones laborales que sirvieron de base para estudios posteriores.

El fenómeno en el que una persona o grupo de personas ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente —estadísticamente, al menos una vez por semana— y durante un tiempo prolongado —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 finalmente que esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo. (Leymann, 1993. Citado en Piñuel y Zabala, 2001; Hirigoyen, 2008).

Este fenómeno debe comprender al menos una de las 45 formas de comportamiento que el autor describe en el test de su autoría. Este tipo de conducta, según Carrión García (2009) genera estrés y angustia al ser mantenida en el tiempo, agotando la resistencia de la víctima con consecuencias graves para su salud y su dignidad. Pueden aparecer ansiedad crónica, sentimiento de humillación, vivencias de terror y finalmente la pérdida del equilibrio psicológico. Esta situación puede tener una expresión psicósomática, llevando a las personas afectadas a estados depresivos graves e incluso al suicidio.

Hirigoyen (2008), hace una diferenciación respecto al uso de algunos términos y sostiene que el mobbing “se corresponde más a las persecuciones colectivas o a la violencia que se desprende de la organización, que incluye los patinazos [sic] que van hasta la violencia física”; y hace una distinción con el término bullying afirmando que “es más amplio que el de mobbing, va desde las bromas y la marginación hasta conductas de abuso con connotaciones sexuales o agresiones físicas”. Cabe aclarar que el mobbing es a la esfera laboral lo que el bullying es a lo escolar.

Respecto del acoso moral, la autora hace referencia “a agresiones más sutiles y, por consiguiente, más difíciles de advertir y de probar, sea cual sea su procedencia”. Respecto al acoso sexual nos advierte que “es un paso hacia el acoso moral. (...) Se trata de humillar al otro y considerarlo como un objeto (...) En el plano jurídico, el acoso sexual encubre el chantaje al empleo, pero también el clima de trabajo ‘sexista, hostil, ofensivo” (Hirigoyen, 2008).

Los Estudios de Género realizados en los años '60 y '70 destacan diversas formas de construcción de la subjetividad femenina, a partir de la posición social de las mujeres en la cultura patriarcal. Burín (1996) afirma que es el fundamento mediante el cual se han elaborado “debates a niveles sociales, políticos, económicos”, para dar cuenta de “la condición de marginación de las mujeres en tales espacios.” A la vez se han hecho investigaciones acerca de las consecuencias que los procesos de exclusión dejan en la subjetividad femenina. La autora advierte que las teorías psicoanalíticas enlazadas con los estudios de género aportan datos y nuevas hipótesis para seguir avanzando en los conocimientos acerca de la constitución de la subjetividad femenina en este campo.

Barrère Maurisson (1999) asegura que “En todas las sociedades tradicionales, sin excepción, existe un reparto estricto de las tareas entre el hombre y la mujer”. Así la pareja se constituye como la “célula económica básica.” Sin embargo, sigue diciendo la autora, la relación entre lo económico y lo familiar

surge a fines de los sesenta, ligado al desarrollo del trabajo asalariado femenino en la sociedad industrial. Estas cuestiones evidencian las evoluciones familiares, las del empleo y también la transformación del sistema económico y social. En el mismo sentido es posible comprender “cómo opera, por ejemplo, la gestión de la mano de obra en una empresa, a nivel de los reclutamientos, de la diferente gestión de las carreras de los hombres y de las mujeres, de los despidos...”

En la Argentina, Fernández, le da una relevada importancia al “análisis de la inferiorización [Sic] de la diferencia de género en diversas dimensiones: epistemológica, política, cultural, erótica, subjetiva” (Fernández, 1993).

En consonancia con Fernández, Barrère Maurisson dice que “la situación de inferiorización de las mujeres en el mercado de trabajo, se traduce por el hecho de que ocupan en su mayoría empleos no calificados, precarios o de tiempo parcial”. Esto ocurre, sigue diciendo la autora, cuando en la familia se sustituyó al hombre como el único trabajador activo por la de ser ambos cónyuges los que trabajan. Así fue creciendo paulatinamente la inserción de la mujer en el mercado de trabajo y, a su vez su marginación de la que da cuenta la caída de los modos más tradicionales del trabajo. Destaca que entre los dos cónyuges activos laboralmente no existe una equivalencia real “porque las mujeres ocupan principalmente los empleos atípicos” (Barrère Maurisson, 1999).

En América Latina, también se ha analizado, lo que este fenómeno produce en las mujeres. En una investigación llevada a cabo por el Instituto de la Mujer (2005), en la ciudad de México, se pone de manifiesto que la posición de la mujer en el trabajo es “claramente deficitaria”. Los resultados “de los datos laborales que publican periódicamente las diferentes instituciones: menores niveles salariales en trabajos similares, acceso a puestos de trabajo de nivel inferior, mayor temporalidad en sus contratos, (...) coinciden con los datos de la encuesta”, y suscitan, según los autores de la investigación, componentes adecuados para situaciones de acoso sexual:

- Una alta percepción de inestabilidad e inseguridad laboral: el 52,3% de las mujeres entrevistadas con contrato temporal consideran que su puesto es poco o nada seguro. (Instituto de la Mujer, 2005).
- En este sentido, un dato significativo, que arroja la investigación es que mientras en entornos laborales mayoritariamente femeninos el porcentaje de mujeres que se sienten discriminadas se sitúa en el 13%, este porcentaje se eleva al 22% en entornos mixtos y alcanza el 24,5% en entornos laborales masculinizados. (Instituto de la Mujer, 2005).

Entonces, las conceptualizaciones sobre el acoso se originan en los años '70 y resulta interesante examinar el problema a partir de la posición social de las mujeres en la cultura patriarcal. Con la implementación de la división social, sexual del trabajo, según el género de las personas las tareas fueron repartidas en lo productivo y primario para el varón, dejando a la mujer quehaceres relacionados con lo doméstico y actividades laborales en lo extra hogareño secundarias en relación a él.

La mayoría de los autores coinciden en señalar que, a partir de los años '90, las mujeres en el mundo del trabajo, frecuentemente, ocupan empleos precarios o de tiempo parcial, lo que revela una posición de inferioridad de la mujer respecto del trabajo y del hombre, por cuestiones de género. Esta situación de inferioridad de la mujer avanzó en la misma medida en que se fue desarrollando respecto a los diversos ámbitos, cuya consecuencia es una relación desigual de poder, que facilita situaciones de acoso psicológico, que afecta su subjetividad, su libertad y su seguridad a lo largo de toda su vida.

En Colombia, la situación de acoso ha sido estudiada por Peralta (2004) “como una interpretación de la conducta insultante, maliciosa, ofensiva, intimidatoria, abusiva del poder y persistente, que hace sentir a la persona burlada, humillada o vulnerable y que socava su autoestima y le causa ansiedad.” Para contribuir a la prevención y el manejo constructivo del tema, la autora pone a disposición de los psicólogos las causas y consecuencias del fenómeno, y sugiere ideas para la prevención a nivel organizacional e individual.

Peralta toma una investigación piloto para comprender los significados que construyen dos mujeres trabajadoras de una empresa comercial y de una ONG con relación a su situación de hostigamiento laboral:

Las dos reportaron haber experimentado mobbing por un tiempo mayor a seis meses en forma continua. El abordaje del estudio se hizo desde una perspectiva social-interpretativa, con una metodología cualitativa en la que se utilizó el estudio de caso como diseño de investigación. La información fue recolectada a través de entrevistas individuales en profundidad. La interpretación de los resultados señaló que las trabajadoras recibieron acciones hostiles diariamente, referentes a aspectos de comunicación, control, tareas, aislamiento, interrelación y vigilancia continua. En cuanto a consecuencias psicosociales, las dos manifestaron sufrir alteraciones físicas acompañadas de angustia, desmotivación e impacto en aspectos familiares y sociales. Expresaron que la situación comenzó desde el momento en que les fueron cambiadas sus condiciones laborales y que este hostigamiento no involucró ni ocasionó la intervención activa de otras instancias organizacionales. (Peralta, 2004).

“Mi jefe me maltrata. Dos casos distintos, un solo acoso verdadero”, así denominó Patiño (2003) al mobbing cuando era redactor del Diario El Tiempo, uno de los periódicos de mayor tirada en Colombia. El siguiente es un fragmento del discurso que Rolando y Claudia escuchan frecuentemente en su lugar de trabajo.

Su trabajo es mediocre y se lo digo en público porque es bueno que los demás se den cuenta de que no rinde. Debe ser la edad. ¿O está enfermo? ¡No vaya a renegar! Acuérdesse que hay mucha gente afuera detrás del puesto y usted tiene familia. ¿Los va a dejar sin comer?

Puede haber hecho el postgrado que sea, pero no puede hacer nada sin pedirme primero autorización. Tiene que pedirme permiso para hablar, para opinar y hasta para pensar. (Patiño, 2003).

Patiño asegura que esto que acabamos de leer le ocurre al 10% de la población mundial laboral que sufre por el mobbing, y aclara que es un término que en español se traduce como acoso moral y que “identifica situaciones en las que una persona ejerce violencia psicológica de forma continua sobre otra en su trabajo, aprovechando su estatus de poder.”

Los efectos en el trabajador pueden ser devastadores, sigue diciendo Patiño, se altera su salud física y mental; puede llegar a ausentarse del trabajo o a retirarse, y en casos normales, sufre de estrés permanente esperando los embates de sus superiores o colegas. El resultado: una persona amargada, desmotivada, sin expectativas ni deseos de trabajar.

Fernando Bohórquez, asegura que “la necesidad de trabajar hace que la persona intente ignorar todas las manifestaciones de rechazo. La única protección que se conoce en el país al mobbing han sido las tutelas que han puesto mujeres embarazadas para conservar su trabajo” (Patiño, 2003).

Lo que Peralta y Patiño muestran son claros ejemplos de acoso en una situación de abuso de poder en la asimetría jerárquica que detentan los respectivos jefes, y observamos que si bien puede afectar tanto a hombres como a mujeres indistintamente, la más perjudicada siempre es la mujer. Si bien la problemática podría ser vista solo como un problema de personalidad de la víctima y/o del acosador, sería relevante que el acoso psicológico pueda ser contextualizado no solamente desde lo individual sino que, siguiendo a Luna (2003), es posible que “el problema sitúe su origen en los defectos derivados de la organización del trabajo.” El citado autor propone que “junto a las soluciones individuales hay que afrontar el problema proponiendo e impulsando cambios profundos en las estrategias empresariales de la gestión de la fuerza de trabajo.”

En el mismo sentido Hirigoyen (2008), sugiere el análisis de los contextos, porque es lo que nos permite comprender una problemática que va “permanentemente de lo individual a lo colectivo. (...), y trascender así el planteo excesivamente reduccionista del verdugo y la víctima, que soslaya el problema social complejo.” Teniendo en cuenta el contexto se obliga “a las empresas y a los poderes públicos a emprender políticas de prevención”.

En consonancia con lo que se viene describiendo, Carrión García (2009), afirma que “el acoso psicológico es un proceso psicosocial complejo, constituido por múltiples niveles y aristas que difícilmente pueden reducirse a una relación diádica acosador-acosado”. Para comprender este fenómeno la autora sugiere analizarlo desde los cuatro componentes que lo constituyen: “contexto social, contexto de la organización, contexto del grupo y contexto individual, porque son los que fundados en la misma racionalidad, crean, estimulan, amparan y legitiman el acoso psicológico en sus interacciones permanentes.”

### 3.2 Marco Teórico

Responder a la pregunta ¿Cuál es la situación actual de la mujer respecto del acoso psicológico? es abordar un fenómeno complejo y multidimensional que no tiene una respuesta unívoca. La problemática y los objetivos aquí planteados, son objeto de estudio de distintas disciplinas que indagan los efectos del acoso psicológico a la mujer en su subjetividad, en sus relaciones interpersonales y el riesgo psicosocial en las organizaciones.

Basándonos en la idea del trabajo como un lugar socializador y que otorga identidad a quienes lo realizan, conviene precisar qué ocurre cuando no lo es. En este sentido, Hirigoyen (2008) sugiere tener en cuenta el ámbito y el clima organizacional donde la mujer desarrolla su labor. Cuando ese espacio no funciona como contenedor, socializador, cuando la violencia y el acoso tienen más que ver con el poder y la perversión, los resultados suelen ser destructivos para la subjetividad. Entiende por *acoso en el lugar de trabajo*:

Cualquier manifestación de una conducta abusiva y especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo. (2004, pp. 47- 48).

En consonancia con Hirigoyen, Luna (2003), nos advierte que, el trabajo es “un espacio privilegiado de socialización (...) donde se adquiere conciencia y autonomía personal y económica”. Es necesario saber, entonces, sigue diciendo el autor, que la sociedad industrial lo organizó otorgándoles a los hombres las tareas de producción en el ámbito de lo público y a las mujeres las tareas de reproducción en la esfera de lo privado, dando origen a una *nueva producción de subjetividad*.

De la misma manera, Barrère Maurisson al hablar sobre la división familiar del trabajo menciona que “La tesis del salario de complemento presupone que la mujer se comporta de manera coyuntural, accesorio y secundaria en el mercado de trabajo para responder a necesidades familiares.” Y aclara que como trabajadora secundaria, el lugar de la mujer es respecto del trabajador primario, es decir, el hombre. (1999, p.14).

Burin (1996), afirma que los estudios de Género han posibilitado que la subjetividad femenina se construya “como un proceso multideterminado”, y que éste fue variando a través del tiempo y de los distintos grupos de mujeres. Ella misma ha realizado en 1991-1992, una investigación, en la cual refiere dos grupos de mujeres categorizadas como el de las Tradicionales y el de las Transicionales o Innovadoras que sostienen esta problemática con mejores recursos que las primeras, pudiendo alcanzar mayor movilidad pulsional. Estas últimas tratan de encontrar más salidas o resoluciones a la inermidad y oica ante los avatares de la detención pulsional que puedan padecer”.

Es razonable advertir que, según Hirigoyen, una forma de acercarse prudentemente al problema es verlo bajo dos perspectivas, la psicológica y la de la organización, para así impedir que toda la responsabilidad recaiga en el agresor o en la agredida o resolver el problema culpando “únicamente a la organización ‘inhumana’ del trabajo” (2008, p.163).

Una situación de acoso no puede ser interpretada al margen de la historia de cada uno de los protagonistas, de los distintos sistemas de pensamiento que han configurado su visión del mundo, por más que estos elementos personales tienen que ubicarse en el contexto profesional que les da sentido. El modo en que cada uno

reacciona ante un contexto hostil está, pues, en función de la propia historia, pero también de la historia de la empresa en la que trabaja, de la sociedad en la que vive y de su economía, de las microsociedades que les rodean. Todos esos determinismos son intrincados, pero el individuo mantiene, no obstante, su libertad de actuar o de reaccionar. (Hirigoyen, 2008, p. 164).

Lo que la persona acosada considera ofensivo, y el efecto que esa ofensa produce en ella, puede estar desproporcionado en relación a lo que le han hecho. Nuestro resentimiento depende de nuestra historia, de nuestra educación y de nuestras heridas pasadas. La personalidad de un individuo, relacionada con su carácter pero también con su historia, influye en sus reacciones. (...) Siempre hay ajustes posibles en una relación. Cuando se llega al acoso es que las tentativas de adaptación han fracasado. (Hirigoyen, 2008, p.190).

La mencionada autora confecciona una lista de conductas hostiles, divididas en cuatro apartados. Adviértase que este listado, dentro de cada apartado no es exhaustivo, solo se toman algunos ítems que luego serán utilizados en la evaluación de las entrevistas. A saber: a) Atentados contra las condiciones de trabajo; b) aislamiento y rechazo de la comunicación c) atentado contra la dignidad; d) violencia verbal física y sexual.

a) *Atentados contra las condiciones de trabajo*: Se le niega el acceso a los instrumentos de trabajo; se le dan constantemente tareas nuevas; se le atribuyen tareas incompatibles en contra de su voluntad.

b) *Aislamiento y rechazo de la comunicación*: Sus superiores jerárquicos o sus colegas dejan de hablarle; se rechaza incluso el contacto visual con esa persona; se la instala apartada de los demás; se ignora su presencia dirigiéndose únicamente a los demás; se les prohíbe a los colegas que le hablen.

c) *Atentados contra la dignidad*: Se utilizan observaciones despectivas para calificarla; se utilizan gestos de desprecio dirigidos a ella; se la desacredita ante el resto de los compañeros, sean estos superiores o subordinados; se ridiculizan sus minusvalías o su físico; se la imita o caricaturiza.

d) *Violencia verbal, física o sexual*: Se le grita; se invade su vida privada con llamadas telefónicas y cartas; no se tienen en cuenta sus problemas de salud, y otras.

Luna (2003) propone la realización de una adecuada organización del trabajo, para la prevención, regulación y, de ser necesaria, la sanción de problemas interpersonales. Sostiene que una de las principales deficiencias para evaluar el riesgo radica en la falta de tratamiento hacia los factores de riesgo psicosocial. Las evaluaciones de dichos factores no solamente debieran estar referidas a las condiciones de seguridad y/o de higiene industrial sino que la prevención debe atender a las deficiencias del puesto de trabajo, proporcionando un bajo nivel de estrés, y aumentando el control sobre las organizaciones.

El fenómeno mobbing ha sido objeto de estudio por psicólogos, abogados y expertos en el tema. Se han utilizado diferentes denominaciones para referirse, en su sentido más amplio, a la violencia laboral. Dicho fenómeno se manifiesta a través de una violencia psicológica ocasionando, muchas veces, discriminación hacia un trabajador/a por parte de un superior, de sus pares, o incluso de un subalterno, como se ha de explicar en el capítulo correspondiente.

Se hablará aquí de discriminación laboral, siguiendo la definición dada por los investigadores del INADI (2013),

La discriminación laboral consiste en la vulnerabilización del derecho a un trabajo a causa de algún tipo de característica personal que nada tiene que ver con la idoneidad que ese puesto requiere. Este tipo de práctica, cabe destacar, incluye tanto la etapa previa a la contratación como el efectivo vínculo laboral. (INADI, 2013).

En el Artículo 4 la Ley 26485 Ley de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollan sus relaciones interpersonales, define como violencia contra las mujeres a toda conducta, acción u omisión, disposición, criterio, o práctica discriminatoria, y que de manera directa o indirecta, tanto en el ámbito público como en el privado, basada en una relación desigual de poder, afecte su vida, libertad, dignidad, integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, como así también su seguridad personal. Quedan comprendidas las perpetradas desde el Estado o por sus agentes.

Debido a que la violencia laboral puede proceder de distintas fuentes, Riquelme (2006) hace referencia a una de las clasificaciones más difundidas sobre tipos de violencia en el trabajo, y divide los episodios violentos en tres grupos considerando las personas implicadas y el tipo de interacción que se genera entre ellas. Lo que nos interesa aquí respecto de la problemática abordada es la violencia tipo III:

En esta categoría el causante de la violencia tiene un tipo de vinculación laboral directa con algún trabajador o grupo de trabajadores de la organización. Además puede existir una implicación más indirecta; el perpetrador elige cierto lugar porque tiene rencor, animadversión hacia aquel sitio ya sea porque el lugar tiene una carga representativa o simbólica. Sin embargo, el tipo más habitual es aquel donde el objetivo de la acción violenta fijado por el agresor corresponda a un compañero de trabajo o a un superior suyo. Las acciones realizadas pueden estar motivadas por dificultades percibidas en su relación con la probable víctima y lo que busca obtener puede ser revancha, un ajuste de cuentas o en algunos casos hacer justicia por sí mismo. Es en esta categoría donde se llevan a cabo, de preferencia, conductas que se encuadran dentro del concepto de Mobbing o Acoso Psicológico. (Riquelme, 2006).

Álvarez (1993), afirma que “la violencia no es una categoría psicopatológica, se define en lo social.” Sin embargo, las consecuencias de la violencia sobre las personas, como por ejemplo el desempleo, desavenencias con superiores, compañeros en el ámbito laboral, etc., pueden ser entendidas como factores que afectan al trabajador y pueden generar malestar. Así lo define la Guía de consulta de los criterios diagnósticos del DSM-5 de la Asociación Americana de Psiquiatría [APA], 2013 donde la consecuencia de la violencia es considerada como:

V62.29 (Z56.9) Otro problema relacionado con el empleo:

Esta categoría se debe utilizar cuando el problema profesional es el objeto de la atención clínica y tiene algún impacto sobre el tratamiento o el pronóstico del individuo. Las áreas a considerar son: problemas con el empleo o el entorno laboral, incluidos el desempleo, cambios recientes de puestos de trabajo, amenaza de pérdida del mismo, insatisfacción laboral, horarios de trabajo estresantes, incertidumbre sobre opciones futuras, asedio sexual en el trabajo, otros desacuerdos con el jefe, superior, compañeros u otras personas del entorno laboral, entorno laboral desagradable u hostil, otros factores psicosociales de estrés relacionados con el empleo y cualquier otro problema relacionado con el empleo o el trabajo. (DSM-5, p.409).

Carrión García (2009), sostiene en consonancia con los autores anteriormente mencionados, que la violencia en el trabajo, se expresa en agresiones físicas o ataques violentos a quienes la padecen; incluye el acoso, acto de crear un ambiente hostil mediante palabras, acciones o contactos físicos que tengan como resultado un daño físico o amenazas.

El acoso moral es considerado como una de las experiencias más devastadoras a la cual se lo puede someter a un ser humano en situaciones sociales cotidianas y toma a Pedreira, (2001), para asegurar que consiste en “Ser objeto de agresión por los miembros de su propio grupo social y que ocurre en Organizaciones estructuradas y en Instituciones Conservadoras con fuertes vínculos e identidades compartidas entre sus miembros”.

Considera que los comportamientos violentos en el trabajo se pueden examinar como Testigo, cuando la persona los observa en otros pero no los padece; en General, cuando la situación la padecen ellos y otros; y como Acoso Psicológico, cuando la reciben ellos más que el resto.

Informa que el acceso a los datos epidemiológicos varía de manera significativa de un país a otro, porque si bien la violencia en el trabajo es un fenómeno globalizado, “no existe uniformidad entre las naciones, ni en la capacidad de abordar el comportamiento violento y sus repercusiones en la integridad mental, ni en la generación de datos fidedignos sobre el tema”. A esto le agrega “el interés asincrónico de los especialistas, sea cultural o desinterés de los empleadores” (Carrión García, 2009).

## 4- Capítulo II: Sobre los Métodos

### 4.1 Desarrollo Metodológico:

Este trabajo partió de una revisión bibliográfica sobre tres aspectos: a) Acoso Psicológico en el ámbito laboral; b) Aspectos Legales; c) Riesgos Psicosociales y Rol del Psicólogo. Para una mayor comprensión de la temática abordada se trabajó con la modalidad de entrevistas como fuentes propias de información, a una víctima, a una Juez en Derecho Laboral, y a una representante del INADI, con su posterior análisis.

### 4.2 Procedimiento y Explicación:

El procedimiento se llevó a cabo mediante la revisión bibliográfica enunciada en el apartado 4.1. El criterio de búsqueda fue enunciado a partir de los términos: acoso psicológico – mobbing – psicoterror laboral – bullying – subjetividad femenina – mujer y trabajo – abuso sexual – discriminación – acoso moral – género – prevención – riesgo psicosocial, que se aplicaron a diferentes bases de datos bibliográficos, Scielo, Ciencias sociales on line, Dialnet, Workplace, Redalyc, que han permitido la identificación de 42 referencias, de las cuales no todas cumplían los criterios de inclusión, por lo cual solo se han introducido las que figuran en el apartado 10 (referencias bibliográficas). De acuerdo a la problemática y a los objetivos se ha tomado la información necesaria luego de su revisión a texto completo en algunos casos y en otros a través del resumen o conclusión.

Estas no han sido las únicas fuentes de información, sino la lectura de libros no digitalizados por un lado, como los textos de Hirigoyen (2004, 2008); y Barrère – Maurisson (1999); y por otro utilizando fuentes propias de información. Para esto último, se han realizado las entrevistas con el fin de obtener la información directa desde las diferentes perspectivas y determinar la situación actual del acoso hacia la mujer.

En Argentina el organismo que recibe denuncias de acoso psicológico es el INADI, y la persona damnificada también puede denunciar en los Tribunales de Justicia. Es por eso que en este trabajo se han realizado entrevistas a representantes de ambas Instituciones y a la víctima.

En el caso del INADI, el objetivo fue conocer quiénes y cómo se ocupan de las personas que padecen el acoso. En relación a la Juez, el interés estuvo puesto en saber si Argentina cuenta con leyes específicas sobre el acoso psicológico y cuáles son los criterios del derecho en la materia. Se entrevistó a una víctima para conocer la experiencia de acoso en el trabajo en palabras de la propia damnificada.

Se decidió utilizar la modalidad de entrevista semiestructurada para facilitar la apertura de las entrevistas, debido a que el tema es complejo y difícil de abordar. En cuanto a la forma de análisis, se usó el método cualitativo para comprender, mediante los datos recabados, la naturaleza compleja y multidimensional del fenómeno abordado.

Cabe mencionar que, en principio, hubo alguna dificultad en la búsqueda de información. En el proceso, se ha tomado contacto directo con algunas trabajadoras que están siendo acosadas actualmente o que lo han sido en algún momento de sus vidas laborales. Existe una gran resistencia por parte de las mujeres a denunciar, hablar, recordar dichos acontecimientos, que por su connotación ofensiva y humillante e implicación social resultan un efectivo impedimento para la recolección de datos.

Algunas prefieren no relatar los hechos en el marco de una entrevista o denunciarlos para no volver a revivirlos, sin embargo han aceptado hacerlo dentro de una charla informal. Otras mujeres no denuncian el acoso a causa del desempleo que existe en nuestro país, y suponen que tras la denuncia viene el despido o la renuncia. Existe, también, un tercer tipo de mujeres en el cual la motivación para seguir soportándolo todo en el trabajo, son los importantes sueldos que perciben, “¿Dónde voy a ganar lo mismo?”, dicen las trabajadoras.

A través del camino recorrido, fue hallada mucha información acerca de la violencia, leyes sobre discriminación de género, etc., pero fue muy difícil encontrar organismos, y profesionales que se dediquen exclusivamente al acoso psicológico. Existen profesionales que a través de talleres trabajan sobre violencia



de género, doméstica, de pareja, pero no fue posible hallar a quien se ocupe del acoso psicológico en particular, lo que hace suponer que no existe o que no es fácil hallarlo. ¿Dónde recurrir, en primer lugar? ¿Habrá que esperar seis meses como impone la definición? ¿Será posible, entonces, prevenir? ¿Qué hacer para que este flagelo pueda ser visualizado?

Respecto del Rol del Psicólogo para la prevención e intervención en conflictos vinculares y factores de riesgo psicosocial al interior de las organizaciones laborales, y su articulación a nivel social, cultural y familiar.

## 5-Capítulo III: Acoso Psicológico. Tipos. Fases. Consecuencias.

### 5.1 - Tipos de Acoso Psicológico

La mayoría de los autores suelen considerar tres tipos de acoso, ascendente, horizontal y descendente.

Los resultados de una encuesta que Hirigoyen, (2008) realizó dio como resultado que en el

- 58% de los casos, el acoso procede de la jerarquía;
- 29% de los casos, el acoso procede de varias personas e incluye a la jerarquía y a los compañeros;
- 1% de los casos, procede de un subordinado.

#### 5.1a El acoso ascendente

Según Luna (2003), el acoso ascendente, corresponde a la forma de relación con personas que han ascendido de puesto hacia cargos jerárquicos superiores y que por algún motivo se ve agredida por uno o varios subalternos; o cuando se tiene que dirigir a sus antiguos compañeros. Esto se complica si, los métodos que utiliza no son aceptados, el puesto es anhelado por otro, o el nuevo ascenso no fue consultado previamente con los trabajadores y éstos no acuerdan con la elección. Es posible, también que el acoso psicológico se dirija hacia jefes autoritarios, pero nos advierte que ésta no suele ser una de las formas más empleadas.

Hirigoyen (2008), si bien coincide con la descripción de Luna, va un poco más allá en su investigación y determina que el acoso moral ascendente de un superior por uno o más subordinados es una situación tenida poco en cuenta por sindicatos y por la justicia, pero que resulta igualmente destructiva. Hace una distinción entre a) "El falso alegato de acoso moral", en donde hace mención al efecto destructivo de una falsa acusación contra la reputación de una persona, reforzada por la acción mediática de los medios de comunicación e indiscutiblemente eficaz para atacar a un superior jerárquico; b) "Las reacciones colectivas de grupo, es la alianza de todo un grupo para desembarazarse de un superior jerárquico que les ha sido impuesto y al que no quieren".

De acuerdo con estas definiciones es posible advertir que Luna pone el acento en que el mobbing ascendente no suele ser una de las formas que más se emplean, y para Hirigoyen es una situación tenida poco en cuenta no solo por sindicatos y jueces sino por la propia organización que, en el caso de las fusiones, por ejemplo, "suelen 'entremezclar' al personal directivo en base a criterios políticos y estratégicos, sin tener en cuenta la opinión de los asalariados". Situación fácilmente evitable, sigue diciendo la autora, si los dirigentes pudiesen escuchar estratégicamente a los empleados.

Es importante, entonces, tener en cuenta "las diversas variables que puede asumir el acoso, para evitar malos entendidos" o sesgos de investigación. Según se puede deducir de los autores mencionados el acoso ascendente: ¿Es la forma menos empleada porque existe en menor proporción o porque no es tenida suficientemente en cuenta? A pesar de que las palabras que se manejan son las mismas, no queda claro si lo que se intenta medir en todos los casos cuando se habla de acoso ascendente, refieren a los mismos conceptos e integran todas las variables posibles. Es decir, que al intentar proporcionar cifras relativas al acoso, pareciera que las encuestas van dirigidas, en su mayoría, a la población de trabajadores ya sean públicos o privados y en pocas ocasiones se tiene en cuenta la situación del personal jerárquico.

#### 5.1b El acoso horizontal

En la modalidad llamada horizontal, Luna (2003), afirma que tiene que ver con el grupo de pares. En este caso, el acoso hacia un trabajador puede ser de parte de un compañero con la misma categoría jerárquica o levemente superior. La persona puede ser acosada por tener problemas personales con el acosador, poseer cierta dificultad física, psíquica o simplemente ser diferente, para que el grupo utilice esto en su contra, se burle o mitigue su aburrimiento.

El acoso horizontal para Hirigoyen (2008), en coincidencia con Luna, es también el que surge de los compañeros. Sin embargo, hace hincapié en la rivalidad de los mismos para adquirir o ascender de posición; y diferencia una categoría más de acoso llamada por ella “acoso mixto”, en la cual involucra a la jerarquía dado que el acoso horizontal no perdura si no es vivido como acoso descendente, dado que los jefes, en algunos casos, sostienen estas conductas. “la jerarquía no hace nada y deja hacer. Entonces es cómplice o se convierte en ello”

Asimismo, Hirigoyen habla de la posición del “chivo expiatorio”, como la “persona responsable de todo lo que va mal”. Esto puede provenir de un jefe o de un compañero pero se extiende rápidamente al grupo de trabajo, que aunque no todos opinen lo mismo, no suelen manifestarlo. En consecuencia, “la persona designada se siente mal” y modifica su conducta transformándose “en una persona difícil, lo que explica que la rechace todo el mundo” (2008).

### 5.1c El acoso descendente

La modalidad descendente, como sugiere Luna (2003), es la más habitual y la denomina *bossing*. A diferencia del tipo horizontal “la víctima tiene una situación de inferioridad, ya sea jerárquica o de hecho, respecto del agresor (...) a través de desprecios, falsas acusaciones, e incluso insultos pretende minar el ámbito psicológico del trabajador”. Esto le permite al agresor “destacar frente a sus subordinados, para mantener su posición jerárquica”. Y agrega que, a veces solo se trata de una estrategia con el fin de lograr el abandono voluntario de la víctima para evitar los costos que un despido le acarrearía a su empresa. (Luna, 2003).

Hirigoyen (2008), lo define acoso vertical descendente, y puesto que proviene de la jerarquía “tiene consecuencias más graves sobre la salud que el acoso horizontal, ya que la víctima se siente aún más aislada y le es más difícil hallar recursos”. Hace referencia a que algunos autores lo subdividen en:

- a) *acoso perverso*, el que se practica para lograr la *destrucción del otro o de valoración de su propio poder*.
- b) *acoso estratégico*, coincide con Luna al “*conminar a un asalariado a marcharse de la empresa y evitarse así los procedimientos de despido*”.
- c) *acoso institucional*, que participa de *un instrumento de gestión del conjunto del personal*. (Hirigoyen, 2008).

Sin embargo, nos advierte la autora, que “no todos los superiores jerárquicos acosan de forma perversa”, sino que algunos tienen que ver “con los métodos de dirección de la organización”, (...) dónde “es difícil distinguir entre las conductas abusivas y las prerrogativas de la jerarquía”. Es importante entonces poder diferenciar el acoso de aquello que no lo es, para evitar confusiones y malos entendidos. (Hirigoyen, 2008).

## 5.2 - Fases del Acoso Psicológico

González de Rivera y Revuelta (2002), ha dado en llamar “*Síndrome del Acoso*” a las repercusiones clínicas del acoso psicológico entre los síndromes crónicos del estrés, y lo diferencia de otras formas de estrés laboral como veremos en el apartado consecuencias. Sin embargo, advierte el autor, en algunos casos la evolución puede ser muy rápida. (...); en otros, el sujeto permanece en el primer estadio clínico durante las fases del acoso. En la forma evolutiva se pueden distinguir los siguientes estadios: autoafirmación, desconcierto, depresivo, traumático o de estrés-ansiedad, crónico de deterioro. Lo que interesa aquí es que, cada uno de los estadios se va instaurando de forma gradual y progresiva; y se corresponden, con las distintas *fases de acoso*, que siguiendo la sugerencia de algunos autores pueden describirse de la siguiente manera:

**Fase de Conflicto** o estadio de autoafirmación. González de Rivera y Revuelta (2002) sostiene que el estadio de autoafirmación se corresponde a la fase de inicio de conflicto y que luego la persona pasa al estadio de desconcierto, donde aparecen las primeras evidencias de que está siendo estigmatizada y suele atribuir las a un error o a sí misma. Sin embargo, Padial Ortiz, y De La Iglesia Marí (2002) aseguran

que es un conflicto “aparente” para justificar un abuso de poder contra la víctima diana. En oposición a estas autoras, Hirigoyen (2008) afirma que es una agresión y no un conflicto y la diferencia radica en la intención de agredir y controlar al otro.

**Fase de Estigmatización** o estadio depresivo. Algunos autores coinciden en la descripción de esta fase, observan que la persona, pierde la confianza en sí misma y disminuye su autoestima, concentración, y motivación. La víctima no puede creer lo que le está sucediendo, los demás compañeros del grupo son consentidores activos o pasivos. Los síntomas del estadio depresivo, son parecidos a los de síndrome de desgaste profesional o “burnout” el cual se caracteriza por la sensación de estar desbordado, con agotamiento de la capacidad adaptativa, sin embargo, las dudas sobre la identidad son mayores. Los principales síntomas del síndrome de burnout son: cansancio emocional - evitación y aislamiento - sentimiento de Inadecuación personal y profesional. (González de Rivera y Revuelta, 2002; Padial et al, 2002)

**Fase de Intervención** o estadio traumático o de estrés-ansiedad, este estadio es similar al Trastorno de Estrés Postraumático, y se caracteriza por intrusiones obsesivas y sueños repetitivos relacionados con la situación de acoso. Si bien el estadio traumático o de estrés-ansiedad coincide con esta fase, puede preceder o alternarse con la fase de estigmatización. La persona puede volverse agresiva y tener reacciones paradójicas de ‘huida hacia adelante’, que consisten en trabajar más horas con mayor dedicación. (Rivera y Revuelta, 2002).

Padial, et al. (2002) afirman que en esta fase “se ejerce una persecución directa a la víctima para encontrar o colocar pruebas que parezcan incriminatorias (ej. Violación de la comunicación, espionaje de la víctima, elaboración de indicios falsos, escuchas telefónicas o mediante chivatos, seguimiento de la moralidad de la persona fuera del trabajo, etc.)”

**Fase de eliminación** o estadio crónico de deterioro, la persona con síntomas depresivos, psicósomáticos y de estrés postraumático (sintomatología mixta) puede sufrir incapacidad laboral parcial o total. En algunos casos, después de la fase de eliminación, la sintomatología tiende a atenuarse (cambio positivo). En otros se cronifica, incluso después de la terminación de la relación laboral, quedando la persona incapacitada de manera más o menos definitiva. (González de Rivera y Revuelta, 2002).

En esta fase, aseguran Padial, et al. (2000) es donde “el instigador se siente victorioso porque ha anulado a la víctima bien por su huida, bien por su situación de invalidez”

En consonancia con los autores anteriormente citados, Hirigoyen (2008) a través de su estudio sobre casos, afirma que la relación de acoso es un proceso que se manifiesta en dos fases: “una de seducción perversa; y otra de violencia manifiesta”. La primera, que puede durar mucho tiempo, es la fase de preparación, en ella mediante la seducción perversa o narcisista se desestabiliza a la víctima mediante la pérdida progresiva de confianza en sí misma. “Las maniobras son anodinas, pero si la víctima se resiste, se vuelven cada vez más violentas”. Sin embargo se da una situación paradójica en tanto que “los perversos aumentan su dominio en función del grado de intensidad de la lucha que mantienen contra su propio miedo al poder del otro”. Este miedo lo describe cercano al delirio si perciben a la víctima como superior a ellos.

La fase de dominio, es un período en el cual la persona puede permanecer tranquila si se muestra dócil y dependiente, en esta fase, “es difícil introducir cambios” ya que ambos sienten miedo y la situación tiende a perdurar. La víctima se mantiene en un estado de estrés permanente, sin que ningún observador externo pueda percibir el dominio, ni comprender el estado de las cosas y en consecuencia juzgar negativamente a la víctima generando un proceso de aislamiento. “El proceso adopta, un modo particular de comunicación basadas en las actitudes paradójicas, las mentiras, el sarcasmo, la burla y el desprecio.” (Hirigoyen, 2008).

### 5.3 - Consecuencias del Acoso Psicológico

Mansilla Izquierdo, (s.f.), en su artículo toma la conceptualización que Piñuel y Zabala (2001) realiza sobre las consecuencias físicas, psíquicas, sociales y laborales, completando la descripción con el aporte de diversos autores. Es decir, que independientemente de la modalidad de hostigamiento, anteriormente mencionada, las personas sufren sus consecuencias y lo expresan del siguiente modo:

*Consecuencias físicas:* Entre ellas mencionan somatizaciones, trastornos cardiovasculares, musculares, respiratorios, gastrointestinales, etc.

*Consecuencias psíquicas:* Son de diversa índole, ansiedad, apatía, trastornos de sueño, alimentarios, culpa, ideación suicida, sentimientos de impotencia e indefensión, miedos diversos como volver al trabajo o enfrentarse con su jefe, dificultades cognitivas y problemas con la memoria, la atención y pensamientos recurrentes sobre la situación de mobbing, (...) pueden darse alteraciones en la personalidad, rasgos depresivos y alteración del deseo sexual, entre otros.

*Consecuencias sociales:* Éstas se caracterizan por conductas de aislamiento, evitación y retraimiento. El trabajador/a podría ser víctima de un aislamiento progresivo, por parte de sus amigos, junto con su propio aislamiento, para no tener que soportar críticas, o dar explicaciones respecto de su salida laboral.

*Consecuencias laborales:* Los efectos en el trabajo son progresivamente destructivos. La persona "suele solicitar una baja laboral por estrés, durante la cual la empresa puede llevar a cabo el despido o negarse a abonarle el salario, difundir rumores sobre la víctima y mentir sobre su salida de la empresa". El objetivo es que la persona comience a considerarse a sí misma incapaz de tener un buen rendimiento laboral, "La víctima suele sufrir lo que Piñuel y Zabala (2001) denomina 'postración económica'. Todo parece indicar que luego del despido "la empresa no le ingresa su sueldo, lo que hace que disminuya considerablemente su nivel económico" (Mansilla Izquierdo, s.f.).

En el artículo de Mansilla Izquierdo (s.f.) se sostiene que los efectos sobre la salud "dependen de la duración del acoso, la intensidad de la agresión así como su propia vulnerabilidad"; y agrega que si el acoso psicológico se produce a través de un grupo, tal como lo describe Luna (2003) en su modalidad horizontal, el impacto suele ser mayor que si se trata de un solo agresor, y más grave si proviene de un superior.

En Francia, Hirigoyen, (2008), asegura que "las sintomatologías que presentan las personas que sufren acoso moral son muy estereotipadas y están más vinculadas a la intensidad y la duración que a su estructura psíquica". Las consecuencias más específicas estarán ligadas a la salud, los síntomas, en principio, tendrán que ver con el estrés y la ansiedad, recuperarse dependerá de la separación o no de su agresor. Caso contrario, si el acoso se mantiene en el tiempo comienza a sentirse desvalorizada, sin interés, triste, y esto puede llevarla a un trastorno depresivo mayor, y con él un riesgo suicida. Es también de suma importancia la aparición de los trastornos psicosomáticos. "El cuerpo acusa la agresión antes que el cerebro, que se niega a ver lo que no consigue comprender" A esto le suma las consecuencias del estrés postraumático.

Hirigoyen, (2008), agrega a ésta lista las *consecuencias sociales y económicas* para decir que en el 37% de los casos, el acoso moral viene seguido de la marcha de la empresa de la persona acosada, en el 20% es despedida por cometer errores; en el 9 % el despido es negociado; en el 7 % de los casos renuncia; y en el 1% se jubila anticipadamente. A esto debemos agregar un 30% de personas que padece una larga enfermedad, invalidez o el absentismo por prescripción médica, lo que arroja un total de 67% de los casos la persona queda fuera del mundo laboral, aunque solo fuere de forma temporal.

Éstos resultados, afirma Hirigoyen debería ser motivo suficiente para que pueda ser declarada como una *enfermedad laboral* y poder así emprender medidas preventivas, dado que el trauma que producen en la persona puede constituirse en un obstáculo para la búsqueda de un nuevo empleo.

Lo que nos lleva a reflexionar sobre las *consecuencias económicas para la trabajadora*, Hirigoyen menciona "la pérdida de ingresos, gastos médicos no reembolsables, la carga de pagarse una psicoterapia, los honorarios del abogado"; *para la empresa*, "pérdida de producción por absentismo pero también por la desmotivación de los demás asalariados"; *para la colectividad*, "gastos sanitarios (...), hospitalizaciones, indemnizaciones, jubilación anticipada"; y *para la sociedad* que a causa de la globalización, donde las empresas se reestructuran y fusionan, el acoso genera un clima de inquietud y miedo, produce desconfianza y falta de implicación en el ámbito de trabajo. (Hirigoyen. 2008).

En España, González de Rivera y Revuelta (2002), ha clasificado las repercusiones clínicas del acoso psicológico entre los síndromes crónicos del estrés, denominando a éste fenómeno “*Síndrome del Acoso*”, y lo diferencia de otras formas de estrés laboral, como fue anticipado en el apartado anterior, “que puede carecer de experiencias positivas, con acumulo de aspectos negativos, o ser traumático, peligroso o ansiógeno en sí mismo, o producir tensión por una excesiva carga de responsabilidad sobre otras personas”. Asegura que la diferencia radica en que el factor estresante principal del acoso son las “relaciones interpersonales negativas” que la persona sostiene con el grupo laboral, que éstas son persecutorias, y no siempre conflictivas. (González de Rivera, 2002)

Menciona como *Síntomas del Síndrome de Acoso Psicológico*, los siguientes: “Apatía, desinterés, falta de iniciativa, tristeza, abatimiento. Irritabilidad, labilidad emocional. Cansancio, fatiga fácil. Agresividad, hipersensibilidad. Sentimientos de Inseguridad. Recuerdos obsesivos. Arrebatos de rabia. Accesos de llanto. Náuseas, vómitos. Pérdida subjetiva de memoria. Malestar generalizado” (González de Rivera y Revuelta, 2002).

Los síntomas más persistentes, sigue diciendo el autor, incluso en personas que parecen haber superado definitivamente el Síndrome de Acoso son los recuerdos obsesivos; la presión focalizada del pensamiento, hasta volverse monotemático; y temor al lugar de trabajo y a todo que le pueda recordar los acontecimientos estresantes. (González de Rivera y Revuelta, 2002).

En Chile, Riquelme (2006), en acuerdo con lo anterior, asegura que, “Los efectos del Acoso Psicológico para las víctimas pueden ser devastadoras desde el punto de vista clínico, dando origen a trastornos de ansiedad generalizada, cuadros de estrés, estados depresivos severos pudiendo llegar en grados extremos hasta el suicidio”.

Es importante tener en cuenta, en este punto, que si “el factor estresante principal del acoso son las relaciones interpersonales negativas que la persona sostiene con el grupo laboral”, como afirma González de Rivera y Revuelta (2002), es el ambiente organizacional el que favorece y sostiene las conductas generando así las consecuencias, es decir la enfermedad de la trabajadora, motivo por el cual podría considerarse como *enfermedad laboral*.

En el mismo sentido, Padial Ortiz et al. (2002), afirman que el grupo hostigador está enraizado en un ambiente laboral institucional que en sí mismo, “presenta deficiencias de gestión: organización caótica; mal normatizado en la vigilancia de derechos y deberes del trabajador; o mal jerarquizado en el reparto de tareas”. Por lo que es el propio ambiente el que favorece, a modo de una enfermedad institucional: Síndrome de Mediocridad Inoperante Activa, del que se conocen tres tipos

*Tipo I o forma simple:* Se basa en la conformidad rutinaria de trabajadores mediocres, chivatos, maledicentes, etc. que nunca dan la cara., sin conflictividad siempre que el grupo sea homogéneo.

*Tipo II o Mediocridad Inoperante:* Son trabajadores pasivo-agresivos, con criterios de todo vale y consignas subliminales de que el que se mueve no sale en la foto. Se estimula y premia maniobras repetitivas e imitativas la política de “pasillo”

*Tipo III o Mediocre Inoperante Activo:* Es la variante perversa, cuando el trabajador alcanza una situación de privilegio con un superior. Fomenta la envidia y disfruta con la destrucción de los empleados brillantes o independientes, que no entran por el aro y que considera parásitos incómodos o amenazantes del funcionamiento de “su organización” (Padial Ortiz, et al., 2002).

## 6 – Capítulo IV: Aspectos legales. Violencia contra la Mujer.

### 6.1 Aspectos Legales.

En la Argentina, cabe destacar lo mucho que se ha avanzado en relación a las disposiciones jurídicas en materia de promoción y prevención respecto de los derechos de las mujeres contra la discriminación y la desigualdad que estas padecen.

Desde hace algunas décadas, estas disposiciones existen a nivel internacional, nacional, y provincial. Según el Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo [INADI] (2014) entre las principales normativas que protegen los derechos de las mujeres, podemos citar:

#### 6.1a. A Nivel Internacional

- ✓ Convención Internacional sobre todo tipo de Discriminación hacia la Mujer [CEDAW]; ONU, 1976. Ratificada por Argentina en 1985. Con rango constitucional desde 1994 (artículo 75, inciso 22 de la Constitución Nacional). La CEDAW provee un marco legal internacional sobre cuya base los Estados legislan y acometen medidas para eliminar la discriminación de género y alcanzar la igualdad.
- ✓ Convención Interamericana para la Prevención, Sanción y Erradicación de la Violencia hacia la Mujer (OEA, Belém do Pará, 1994). Ratificada por Argentina en 1994.
- ✓ Declaraciones y documentos finales de las siguientes conferencias mundiales, que fueron firmadas por los respectivos gobiernos argentinos:
- ✓ Conferencias Mundiales sobre la Mujer de Naciones Unidas. México 1975, Copenhague 1980, Nairobi 1985, Beijing 1995.
- ✓ Conferencia Mundial sobre Derechos Humanos, Naciones Unidas, Viena 1993.
- ✓ Conferencia Mundial sobre Población y Desarrollo, Naciones Unidas, El Cairo 1994.
- ✓ Convenciones contra el racismo, la trata, de protección de la discapacidad, de los derechos de niños, niñas y adolescentes, que ponga a la mujer en desventaja con respecto al varón y otros tratados internacionales de derechos humanos, en la medida en que las mujeres comparten situaciones de discriminación con otros colectivos sociales.

#### 6.1b. A nivel nacional

Argentina, a mediados de la década del '80 ha promulgado numerosas leyes que protegen los derechos de las mujeres. Se mencionan algunas promulgadas en las últimas décadas.

- ✓ Ley 23.179, aprobación de la CEDAW.
- ✓ Ley 24.012 de Cupo Femenino (1991).
- ✓ Decreto 2.385/93 sobre Acoso Sexual en la Administración Pública Nacional.
- ✓ Decreto 1.246/2000, reglamentario de la Ley 24.012 de Cupo Femenino.
- ✓ Ley 24.417 de Protección contra la Violencia Familiar (1994).
- ✓ Decreto 235/96, reglamentario de la Ley 24.417 de Protección contra la Violencia Familiar.

- ✓ Ley 24.632 de Aprobación de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, Convención de Belém do Pará (1994).
- ✓ Ley 24.828 de Incorporación de las Amas de Casa al Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones (1995).
- ✓ Decreto 1.363/97 — Igualdad de Trato entre Agentes de la Administración Pública Nacional.
- ✓ Decreto 254/98. Plan para la Igualdad de Oportunidades entre Varones y Mujeres en el Mundo Laboral.
- ✓ Ley 25.013. Capítulo II, artículo 11. Reforma Laboral: Introducción de la Figura de Despido Discriminatorio por razón de Raza, Sexo o Religión (1998).
- ✓ Ley 25.087. Delitos contra la Integridad Sexual. Código Penal. Modificación (1998).
- ✓ Ley 25.239, Título XVIII. Régimen Especial Seguridad Social para Empleados del Servicio Doméstico (1999).
- ✓ Decreto 485/2000, reglamentario de la Ley 25.239, Título XVIII. Régimen Especial de Seguridad Social para Empleados del Servicio Doméstico.
- ✓ Decreto 290/2001, modificatorio del Decreto 485/2000. Régimen Especial de Seguridad Social para Empleados del Servicio Doméstico.
- ✓ Ley 25.250, Título I, Artículos 2 y 3. Reforma Laboral: Estímulo al Empleo Estable: Incorporación de Dos Incentivos para el Empleo de Mujeres (2000).
- ✓ Ley 25.543 de Test Diagnóstico del Virus de Inmunodeficiencia Humana a toda Mujer Embarazada (2001).
- ✓ Ley 25.584 de “Prohibición en establecimientos de educación pública de acciones que impidan el inicio o continuidad del ciclo escolar a alumnas embarazadas o madres en período de lactancia” (2002).
- ✓ Ley 25.673 de Creación del Programa Nacional de Salud Sexual y Procreación Responsable (2002).
- ✓ Decreto 1.282/2003, reglamentario de la Ley 25.673 de Creación del Programa Nacional de Salud Sexual y Procreación Responsable.
- ✓ Declaración de Repudio a medida cautelar contra Programa Nacional de Salud Sexual y Procreación Responsable.
- v Ley 25.674 de Participación Femenina en las Unidades de Negociación Colectiva de las Condiciones Laborales (Cupo Sindical Femenino).
- ✓ Decreto 514/2003, reglamentario de la Ley 25.674 de Participación Femenina en las Unidades de Negociación Colectiva de las Condiciones Laborales (Cupo Sindical Femenino).
- ✓ Ley 25.808 de Modificación del Artículo 1 de la Ley 25.584, “Prohibición en establecimientos de educación pública de acciones que impidan el inicio o continuidad del ciclo escolar a alumnas embarazadas o madres en período de lactancia”.
- ✓ Ley 25.929 de Derechos de Padres e Hijos durante el Proceso de Nacimiento. Declaración de Interés del Sistema Nacional de Información Mujer por parte del Senado de la Nación.



- ✓ Declaración de Interés del Sistema Nacional de Información Mujer por parte del Senado de la Nación.
- ✓ Ley 26.130 Régimen para las Intervenciones de Contracepción Quirúrgica, Ligadura de Trompas y Vasectomía.
- ✓ Ley 26.150 del Programa Nacional de Educación Sexual Integral.
- ✓ Ley 26.171 de Ratificación del Protocolo Facultativo de la Convención sobre Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (2008).
- ✓ Ley 26.364 de Prevención y Sanción de la Trata de Personas y Asistencia a sus Víctimas (2008).
- ✓ Ley 26.618. Código Civil. Matrimonio Civil. Su modificación. Es decir, Matrimonio Igualitario.
- ✓ Ley 26.485 de “Protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales” (2009). Decreto 1.011/2010, reglamentario de la Ley 26.485.
- ✓ Ley 26.522 de Servicios de Comunicación Audiovisual (2010).

## 6.2. Violencia contra la mujer: Ley 26485

El Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo [INADI] (2014) sostiene que, la violencia contra la mujer cualquiera sea su edad y condición, y por el solo hecho de ser mujer, ocurre a nivel mundial y recibe creciente atención por parte de sus gobernantes a través de sus políticas públicas.

El citado organismo como defensor de los derechos humanos, tiene dentro de sus “líneas de gestión nacional trabajar de manera sistemática en la elaboración de políticas públicas y en la implementación de acciones para prevenir situaciones de violencia contra las mujeres y promover el derecho (...) a vivir una vida sin violencia”, como lo explicita la Ley 26485. (INADI, 2014).

Este organismo da cuenta que la violencia contra las mujeres se produce por los estereotipos y prejuicios culturales que colocan a éstas en una posición inferior con relación al género y a los valores masculinos, cuya consecuencia es “una relación desigual de poder. Esto afecta directa o indirectamente la vida, libertad y seguridad de las mujeres a lo largo de todo su ciclo vital”, en los ámbitos públicos y privados donde se desempeñan. (INADI, 2014).

La Ley 24417, fue promulgada en diciembre de 1994, y antecede a la actual Ley 26485, promulgada en 2009, que aborda de manera integral la violencia contra las mujeres. Se denomina “Ley de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollan sus relaciones interpersonales”. Cabe mencionar que esta ley no deroga la anterior sino que completa y modifica algunos puntos importantes. El INADI (2014) da cuenta del cambio de paradigma ocurrido en el enfoque de la violencia hacia las mujeres, y este enfoque integral que adopta en relación a los Derechos Humanos se basa en la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las mujeres. (Convención de Belém do Pará, 1994).

Esta concepción de violencia puede verse “en todos los ámbitos en que desarrollan sus relaciones interpersonales”, tiene muchas modalidades y tipos, y para su erradicación requiere el accionar concertado y articulado de todos los poderes y áreas del Estado, a nivel nacional, provincial y local. Asimismo, cabe resaltar que en su artículo 1 establece que es una ley de orden público por lo que “las disposiciones de la presente ley son de aplicación en todo el territorio de la República, con excepción de las disposiciones de carácter procesal establecidas en el Capítulo II del Título III de la presente ley”.

A continuación, se realiza una breve síntesis de los puntos principales, respecto a los derechos que busca proteger la Ley 26.485 y que son necesarios tener en cuenta también en las organizaciones laborales: Para una mayor comprensión se sugiere (ver Anexo N° 1, p.106 “Infoleg”, 2009).

En el Artículo 3, algunos de los derechos que busca proteger la ley son:

- ✓ Una vida sin violencia y sin discriminaciones;
- ✓ la salud, la educación y la seguridad personal;
- ✓ la integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial; y el respeto a su dignidad;
- ✓ acceso gratuito a la justicia;
- ✓ la igualdad real de derechos, oportunidades y de trato entre varones y mujeres;
- ✓ evitar la revictimización de las mujeres que padecen violencia.

En el Artículo 4 la presente Ley define violencia contra las mujeres a toda conducta, acción u omisión, disposición, criterio, o práctica discriminatoria, y que de manera directa o indirecta, tanto en el ámbito público como en el privado, basada en una relación desigual de poder, afecte su vida, libertad, dignidad, integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, como así también su seguridad personal. Quedan comprendidas las perpetradas desde el Estado o por sus agentes.

En su Artículo 5, la nueva ley define los tipos de violencia contra la mujer del siguiente modo:

1. *Física*. La que se emplea contra el cuerpo de la mujer, produciendo dolor, daño o riesgo de producirlo, y cualquier otra forma de maltrato agresión que afecte su integridad física.

2. *Psicológica*. La que causa daño emocional y disminución de la autoestima o perjudica y perturba el pleno desarrollo personal o que busca degradar o controlar sus acciones, comportamientos, creencias y decisiones mediante amenaza, acoso, hostigamiento, restricción, humillación, deshonra, descrédito, manipulación aislamiento. Incluye también la culpabilización, vigilancia constante, exigencia de obediencia, sumisión, coerción verbal, persecución, insulto, indiferencia, abandono, celos excesivos, chantaje, ridiculización, explotación y limitación del derecho de circulación, o cualquier otro medio que cause perjuicio a su salud psicológica y a la autodeterminación.

3. *Sexual*. Cualquier acción que implique la vulneración en todas sus formas, con o sin acceso genital, del derecho de la mujer de decidir voluntariamente acerca de su vida sexual o reproductiva a través de amenazas, coerción, uso de la fuerza o intimidación, incluyendo la violación dentro del matrimonio o de otras relaciones vinculares o de parentesco, exista o no convivencia, así como la prostitución forzada, explotación, esclavitud, acoso, abuso sexual y trata de mujeres.

4. *Económica y patrimonial*. La que se dirige a ocasionar un menoscabo en los recursos económicos o patrimoniales de la mujer a través de: a) la perturbación de la posesión, tenencia o propiedad de sus bienes; b) la pérdida, sustracción, destrucción, retención o distracción indebida de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores y derechos patrimoniales; c) la limitación de los recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades o privación de los medios indispensables para vivir una vida digna; d) la limitación o control de sus ingresos, así como la percepción de un salario menor por igual tarea, dentro de un mismo lugar de trabajo.

5. *Simbólica*. La que a través de patrones estereotipados, mensajes, valores, íconos o signos transmita y reproduzca dominación, desigualdad y discriminación en las relaciones sociales, naturalizando la subordinación de la mujer en la sociedad.

En su Artículo 6 la citada Ley menciona las modalidades de la violencia, contra la mujer. 1) Violencia doméstica; 2) Violencia institucional; 3) Violencia laboral; 4) Violencia contra la libertad reproductiva; 5) Violencia obstétrica; 6) Violencia mediática contra las mujeres

A los efectos de nuestra incumbencia se desarrolla la modalidad de violencia laboral.

*Violencia laboral*: La violencia laboral es aquella que discrimina a las mujeres en los ámbitos de trabajo públicos o privados y que obstaculiza su acceso al empleo, con-

tratación, ascenso, estabilidad o permanencia en el mismo, exigiendo requisitos sobre estado civil, maternidad, edad, apariencia física o la realización de test de embarazo. Constituye también violencia contra las mujeres en el ámbito laboral quebrantar el derecho de igual remuneración por igual tarea o función. Asimismo, *incluye el hostigamiento psicológico* en forma sistemática sobre una determinada trabajadora con el fin de lograr su exclusión laboral.

En el Artículo 7 de la Ley 26485, refiere los principios rectores a garantizar por los tres poderes del Estado y sus distintas jurisdicciones, sean del ámbito nacional o provincial, respecto a las relaciones desiguales de poder, discriminación, sensibilización de la sociedad, y asistencia, entre otras, promoviendo la sanción y reeducación de quienes ejercen violencia.

En el Artículo 16 se detallan los derechos y garantías mínimas de procedimientos judiciales y administrativos. Esta Ley contiene 45 artículos, distribuidos en IV Títulos, los cuales no es posible analizarlos a todos porque excedería el objetivo del presente trabajo, motivo por el cual se transcriben en el (Anexo N° 1, p. 106)

En este marco, es posible advertir la amplitud e integridad de las normas, pero la violencia contra la mujer sigue siendo un fenómeno complejo que afecta de manera conflictiva y profunda la vida y la salud de las mujeres que lo padecen. Por eso, es fundamental que las instituciones del Estado desarrollen políticas públicas para asegurar la vigencia de los derechos previstos por estas leyes que protegen y amplían derechos.

### **6.2a. Algunos datos...**

Se cuenta con las estadísticas del INADI (2013) que presenta el Mapa de la Discriminación, en cumplimiento con el Plan Nacional contra la Discriminación. Esta investigación de alcance Nacional fue elaborada con la colaboración de 27 Universidades Públicas de todo el país. Estas universidades garantizaron la aplicación de la investigación en las diferentes provincias o regiones.

### **6.2b. Mapa de la Discriminación.**

El INADI elabora el Mapa Nacional de la Discriminación (2011/ 2013), En el año 2013, incorpora importantes innovaciones metodológicas, para la producción de investigaciones de carácter empírico, que impulsen y fortalezcan el diseño de políticas públicas antidiscriminatorias. Mouratián, interventor del INADI sostiene que:

La investigación aplicada, tal como lo ejemplifica este estudio, permite comprender mejor los fenómenos sociales, culturales, políticos y económicos e implica una responsabilidad principalmente ética al señalar las tareas cumplidas y aquellas que aún no se han podido emprender. En este sentido, el Mapa Nacional de la Discriminación es consecuente con el proyecto de reparación histórica, política, social, económica y cultural que estamos construyendo desde hace una década en la Argentina. (Mouratián, 2013).

Al analizar los resultados de las encuestas del Mapa de la Discriminación puede observarse, dos de los principales ámbitos de socialización: el trabajo y la educación, donde esta problemática adquiere mayor relevancia y complejidad dadas sus diversas manifestaciones, como los lugares donde se sufren mayor cantidad de prácticas discriminatorias.

Los investigadores del INADI (2013), coinciden en señalar que el laboral es, para las mujeres, un mercado de difícil acceso y de mayor discriminación por razones de género. Según estas investigaciones, a pesar de la mayor participación laboral de la mujer, que tal como se fueron desarrollando muestran cifras similares a las del varón, aún persisten importantes desigualdades. Y definen la discriminación laboral, basándose en la vulnerabilización de los derechos cuyo fundamento no tiene que ver con las competencias propias que el puesto requiere, y que abarca tanto la fase precedente al contrato como a la efectiva relación laboral.

De acuerdo a los resultados del Mapa de Discriminación 2013, el 44 % de las personas encuestadas considera que en nuestro país se discrimina mucho o bastante a las mujeres según sexo, en donde se puede observar que un 40 % de los varones considera que se las discrimina mucho o bastante, mientras que la percepción de las mujeres en relación a este tema asciende a un 48 %.

**Principales Ámbitos donde las Mujeres sufrieron Discriminación  
(En porcentaje – Respuesta Múltiple)**

Educativo	38%
Laboral	32%
Transporte y Vía Pública	12%
Familiar	7%

Gráfico 1 – Base INADI 2013 Mujeres encuestadas que dicen haber sufrido discriminación.

**Principales Ámbitos donde las Mujeres sufrieron Discriminación  
“Por ser Mujer”**

Laboral	54%
Educativo	16%
Familiar	9%
Transporte y Vía Pública	7%
Otros	14%

Gráfico 2 - Base INADI 2013 Mujeres que dicen haber sufrido discriminación “por ser mujer”

El primer gráfico muestra a mujeres que dicen haber sufrido alguna vez discriminación. El 38% señala haberlo experimentado en la esfera educativa y el 32% en la laboral, como los más relevantes. En el segundo gráfico este orden se invierte mostrando una mayor preponderancia en el ámbito laboral con el 54% y el educativo el 16 %. Si se tiene en cuenta la participación en ascenso que tiene la mujer en el mundo laboral, el segundo gráfico muestra que la opinión de las mujeres acerca de la persistencia de las desigualdades en ese ámbito, sigue siendo una brecha importante, y se acerca a la cifra citada con anterioridad en cuanto a las opiniones percibidas.

En síntesis, a pesar de los diversos avances y logros en materia legislativa y de implementación de políticas públicas, en la sociedad argentina aún persisten modelos culturales arraigados que ubican a la mujer en una situación de desigualdad respecto del hombre.

**6.2c. La Ley 23592 Contra la Discriminación**

A los efectos de entender que estamos diciendo cuando hablamos de Discriminación, desde el derecho la Ley 23592 y sus modificaciones, es la que se ocupa de ello, y se aclara que al no tener conocimientos sobre esta disciplina se toma un artículo de Heller, (2011), en ese momento Diputado Nacional por la Ciudad de Buenos Aires.

En su art. 1 y 2 dice lo siguiente:

Artículo 1º.- Modifíquese el artículo 1º de la ley 23.592, el que quedará redactado de la siguiente forma:

ARTÍCULO 1º.- “Quien arbitrariamente impida, obstruya, restrinja o de algún modo menoscabe el pleno ejercicio sobre bases igualitarias de los derechos y garantías fundamentales reconocidos en la Constitución Nacional, será obligado, a pedido del damnificado, a dejar sin efecto el acto discriminatorio o cesar en su realización y a reparar el daño moral y material ocasionados”

Artículo 2º.- Modifíquese el artículo 2º de la ley 23.592, el que quedará redactado de la siguiente forma:

ARTÍCULO 2°.- Elévese en un tercio el mínimo y en un medio el máximo de la escala penal de todo delito reprimido por el Código Penal o leyes complementarias cuando sea cometido por persecución u odio a una etnia, religión, nacionalidad, o motivado en cualquiera de las causales identificadas como discriminatorias, o con el objeto de destruir en todo o en parte a un grupo nacional, étnico, racial o religiosa.

En ningún caso se podrá exceder del máximo legal de la especie de pena de que se trate.

En su artículo Heller, (2011), dirigió una carta al entonces Presidente de la Nación reproduciendo los fundamentos que acompañaron el proyecto de modificación de la Ley 23592, aclarando que en el artículo 1° se ha introducido una modificación a fin de reemplazar la palabra “motivo” por “pretexto”, ya que de esa forma se enfatiza en el texto de la ley la naturaleza de los actos discriminatorios. Asimismo, se ha agregado la ampliación de las causales de discriminación y que estas, se corresponden con la necesidad de atender a grupos o personas más vulnerables en nuestra sociedad.

Siguiendo con el análisis del artículo 1°, Heller comenta que se modifica el término “raza” por “etnia”. “... en virtud de que esta noción es una construcción histórica (...). La idea respecto de la discriminación es que la raza humana tiene diversidad, la cual es parte de la riqueza de todas las especies”.

En los fundamentos del artículo mencionado, Heller sostiene que

... el sistema sexo-género (...) engloba un conjunto de prácticas, símbolos, representaciones, normas y valores sociales que las sociedades elaboran a partir de la diferencia sexual y que varía históricamente (...) el término género siempre debemos entenderlo como concepto relacional cultural entre identidades femeninas y masculinas, con la múltiple interseccionalidad descripta. (Heller, 2011).

En lo que respecta a este trabajo, cabe mencionar que, si bien es necesario que existan leyes y jurisprudencia al respecto, no es posible que la Ley por sí misma pueda abordar todas las cuestiones que atañen al fenómeno del acoso y la discriminación que pueda derivar de él. Es importante, entonces, como se ha dicho a lo largo del trabajo, la implicación de las Empresas, del personal jerárquico y de los trabajadores; como así también las organizaciones estatales y ONG, en el emprendimiento de políticas públicas y sociales para crear planes de prevención y concientización para erradicar este flagelo.

## 7- Capítulo V: Riesgo Psicosocial. Intervención. Rol del Psicólogo.

### 7.1 Riesgo Psicosocial. Prevención e Intervención

Este apartado está centrado en su mayor parte en la presentación que Carrión García (2009), realiza en España de su Modelo AEPA, y en el análisis sobre riesgos psicosociales que desarrolla. Cabe mencionar que se suman, además, los aportes de Hirigoyen (2008), para enfatizar aquello puesto en consideración, y algunas definiciones que Moreno Jiménez y Báez León (2010) formulan respecto del tema. Al respecto conviene decir que sus métodos y explicaciones podrían ser adecuados, también en nuestro país, en la prevención e intervención de riesgos psicosociales.

El estudio de los riesgos psicosociales y su relación con la salud de los trabajadores ha adquirido mayor relevancia en las últimas décadas. Moreno Jiménez y Báez León (2010) sostienen que hay tres formas de referirse a ellos: 1) factores psicosociales, 2) factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés y 3) riesgos psicosociales, y afirman que a pesar de tener algunas diferencias en su conceptualización, se usan frecuentemente sin discriminar. Sin embargo es prudente tener en cuenta sus diferencias conceptuales “Los factores psicosociales, pueden afectar positiva o negativamente a la salud”, y aunque negativamente la afectan “habitualmente de forma menor, los riesgos psicosociales suelen generalmente tener consecuencias importantes para la salud”. Ellos realizan una distinción al decir que:

Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante.

Los riesgos psicosociales laborales no son autónomos sino que tienen sus antecedentes en los factores psicosociales de riesgo. El acoso laboral, el acoso sexual o la violencia general tienen sus antecedentes en los factores psicosociales de riesgo o estrés. (Moreno Jiménez y Báez León, 2010).

Consideran que, los riesgos psicosociales no pueden ser reducidos a sus antecedentes, sino que en el estrés, la violencia, o el acoso hay que analizarlos bajo los indicadores propios, lo que supone su evaluación directa, y afirman que sus efectos en cada trabajador suelen ser diferentes. (Moreno Jiménez, et al. 2010).

Desde este punto de vista, es posible afirmar que el acoso psicológico en el trabajo está considerado como un riesgo laboral de tipo psicosocial. La responsabilidad se extiende, según veremos a continuación, a las organizaciones, y a la sociedad que no han sabido, desde los diferentes ámbitos de socialización, instruir a las personas en la cooperación, la solidaridad, etc.

Carrión García (2009) asegura que el acoso psicológico “es un síntoma más de un sistema social enfermo”. Y sitúa la “responsabilidad ética y moral en la sociedad” porque no ha ofrecido desde las diversas instancias socializadoras, familiar, educacional, y laboral, “enseñar a las personas el respeto al otro, la cooperación, la solidaridad, y la ayuda mutua”.

En el mismo sentido Hirigoyen (2008) dice que, a causa de la gran cantidad de situaciones de acoso moral, es necesario preguntarnos por la responsabilidad de las empresas y por el funcionamiento de la sociedad, reflexionar acerca de nuestras ambivalencias, diferencias y las de los demás, porque es la forma de pensar la que permite a los acosadores actuar de ese modo. Se necesitaría crear asociaciones y grupos de reflexión para obligar a los poderes públicos y a los dirigentes de empresas a cambiar mediante los diferentes grupos de presión: opinión pública, sindicatos, servicios sociales, etc., y tener en cuenta que “no son las leyes ni los textos los que resuelven los problemas, son más bien los hombres y las mujeres”.

Las razones por las que se pueden gestar en una organización conductas de acoso, según Carrión García (2009), pueden ser desde conflictos o diferencias nimias hasta situaciones en que tales conductas constituyen un recurso ligado a una intencionalidad; la de excluir a quienes suponen una amenaza para ciertas personas o para la organización. Estas situaciones y comportamientos perversos se institucionalizan como formas de hacer las cosas dentro de la organización, estimulan y facilitan la confrontación, y establecen como valor de la cultura organizativa, la existencia de entornos estresantes.

Se denominan “organizaciones tóxicas” a aquellas cuyas características promueven y sostienen las situaciones de acoso psicológico. En ellas el personal jerárquico posee escaso o ningún interés sobre los trabajadores, y/o sobre el aporte que ellos podrían brindar a la organización. Asimismo son excesivas las demandas de trabajo, y deficiente su planificación y control, “lo que se traduce en problemas de definición de rol, mala gestión del conflicto, y en ese mismo sentido, el acoso psicológico como un proceso reiterado, sistemático y prolongado en el tiempo es visible, y termina siendo legitimado activa o pasivamente por la jerarquía de la organización” (Carrión García, 2009).

En contraste con lo anteriormente dicho, las organizaciones saludables, asegura la autora, operan activamente sobre la promoción y la conservación del bienestar físico, mental y social de su personal. Son aquellas que funcionan efectivamente en relación a las demandas, condiciones económicas y sociales actuales, es decir, la calidad se expande por todos los sectores de la organización, y se crean lugares de trabajo psicológicamente saludables, comprometiéndose con programas y políticas de salud, en tanto que crece el desempeño organizacional. (Carrión García, 2009).

Las organizaciones saludables, consideradas por la Asociación Psicoanalítica Argentina [APA], según Carrión, economizan costos debido a sus prácticas en el lugar de trabajo, teniendo en cuenta que disminuyen los reclamos salariales y los gastos que acarrea los accidentes de trabajo, porque pueden acordar primas más bajas con los planes de salud; “Los empleadores que reconocen la conexión entre la salud y el bienestar del empleado y el rendimiento de la organización son más capaces de crear una fuerza laboral de alto rendimiento” (APA, 2007. Citado en: Carrión García, 2009, p.3).

En consonancia con el párrafo anterior, Hirigoyen (2008) afirma que “en las estructuras sólidas y sanas, el acoso moral ‘no prende’”. El respeto de una empresa por sus trabajadores se refleja en forma positiva sobre los comportamientos de todos los sujetos que la conforman. Asimismo afirma que no alcanza con “hablar de ética” para que los que dirigen una empresa tomen medidas de prevención, sino que hay que demostrarles que el acoso moral es oneroso “por los absentismos y por las indemnizaciones, (...) la pérdida de confianza y la desmotivación que comporta una rotación considerable de los mismos”. En ese mismo sentido, la prevención eficaz del acoso psicológico en las relaciones puede “producir un valor añadido y dar una buena imagen frente a los medios de comunicación y evitar una repercusión negativa en los accionistas”. A esto, Hirigoyen lo llama “motivación suficiente y racional para los empresarios”.

### **7.1a - Medidas para Combatir, Evaluar y Prevenir el Acoso Psicológico**

Carrión García (2009), afirma que la regulación legal sobre el acoso, y sobre riesgos psicosociales en general es muy escasa, y sugiere las siguientes medidas para combatirlo:

- Informarse con representantes sindicales, delegados de prevención, comité de seguridad y salud de la Empresa, servicios jurídicos del sindicato, etc.
- Solicitar al médico de la Empresa la baja por accidente de trabajo.
- Pedir tratamiento psicológico y tratamiento para las secuelas físicas.
- Reunir pruebas, escritos, documentos, testigos, peritaje psiquiátrico, informes del médico de cabecera y/o especialista que esté tratando las secuelas físicas/ psíquicas.
- Denuncia ante la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
- Demanda ante los Tribunales (Laboral, Civil; Penal)

La evaluación del acoso psicológico, sigue sosteniendo la autora, puede llevarse a cabo a partir de los instrumentos de medición, teniendo en cuenta sus limitaciones porque no siempre son los adecuados para medirlo. Los instrumentos utilizados son diversos cuestionarios específicos destinados a evaluar la sintomatología psicosomática, como el Test de Salud Total (TST); de Langer o el Cuestionario General de Salud (GHQ) de Goldberg. Para llegar a un diagnóstico de acoso, el resultado de la evaluación ha de cumplir con las pautas fijadas en la definición, en sus características principales de periodicidad, (míni-

mamente una vez por semana); temporalidad, (más de seis meses); y que el acto de acoso se produzca concretamente entre personas cuya posición sea asimétrica. (Carrión García, 2009).

La metodología cuantitativa puede ser adecuada, para una descripción sucinta o un primer acercamiento a la temática, pero la complejidad y multidimensionalidad de un fenómeno social como es el acoso psicológico, la autora considera que requiere de un nivel de análisis distinto que nos permita comprender más que explicar su naturaleza. Es por eso que estima que los métodos cualitativos son más apropiados porque brindan una interpretación a través de los procesos sociales, y dan cuenta de la realidad social. Sin embargo, más adelante en el artículo considera que una combinación de ambos métodos sería más pertinente. (Carrión García, 2009)

Según la experiencia en España, señala que existen diferentes instrumentos de evaluación que se pueden utilizar:

- a) El F – Psico, editado en 1998 por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSTH).
- b) El Cuestionario de Factores Psicosociales desarrollado entre 1997 y 2002 para la identificación de riesgos por el servicio de seguridad e Higiene del Instituto Navarro de Salud Laboral.
- c) El Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ), publicado en el año 2003 por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS).
- d) El PSQCAT 21 que es la traducción del catalán (CoPsoQ)
- e) El ICT – CPSICO –MAC (Carrión 2006), analiza contenido y contexto del Trabajo.
- f) El IVAPT E- R (Carrión, López y Pando, 2007).
- g) La CSP (Carrión 2007) permite la valoración de daño psicosocial.ç

Al referirse a los riesgos laborales de origen psicosocial, como es el acoso psicológico, asegura que “aún existe resistencia a tenerlos en cuenta, y que son los últimos en la lista, pero tenemos muy en claro, que su prevención es el reto que hemos de asumir tanto los empresarios como los profesionales implicados en la prevención” (Carrión García, 2009).

Es necesario, que los profesionales tengamos una visión integradora, compartiendo conocimientos y experiencias para mejorar las condiciones de vida laboral; garantizar y defender la dignidad de las personas y mejorar las relaciones interpersonales en la empresa, basándose en el respeto y en la tolerancia. “Estudiar formas de mejorar las condiciones de trabajo, instalar la democracia en las relaciones laborales y consensuar códigos éticos o políticos. (...) Una política preventiva eficaz debe incluir una evaluación de los riesgos psicosociales de igual modo que para los riesgos de seguridad e higiene” (Carrión García, 2009).

En la Argentina, el anteproyecto de Ley de Prevención de los Riesgos Laborales y Reparación de Daños e Incapacidades Derivados de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Laborales, se expresa desde una visión integral de la seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo y constituye un cambio de paradigma en relación al régimen vigente, ya que reemplaza a las Aseguradoras de Riesgos del Trabajo como gestoras del sistema por una entidad sin fines de lucro y en cuya administración participan los trabajadores.

Los trabajadores pueden participar en el diseño y control de las acciones de prevención; asegurar la reparación integral de los daños sufridos por accidentes de trabajo, enfermedades laborales y de establecer la automaticidad, calidad, eficacia y universalidad de las prestaciones, entre otras cuestiones.

Este anteproyecto de Ley, tiene en cuenta las siguientes definiciones:



1. Se entiende por “*prevención*”: el conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo.
2. Se entenderá como “*riesgo laboral*”, la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valorarán conjuntamente la severidad del daño sufrido y la probabilidad de que éste se produzca.
3. Se entenderán como “*daños derivados del trabajo*”, las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo o en ocasión del trabajo.
4. Se entenderán como “*riesgo laboral grave e inminente*”, aquel que resulte probable racionalmente que se materialice en un futuro inmediato y pueda suponer un daño para la salud de los trabajadores. En el caso de exposición a agentes susceptibles de causar daños graves a la salud de los trabajadores, se considerará que existe un riesgo grave e inminente cuando sea probable racionalmente que se materialice en un futuro inmediato una exposición a dichos agentes de la que puedan derivarse daños para la salud, aun cuando éstos no se manifiesten de forma inmediata.
5. Se entenderán como “*procesos, actividades, operaciones, equipos o productos potencialmente peligrosos*”, aquellos que, en ausencia de medidas preventivas específicas, originen riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores que los desarrollan o utilizan.
6. Se entenderá como “*condición y medio ambiente de trabajo*” cualquier característica material o inmaterial de la actividad laboral, sus procesos y organización y su entorno que pueda tener una influencia significativa en el trabajador o en la trabajadora, en su salud y seguridad, sea ésta negativa o positiva. Quedan específicamente incluidas en esta definición (...) y los factores psicosociales establecidos en el artículo 26 de la presente Ley.
7. Se entenderá por “*equipo de protección individual*”, cualquier equipo destinado a ser llevado o sujetado por el trabajador para que lo proteja de uno o varios riesgos que puedan amenazar su seguridad o su salud en el trabajo, así como cualquier complemento o accesorio destinado a tal fin.
8. Se entenderá por “*programa nacional de seguridad y salud laboral*”, el de duración determinada que incluya objetivos, prioridades y medios de acción predeterminados en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo.
9. Se entenderá por “*sistema nacional de seguridad y salud laboral*”, la infraestructura nacional en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo que constituye el marco principal para la aplicación de los programas nacionales de seguridad y salud laboral.
10. Se entenderá por “*sensibilización*” el fomento de una cultura de la seguridad y toda acción formativa e informativa dirigida al público respecto de la seguridad y salud en el trabajo a través de campañas nacionales y el fomento de una cultura de la seguridad que integre los conceptos de peligro, riesgo y prevención en los programas de educación básica y formación profesional.

Ámbito de aplicación (art. 3): se aplicarán tanto a las relaciones reguladas por el derecho laboral como a los trabajadores de las administraciones públicas nacionales, provincial o municipal. Quedan incluidos los trabajadores rurales, del servicio doméstico y quienes presten cualquier forma de trabajo en establecimientos penitenciarios en régimen de privación de la libertad. Igualmente, sus disposiciones se aplicarán a las sociedades, asociaciones y cooperativas en las que existan socios o asociados cuya actividad consista en la prestación de su trabajo personal, como así también a las relaciones alcanzadas por el “Sistema de Pasantías Educativas” regidas por la ley 25.165 y demás normas complementarias, becarios, aprendices,

trabajadores autónomos, trabajadores voluntarios, personas obligadas a la prestación de servicios de carga pública y a toda persona que preste un servicio laboral y que como contraprestación reciba retribución monetaria y/o en especie. No será de aplicación a los miembros de las Fuerzas Armadas y de seguridad.

Para alcanzar los objetivos declarados de garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores y reparar los daños e incapacidades ocasionados por accidentes del trabajo y enfermedades laborales, incluyendo la rehabilitación y recalificación laboral de los trabajadores damnificados (art. 1), el anteproyecto se estructura a partir de dos ejes fundamentales: la prevención y la reparación.

La ejecución de las políticas y gestión del sistema que abonan al cumplimiento de tales fines está a cargo de cuatro instituciones: Oficina Nacional de Seguridad y Salud Laboral; Comisión Nacional de Seguridad y Salud Laboral; Banco de Seguros de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Laborales; Comisiones Médicas. (Ver Anexo N° 4, p. 134)

Beristain (2014), periodista del diario Tiempo Argentino, analiza el anteproyecto, cuya finalidad es “mejorar las condiciones de trabajo y reducir la accidentabilidad laboral de acuerdo a la ley de prevención de riesgos del trabajo que irá al Congreso”. En principio, informa que “la norma prevé comisiones mixtas con participación de los trabajadores, un fondo especial para cubrir los accidentes in itinere y la conformación de una indemnización ampliada para reducir la judicialización, entre otros puntos”.

El anteproyecto de Ley y el artículo mencionado en el párrafo anterior, se encuentran desarrollados en sus aspectos más relevantes en el Anexo N°4 del presente trabajo. Cabe acotar que, para la incumbencia del problema abordado, basta decir que este proyecto tiene una relevada importancia en lo que a los riesgos psicosociales se refiere, sin embargo aún no ha sido promulgado ni sancionado.

Carrión García (2009) distingue desde un punto de vista temporal dos momentos, el de prevención y el de intervención. En el primero hay que “actuar” para que las situaciones no sucedan y el segundo implica saber “qué hacer” cuando las cosas suceden.

En Prevención, las áreas de acción que señalan los expertos, según la autora, son: el diseño del lugar del trabajo, los aspectos relacionados con el ejercicio de la autoridad, la clarificación del estándar moral de la organización y el estatus o posición social de las personas. Lo explica de este modo:

- Tanto la actuación sobre el *diseño de la organización* y del lugar del trabajo se constituye en pieza fundamental para evitar caldos de cultivo en que florecen las organizaciones tóxicas. Debería trabajarse sobre los contenidos de las tareas, carga de trabajo, control y autonomía sobre el trabajo, definición de competencias, redes y tipos de apoyo social, sistemas de participación, etc.
- *Aspectos relacionados con el ejercicio de la autoridad*: La importancia de esta cuestión es que en la mayoría de las situaciones de acoso son de carácter vertical descendente, es decir, acoso ejercido por superiores hacia subordinados. Aspectos a potenciar sería el desarrollo de habilidades para el reconocimiento y manejo adecuado de conflictos, la incorporación y transmisión de ciertos valores de cultura organizativa, el diseño de comunicación horizontal y vertical, el desarrollo de sistemas de resolución de conflictos, etc.
- Establecer con carácter previo cuáles van a ser *los estándares morales* por los que se va a regir la organización, se trataría de dejar claro, asumido y aceptado que conductas van a ser consideradas inaceptables o intolerables y educar en la comprensión de la diversidad (racial, étnica, de capacidades, etc.)
- Por último, mejorar *la posición social* de la persona tiene que implicar garantizar los derechos de las personas dentro de las organizaciones. (Carrión García, 2009).

Al hablar de la organización del trabajo, la autora hace referencia a los factores psicosociales implicados y afirma que si bien éstos pueden perjudicar la salud del trabajador, como por ejemplo, las relaciones interpersonales negativas, también podrían contribuir a incrementar la productividad y la satisfacción profesional, dependiendo de la práctica de comportamientos saludables. Es decir, que la presencia de

factores personales puede cambiar la situación laboral. Sostiene que las relaciones interpersonales basadas en la confianza y en la colaboración influyen en la prevención de riesgos y promueven el apoyo social contribuyendo al pasaje del control a la dinamización grupal.

Hirigoyen (2008) sugiere que los profesionales especializados en acoso moral “propongan medidas preventivas concretas”. Formados en el interior de las empresas, pueden realizar la labor preventiva en la cotidianeidad y pueden capacitar, a posteriori, a otras personas, cuya función sirva para evitar el aislamiento de las víctimas, informar de los procedimientos que disponen, y eventualmente, acompañar en las gestiones. La autora propone, entre otros, un Plan de Prevención de tres puntos: “Información, Sensibilización y Formación”.

En consonancia con el párrafo anterior, Carrión García (2009) propone que los programas de formación, han de tener en cuenta su importancia respecto a los factores de riesgo y a la empresa, e incorporar la información y la formación recibida en la práctica cotidiana. Promover el diálogo, la participación y la colaboración colectiva de los trabajadores, proporcionándoles un feed – back de los procesos de la empresa. Enumera como necesario:

- Definir el rol y establecer competencias en cada puesto de trabajo partiendo de una adecuada descripción del mismo y no confundir con los procedimientos a seguir en el lugar de trabajo.
- Crear cultura preventiva, transmitiendo conocimiento y un cambio de actitud, como un proceso a largo plazo y que para conseguirlo debería empezar por la escuela.
- Implementar una correcta gestión de conflictos en la empresa facilita la prevención de riesgos de origen psicosocial. Detectar el problema y resolverlo antes de que llegue a ser un conflicto, es decir, tratar de evitar por todos los medios la situación de conflicto, pero si ésta se produce se ha de resolver mediante la negociación de compromisos. Hemos de resaltar en este sentido la importancia de la capacidad de diálogo.
- La comunicación ha de ser un medio para promover la expresión de los sentimientos, potenciar la escucha al otro y establecer correctos canales de comunicación interna. Se ha de trabajar con la comunicación empática, las habilidades interpersonales y la expresión asertiva.
- Sensibilizar a la sociedad para obtener un cambio de actitud que nos lleve hacia la vigilancia de nuestra salud, partiendo de una buena cultura preventiva. (Carrión García, 2009).

Antes de intervenir, Hirigoyen (2008), sugiere definir en qué estadio se halla el acoso, diferenciando las situaciones que se presentan en forma reciente de aquéllas que no lo son.

Quando el acoso es horizontal, lo prioritario es una labor de escucha y diálogo. Si el acoso procede de un superior jerárquico, hay que observar como circula el sistema de poder, para poder discernir si la intervención estará direccionada hacia el nivel jerárquico o si son los procedimientos de gestión de personal, los manipuladores y destructores en sí mismos, motivo por el cual la intervención más adecuada es la acción colectiva.(Hirigoyen, 2008).

Es necesario, advierte la autora, no apresurarse sobre los hechos si el acoso es reciente sino aplicar una visión integral entre las interacciones empresa – empleados para observar la situación contextualmente y poder mediar entre las partes.

En la *Intervención*, sugiere Carrión García (2009), es el momento de plantearnos “qué hacer” cuando ya se ha producido la situación de acoso. Es necesario tener en cuenta, esencialmente, “el tamaño y la estructura de la empresa” para tomar las medidas adecuadas para la intervención. “Disponer de un sistema sensible con capacidad para detectar de forma precoz las situaciones no deseadas”. Recomienda que la víctima pueda contar con una persona que la guíe y acompañe a lo largo del proceso que no pertenezca a la misma área de trabajo, y que posea una “preparación específica sobre acoso y sobre las cuestiones procedimentales”, para ayudar con los problemas ofreciendo soluciones.

Para cumplir con el objetivo de contribuir a generar una empresa saludable y sostenible trabajando hacia la excelencia, como procedimiento para la evaluación - intervención en factores psicosociales, Carrión García utiliza el MODELO AEPA. Este parte de un modelo de diagnóstico triangular, donde se contempla una interacción de visiones o procesos en el ámbito individual, grupal y organizacional, complementados por la visión contextual de la empresa y del puesto de trabajo. (2009, p. 8)

El correcto ajuste de la persona al trabajo, asegura la autora, depende del conocimiento del puesto, de las habilidades del trabajador, y de su rol en el grupo, así como de aspectos contextuales y de personalidad que permiten explicar el uso de una u otra estrategia para realizar el trabajo con calidad. Esta nueva concepción tiene que estar presente en la cultura empresarial y deberá ser el punto de partida de toda intervención en las empresas enfocando el Factor Humano como una totalidad con dimensiones fisiológica, psicológica y social. A este propósito sugiere:

*La implementación de metodología:* cuantitativa y cualitativa de evaluación de riesgos, necesidades de salud, utilización de recursos existentes e identificación de nuevos recursos.

**Finalidad del programa:** diseñar actuaciones concretas dirigidas a la eliminación de las situaciones o factores de riesgo que se detecten, así como al desarrollo de políticas de promoción de la salud y del bienestar biopsicosocial, teniendo en cuenta el ciclo de producción de la empresa en su totalidad y optimizar parámetros vitales para los individuos y las organizaciones, más que solo evitar riesgos. (Carrión García, 2009).

### 7.1b - Bases del modelo AEPA

Las bases del Modelo de evaluación/ intervención AEPA son:

- *Un concepto de salud positivo y capacitador:* Cuyo objetivo es construir salud más que curar la enfermedad, de Seguridad y Salud en el trabajo.
- *Ley de prevención de riesgos laborales:* que establece los derechos de los trabajadores a una protección eficaz en materia de seguridad y salud y debe incidir en las condiciones de trabajo, de la organización empresarial, la calidad de las relaciones interpersonales en el entorno laboral, etc.
- *Las condiciones de trabajo* que pueden influir de forma significativa en la generación de los riesgos para la seguridad y la salud, pueden ser insalubres.
- *Las personas* que van a utilizar los sistemas preventivos mediante la percepción, interpretación y evaluación, el sujeto valora el medio o situación como a sí mismo.
- *El modelo* es una herramienta de trabajo para realizar un análisis funcional de las conductas de salud. Hay factores que predisponen, facilitan y refuerzan la práctica de comportamientos saludables.
- *La promoción de la salud y la prevención de los problemas de salud*, se sitúan en tres niveles, primaria, secundaria y terciaria. (Carrión García, 2009, p.16).

Carrión García, se basa en la Carta de Ottawa (OMS 1986), para destacar que,

La promoción de la salud es el proceso de capacitación de las personas para aumentar su control sobre la propia salud y mejorarla. Para conseguir un estado de bienestar físico, mental y social completos, una persona o un grupo han de poder identificar y lograr sus aspiraciones, satisfacer sus necesidades y cambiar con el medio ambientes o adaptarse al programa que implementara la acción formativa preventiva en los tres niveles de prevención. (OMS, 1996. Citado en Carrión García, 2009).

*Prevención Primaria*, aumentando la cantidad y calidad de la formación recibida por los empleados y la percepción de utilidad de los EPI's, Hay que hacer una distinción entre la prevención inespecífica y específica. a) *Inespecífica*, se trabaja en la adquisición de competencias personales, colectivas o de vida, que ayuden a proteger al individuo ante situaciones de riesgo; b) *específica*, se eliminan o disminuyen los factores de riesgo y conductas relacionadas con un problema de salud concreto. (Carrión García, 2009).

La autora nos advierte que en los programas de Prevención Primaria es necesario trabajar de forma conjunta la prevención específica e inespecífica.

*Prevención Secundaria*, estableciendo sistemas de control regular y evaluación que permitan la detección precoz de los problemas de raíz psicosocial,

*Prevención Terciaria*, proporcionando un sistema de seguimiento eficaz que permita la detección previa ante nuevas recaídas. (Carrión García, 2009, p.4).

### 7.1c - Elementos del modelo:

El Modelo de evaluación/ intervención "AEPA" puede representarse gráficamente a través de la figura 1

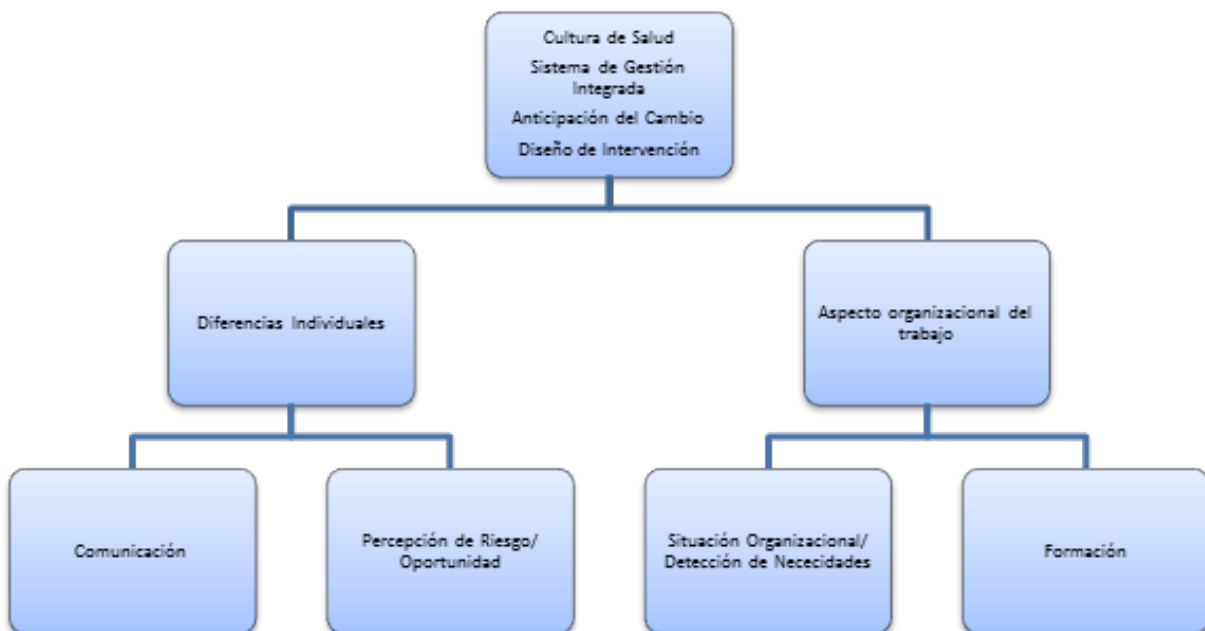


Figura 1: Modelo AEPA para la Intervención Psicosocial en la Organización

- La información, la comunicación y la formación recibida por todos los integrantes de la Empresa son las bases y pilares en los que fundamentar la evaluación de los factores individuales y organizacionales. La información se recoge con metodología de entrevista estructurada y encuesta.
- La evaluación psicosocial se plantea a partir de un modelo de diagnóstico triangular. Se contempla la necesidad de mezclar y ponderar la información procedente de las distintas fuentes (del ámbito individual, grupal y organizacional), sin descartar la información almacenada por la empresa sobre los puestos de trabajo y su organización. La opinión del trabajador debe ser contrastada con la realidad organizativa y por un análisis externo del puesto de trabajo.
- Partiendo de este modelo se desarrolla un diseño de intervención protocolizado que significa una aproximación sistemática de mejora continua y una intervención para cada problema concreto.

- Finalmente se hace necesario trabajar en el desarrollo de las competencias para que las organizaciones sepan tratar problemas cada vez más complejos, adaptarse a los cambios rápidos en tecnología, trabajar más rápidamente y producir más con recursos limitados, con el fin de crear una red natural de ayuda para el cambio deseado. (Carrión García, 2009).

Esto permite *diseñar y realizar mejores intervenciones*, teniendo en cuenta que el objetivo final es ayudar a las organizaciones, a los equipos de trabajo y a las personas, a que sean promotoras de bienestar en sus diferentes responsabilidades de actuación y a que desarrollen recursos y habilidades que les permitan sentirse más capacitados para responder a las demandas del entorno inherentes al desarrollo del desempeño laboral. (Carrión García, 2009).

Partiendo de éste Modelo, se desarrolla un diseño de intervención protocolizado que implica una aproximación sistemática de mejora continua e intervención para cada problema concreto.

### **7.1d -Protocolo de intervención en la empresa:**

Carrión García (2009) asegura que un protocolo de intervención, forma parte de un proceso amplio con perspectivas de futuro para la organización y todos sus componentes; es decir, se adapta a las necesidades de la empresa, a su cultura de organización, al tamaño y necesidad de su personal y gerencia.

El protocolo dispone de una metodología de ocho etapas para la recogida de datos que contempla la confección de un informe sobre los riesgos percibidos, las necesidades de salud, los recursos existentes, recursos esperados y otras estrategias para el bienestar y la salud.

Etapa 1: Recolectar demandas de la organización.

- ❖ Revisar datos, trabajos previos, documentación existente.
- ❖ Analizar la información y priorizar los elementos de análisis.

Etapa 2: Recogida de datos y evaluación.

- ❖ Se aplican instrumentos de evaluación estandarizados.
- ❖ Se analizan datos y se elabora informe.
- ❖ El equipo de expertos y el de la organización identifican y consensuan las líneas de intervención.

Etapa 3: Plan de acción para definir objetivos, establecer acuerdos, ajustar criterios, realizar una previsión temporal e implicar al personal.

- ❖ Se identifican los agentes implicados.
- ❖ Reuniones para explicar e introducir el proyecto.
- ❖ Configuración de un grupo piloto.
- ❖ Aplicación de la intervención a la muestra de trabajadores.

Etapa 4: Reajuste de resultados y cambios a realizar (se comentan en forma conjunta con la organización los datos recogidos y se ayuda a interpretarlos para lograr mayor eficacia en las acciones a realizar

Etapa 5: Intervención: se seleccionan las intervenciones que modifiquen las necesidades concretas en materia de desempeño, tanto a nivel mega (político, interinstitucional), macro (organizacional, estratégico) o micro (individual)

Etapa 6: Puesta en práctica de las intervenciones: el enfoque es participativo con utilización de métodos activos que estimulan reflexión.

Etapa 7: Evaluación, seguimiento y control.

Etapa 8: Seguimiento y evaluación.

Otra forma de intervención, sería a través de los Programas de Ayuda (apoyo) al empleado (PAE) y a su familia, al afrontar problemas que pueden afectar en su trabajo y mantener su salud emocional, así como los específicos de "Promoción de salud", "gestión del estrés" y otros referidos a colectivos de trabajadores especialmente vulnerables a determinados riesgos que requieren protección específica (embarazadas, menores, trabajadores temporales, inmigrantes, discapacitados), estableciendo la necesidad de adaptar los puestos de trabajo a los trabajadores. (Carrión García, 2009, p.13 - 18).

## 7.2 Rol del Psicólogo.

El rol del psicólogo que aquí se considerará es el vinculado al desempeño del profesional respecto al riesgo psicosocial que representa el acoso psicológico. Actualmente se manifiesta cada vez más la necesidad de trabajar desde lo individual hacia lo grupal, para afrontar los nuevos desafíos que existen respecto a este fenómeno social y el particular aporte que en prevención e intervención le cabe al profesional de la salud mental, quién, como profesional tendrá que saber insertarse en un equipo de trabajo formado por distintos profesionales.

El campo de acción del psicólogo dentro del área forense, puede ser un espacio adecuado para su desempeño profesional, como por ejemplo, asesorando al Juez mediante las pruebas periciales, o por pedido de las partes para trabajar sobre cuestiones puntuales. En materia de promoción y prevención respecto de los derechos de las mujeres.

Haz, Díaz y Mirra Raglianti (2002) sugieren que el abordaje actual del problema del acoso necesariamente debe ser enfocado con una mirada interdisciplinaria, un enfoque necesariamente intersectorial y una visión integral de la problemática. Sostienen que estos elementos serán necesarios desde que el problema es observado y conceptualizado hasta las posibles "soluciones" y sostienen que

Se puede vislumbrar que una respuesta viable a esta situación va en la línea de que el profesional de la psicología reconozca el deber que le compete de ocuparse de comprender, diseñar, implementar y evaluar programas de salud mental. Es en ellos donde tiene un espacio idóneo para abordar los diversos desafíos que enfrenta en la actualidad, pues únicamente a nivel de programas es realista plantear estrategias integrales de intervención.

(...) Esto permite reflexionar y categorizar en torno a las distintas problemáticas, además de brindar la posibilidad de priorizarlas. El que el psicólogo se ocupe de los contenidos de los programas permite, también, identificar los factores de riesgo y protectores asociados a los problemas distinguidos, necesarios para programas de promoción y prevención. (Haz, Díaz y Mirra Raglianti, 2002).

Debido a esto las organizaciones empresariales, pueden ser un espacio propicio para la actuación del profesional psicólogo. En relación a la intervención del mismo en la empresa, Carrión García (2009) observa que hay que "tener en cuenta que cuando un técnico, o cualquier otro profesional entran a la

organización ya está interviniendo, pues crea rumores, comentarios, y esto se manifiesta en el clima y podría hacerlo también creando resistencias y frustraciones”. Por ende, es de suma importancia que el “diseño de intervención suponga conocer los procesos organizativos desde la Psicología de las Organizaciones y del Trabajo, una visión empresarial de los procesos de la organización y un amplio conocimiento del individuo desde la Psicología clínica”.

Asimismo, sigue diciendo la autora, deben ser tenidas en cuenta, las apreciaciones subjetivas del profesional interviniente, que se ponen en marcha aun antes de comenzar a trabajar y dependerá de sus expectativas, del lugar de trabajo, de sus compañeros. Una de las cuestiones que se plantean es la “Deconstrucción del Modelo Actual de Intervención en la Empresa, ya que utilizan el modelo impuesto ergonomista – reduccionista que no tiene en cuenta la complejidad y la pluridimensionalidad del fenómeno social que resulta ser el proceso de acoso psicológico”.

Es necesario, entonces, un nivel de análisis complejo y considerar que los métodos cuantitativos (para poder acercarnos al fenómeno) articulados con los métodos cualitativos (para comprender su naturaleza como proceso social), podrían resultar adecuados. Es importante, tener en cuenta al grupo de trabajadoras, mujeres acosadas o embarazadas, niñas y adolescentes, trabajadoras temporales, inmigrantes, discapacitadas, que por su vulnerabilidad a determinados riesgos requieren ser protegidas específicamente, y por ello es preciso “adaptar los puestos de trabajo” a ellas. Como se puede observar, este espacio se constituye en un lugar de trabajo sumamente amplio para el profesional de la salud mental, donde es posible promover el apoyo social y pasar del control del grupo a su dinamización. (Carrión García, 2009).



## 8- Capítulo VI: Fuentes de Información propia

### 8.1 - Entrevista a Víctima de Moobing

#### Presentación del Caso Amelia

**Fecha de la Entrevista:** Martes 18/03/14

**Estado Civil:** Soltera

**Hijos:** No

**Padres:** fallecidos

**Hermanos,** una de 46 años; **sobrinos,** uno de 8 años.

La entrevistada, tiene actualmente 44 años, y se encuentra desocupada. Durante casi diez años trabajó en una Compañía, fue Empresa Familiar durante los dos primeros años en los que ella trabajó, para luego fusionarse con otra multinacional de conocido renombre cuya sede central se encuentra en Uruguay.

Luego de los saludos y presentaciones iniciales, la entrevistada fue informada de que la entrevista tendría un carácter confidencial y que solo sería usada con fines académicos. Debido a esto, los nombres de las personas, empresas y localidades son ficticias.

Entrevistadora: Cuénteme su experiencia de trabajo en la Empresa ¿Cómo y cuándo comenzó y también cuál fue el motivo por el cual se desvinculó de ella?

Entrevistada: Comencé hace más de diez años, y mi relación laboral terminó hace dos años y medio aproximadamente. Me presentó una amiga, con la cual tuve problemas después. (Silencio) Fue así, en la empresa donde ella trabajaba, necesitaban una persona de mucha confianza, porque la empleada de cobranzas y cuentas corrientes debía operarse una mano, y la que ocupara su puesto debía manejar efectivo, cheques, la caja y las ventas en negro, créditos, etc. Fui a la entrevista y ahí quedé, comencé a trabajar al día siguiente. Básicamente necesitaban a alguien de confianza. El motivo por el que me fui no fue uno sino varios pero básicamente, a mi amiga se le subió el poder a la cabeza, yo me enfermé y recibí mucho maltrato de su parte antes y después de la enfermedad y por el grupo que la seguía de forma incondicional.

Entrevistadora: ¿Cuál es la estructura de la empresa? ¿Cuál era el clima laboral y la comunicación?

Entrevistada: Empezó como una Empresa Familiar. La cabeza era el dueño pero en realidad eran dos los fundadores. Uno, (al que llamaremos Paco Rodríguez, pues se hacía llamar por su apodo), que estaba al frente de la compañía y comenzó vendiendo la mercadería en los colectivos; y otro (al que llamaremos Zannetti), que traía la mercadería de contrabando de Uruguay para que Paco la vendiera.

En principio, no había una estructura jerárquica. Cuando empecé a trabajar, el clima era muy bueno. Éramos pocos y nos ayudábamos entre todos. Yo aprendí de Marisa, la que se operó, éramos muy buenas compañeras, y si por ejemplo la recepcionista tenía que hacer algo, cualquiera de nosotras atendía el teléfono.

Entrevistadora: Cuando entró en la Empresa ¿Quién la entrevistó?

Entrevistada: Fue el hijo de Paco, Sebastián, que era el amante de mi amiga Nora, y me tomó porque ella me presentó como una persona de confianza. Ella le solucionaba todos los problemas a él, es por eso que me presentó. Mi puesto era de mucha responsabilidad, manejaba mucho efectivo, en pesos y en dólares, cheques, entrada y salida de mercadería; y más allá de la presentación de mi amiga, supe ganarme la confianza de mis empleadores.

Entrevistadora: ¿A cuántos jefes respondía?

Entrevistada: Al padre y al hijo

Entrevistadora: ¿Trabajaba sola o en grupo?

Entrevistada: En mi sector éramos Marisa y yo, salvo el tiempo en el que ella se ausentó por la operación

y estuve a cargo de todo. Fue así que el viejo Paco me tomó mucho cariño y confianza, porque además de mi trabajo yo lo ayudaba con cualquier cosa que él me pedía, y era un tipo de ley si tenía confianza en vos, era buenísimo. Además cuando Nora, mi "amiga", se iba de viaje o de vacaciones también hacía su trabajo.

Entrevistadora: ¿Cuál era la posición de Nora en la empresa, y cuál era su situación respecto de ella?

Entrevistada: Ella manejaba el negro de los supermercados, pero como viajaba muchas veces, yo me ocupaba de eso también. Nora era una compañera pero como se acostaba con Sebastián, hacía lo quería y cuando quería lograr algo de alguien le pasaba un sobre en negro.

Entrevistadora: ¿Los viajes y el sobre en negro tenían que ver con el trabajo?

Entrevistada: Noooo, los viajes eran por placer, de hecho muchas veces quiso que yo la acompañara. Yo le decía: *Nora yo no puedo viajar a ningún lado con el sueldo que tengo*, y ella me decía que me lo pagaba y yo después se lo devolvía. Por supuesto nunca lo acepté. En cuanto a los sobres en negro, así manejaba ella el poder que luego consiguió con el grupo que terminó acosándome. Ella era la cabeza de todo lo que sucedió después.

Entrevistadora: ¿Cuándo comenzaron las situaciones de acoso?

Entrevistada: Los primeros dos años todo funcionaba bien, hasta que nos mudamos de Capital a San Fernando por la fusión con la empresa uruguaya y ahí cambió todo. La empresa ya no era más una Empresa Familiar. No solo el espacio físico, la empresa nos puso combis desde el anterior lugar de trabajo hasta la nueva empresa. El lugar era mucho más grande y más moderno comenzaron a surgir puestos de jerarquía.

La empresa fue creciendo en esos años, Nora ya había cambiado mucho, como decían todos "el poder se le subió a la cabeza", cada vez tenía más y más poder y nos lo hizo notar todo el tiempo. Durante muchísimo tiempo sufrí y sufrimos sus hostigamientos por necesidad, por no perder el trabajo, ella era capaz de despedirte si no hacías lo que ella quería.

En ese clima se trabajaba, mi relación de amistad ya no era la misma, pero no tenía otra que aguantar. Además no le gustaba que otra compañera intentara hacerse amiga mía porque no lo soportaba, era muy celosa. Todo su resentimiento de no poder pasar de "amante" a "esposa" nos lo hacía padecer todo el tiempo. Paco se enfermó de gravedad por lo cual no venía a diario a la empresa. El hijo tomó el control y puso, por ejemplo, un gerente administrativo que era un amigo que practicaba básquet con él, y que como antecedente había fundido la empresa familiar de su propio padre.

Paco, seguía confiando en mí y en Marisa y nos daba órdenes por teléfono y discutía con su hijo por las malas decisiones que tomaba respecto al personal, y le decía: "Cómo vas a poner de gerente administrativo a alguien que no entiende nada y que acaba de fundir la empresa de su padre". Además redobló su confianza en Marisa y en mí y esto no estaba bien visto por Nora y así siguieron los problemas. La presencia del gerente, me afectó muchísimo.

Entrevistadora: ¿En qué la afectó?

Entrevistada: Con Marisa atendíamos a los clientes directamente, había confianza con ellos. Sabíamos cómo pagaban y a veces debíamos flexibilizar los pagos, esperarlos unos días, etc. Había que tomar decisiones rápidas y con la llegada del gerente administrativo, eso ya no era posible. Él tomaba decisiones lentas o no tomaba ninguna decisión, o la tomaba a la semana, el resultado eran clientes enojados que pretendían hablar con Marisa o conmigo y esto ya no estaba permitido dentro de la empresa, inclusive nos cambiaron los números de internos. Había muchos problemas.

Entrevistadora: ¿Qué tipo de problemas?

Entrevistada: Todo se volvió más individualista, nadie quería hacer el trabajo de otro, solo lo que le correspondía y todos querían cobrar más. En general, todos teníamos mucho trabajo, a la mañana se

trabajaba para una empresa y a la tarde para la otra. A pesar de la fusión seguían funcionando las dos. Nora viajaba más seguido por placer y se ocupaba de su nueva casa, regalo de Sebastián, y delegaba más trabajo en mí.

Entrevistadora: ¿Por qué en Ud., y Marisa?

Entrevistada: Marisa, lamentablemente, se enfermó de SIDA, pobrecita y estaba muy deteriorada y venía poco al trabajo. (La entrevistada luego de un profundo silencio comienza a llorar). Como le decía todo funcionaba lento. Un cliente llegó a mandarle un mail al gerente administrativo para que lo atendiéramos nosotras; pero la petición fue rechazada y él siguió haciendo macanas. Un cliente devolvía ocho unidades (las unidades eran muy pequeñas y de poco valor) y este tipo le mandaba un camión a Neuquén por esa devolución.

Al enfermarse Marisa tomaron otra recepcionista y a la que estaba la ascendieron, por pedido mío a la sección donde yo trabajaba. Al principio, todo bien, ella contenta no solo por el ascenso sino porque quería trabajar conmigo, decía que yo era muy buena, bla bla, Ella aprendió rápido el trabajo, pero empecé a notar que faltaba dinero, que las devoluciones no coincidían, y que la reciente ascendida comenzó a comprarse ropa, zapatos, después fue un auto nuevo y por último viajes a Europa.

Esto era más que sospechoso, ya que yo tenía que hacer esfuerzos para llegar a fin de mes y pagar el alquiler de mi departamento. Además desapareció una carpeta que con Marisa llevábamos muy cuidadosamente porque tenía los clientes importantes que pagaban en negro y blanco.... Resumiendo, mi puesto era para gente de confianza porque era muy fácil robar para quien no fuera honesto. La carpeta no aparecía, Nora me presionaba con la pérdida y resultó, finalmente, que la tenía ella. A esa altura todo era caótico. Hablé con el hijo de Paco sobre los robos y él sin darle mayor importancia dijo que “un margen de robo estaba contemplado”.

Mis problemas con Nora aumentaron, y además osé pedir un aumento de sueldo. Nora me dijo que a “su novio” no le gustaba que le pidieran aumento, y que siendo yo su amiga me lo tenía que bancar porque la hacía quedar mal. Por supuesto me ofreció prestarme todo el dinero que quisiera. Yo le expliqué reiteradamente que no quería dinero prestado ni regalado, quería que me aumentaran el sueldo porque me correspondía y me lo merecía. A todo esto mi mamá se enferma gravemente y el médico me avisa que le quedan pocos días de vida. Para no pedir licencia, por la cantidad de trabajo que había, comencé a retirarme a las 17 horas, una hora antes, para poder llegar al Hospital de Clínicas donde mi mamá estaba internada. Al enterarse Nora de esto, me insultó de arriba abajo y me dijo que era la protegida del viejo y que la seguía haciendo quedar mal.

El fundador se enteró, y a pesar de que ya no se presentaba en las oficinas, fue ese día y se armó un lío bárbaro. Paco entró gritando, subió las escaleras y arriba los departamentos estaban divididos por boxes *“Quién fue el hijo de puta que está diciendo pelotudeces, y vos, señalándome con el dedo, te vas a tomar todos los días que necesites. Mañana no venís, y el pelotudo que tiene algo que decir me lo dice a mí”*. A Nora tampoco le gustó esto pero yo me tomé unos días.

A las dos semanas mi mamá falleció. (Llanto) Paco me ofreció dinero para velar a mi madre, yo no lo acepté pero fue suficiente para que el malestar entre Nora y yo siguiera creciendo. Le molestaba el buen vínculo que yo solía tener con las personas especialmente con los dueños fundadores y últimamente también con el hijo, pues me sugirió que en vacaciones tratara de que no coincidieran con las de Nora porque yo quedaba a cargo cuando ella se iba. Eso fue la gota que desbordó el vaso, la guerra estaba declarada y mi único pecado era trabajar cada vez más, ser honesta y responsable. Aun así no recibía mi aumento de sueldo, y los demás seguían creciendo económicamente. Todo nos excedía, fue entonces cuando llevé a una persona que consiguió hacer un programa para facilitar las cosas y cuando le comento a Nora, *¡Qué bueno que conseguí esta persona!*, ella me contesta *“No, vos no lo conseguiste, ¡lo conseguí yo, y te callás bien la boca!”*.

Repetidas veces pedí aumento de sueldo, y siempre Nora me daba la misma respuesta, como amiga la hacía quedar mal. Traté de cambiar de estrategia, decidí que en ventas podía ganar más porque les daban a los vendedores comisiones y bonos, etc. Por supuesto que me lo negaron porque era muy buena en lo que hacía y no me querían mover, y porque Paco me quería ahí. Pero Paco fallece, la recepcionista

nueva comienza a salir con el encargado del depósito. Nora hace alianza con ellos, también con la que ascendió de puesto y estaba trabajando en mi sector. El estrés en el trabajo crecía y por suerte vuelve Marisa, pero Nora aumenta sus malos tratos hacia mí.

Entrevistadora: ¿En qué consistían los malos tratos?

Entrevistada: Cuando le avisé de los robos, ella protegía al que robaba y me decía que si a su novio no le importaba, yo no tenía por qué meterme y me quería dar la carpeta de nuevo. Yo no la acepté, le dije que no quería meterme en líos. Marisa, ya muy deteriorada me decía que los dejara, pero yo no quería quedar abrochada con los robos. De hecho Paco, antes de su deterioro final, se enteró del robo de la recepcionista ascendida y tuve que impedir que la echaran, intercedí por ella. Le dije a Paco que la perdonara, que tenía un hijo al cual mantener.

Volví a la carga con el aumento, tenía que renovar el contrato de mi alquiler y necesitaba \$1500. Nora me dijo que no les pidiera el aumento a los jefes (además ese pedido al dueño se hacía a través de ella), que era mi amiga y que me prestaría el dinero para renovar el contrato. Además, ya había salido de garante de mi departamento, antes de trabajar ahí. Finalmente, estresada y con la urgencia de la renovación, acepté el préstamo.

Me seguía llenando de trabajo, a punto tal que empecé a ir los sábados a trabajar porque no llegaba con todo y viajaba en colectivo porque no funcionaba la combi ese día por no ser laborable. La hecatombe vino cuando se fue de vacaciones un mes y me dijo que yo tenía que ocuparme de su trabajo (el de los supermercados). Yo me enojé y le dije: *“por la misma plata, no. Si vos querés que me haga cargo pagáme más”*. No solo no me pagó más sino que por hacer lo de los supermercados ella recibía un dinero extra. Todos sabían que lo había hecho yo y cuando cobré el dinero extra ella me lo sacó y me dijo que ese dinero era de ella. Cuando protesté, ella dijo no importarle.

Nora era una mujer que iba a trabajar luciendo joyería importante. Un día asaltan al taxi en el que viajaba y quedó muy asustada. Fue por eso que me pidió que la pasara a buscar todas las mañanas para ir juntas al trabajo, en taxi. Le advertí que no estaba en situación de pagar taxis al trabajo, Nora prometió hacerse cargo de eso. Todas las mañanas caminé las 10 cuadras que me separaban del domicilio de Nora y allí subíamos a un taxi hasta el trabajo. Nora me ofreció viajes al exterior, dinero, para que aflojara con la honestidad. Pretendía que pudiera darme cuenta que podía tener todo el dinero que quisiera si fuera más flexible. Ante la negativa me dijo: *“sos una pelotuda”*. Como consecuencia de ello, tenía más trabajo, más insultos y además, con alguna excepción, el grupo también comenzó a burlarse de mí. Sentía comentarios desvalorizantes a mis espaldas, giraba la cabeza y las burlas continuaban.

Entrevistadora: ¿Qué fue lo peor que le pasó?

Entrevistada: Fue el día que volví a pedirle un aumento.

Entrevistadora: ¿Por qué le pedía el aumento a esta persona si Ud., respondía a otros?

Entrevistada: Porque ella tenía todo el poder e influía en las decisiones de su amante y si bien no tenía ningún cargo hacía y deshacía lo que quería.

Entrevistadora: Por favor continúe.

Entrevistada: Ese día me negó el aumento y lo mínimo que me dijo fue que yo *“era una idiota, una pelotuda”* que podía vivir como una reina y que en cambio vivía peleando por un aumento de *“mierda”*. Exploté. Le dije que si ella pensaba que yo era *“una idiota, y una pelotuda”* de ahora en más ella iba a tener que viajar sola, *“porque no camino más 10 cuadras por vos, con viento, frío, calor o lluvia”*. *“Te la vas a tener que arreglar sola”*. Y me fui. Al cabo de un rato, me llamó a su escritorio. Podemos hablar como amigas, me dijo. *“Si me vas a tratar de pelotuda, no”*. Ella respondió: *“Mañana quiero los \$1500 acá y además la garantía”*. Con un nudo en mi garganta y mucha angustia le dije: *“Ok, mañana lo tenés, y me retiré”*. Apenas pude llegar a mi escritorio. Marisa me escuchó y me sostuvo, pero yo me sentí muy mal. No tenía idea de donde iba a sacar el dinero y como iba a hacer con el tema de la garantía. Marisa me dijo que no me preocupara que al día siguiente me prestaba el dinero, y que esa mujer no merecía una sola lágrima mía.

Al día siguiente, le entregué los \$1500, que Marisa me había prestado y la garantía se la darían en la semana los de la inmobiliaria que, lamentablemente, ellos no me la devolvían de la noche a la mañana. Ella quedó perpleja, creo que no esperaba que yo se lo pudiera devolver, pretendía tenerme dependiente de ella y de su poder. Desde ese día, *¡Amelia hacéme esto, aquello y lo otro y lo quiero ya!*, gritándome delante de todos, mirándome de arriba abajo con desprecio. Yo le decía que no podía que tenía que hacer mi trabajo, que se lo hacía para la tarde. *¡Para la tarde NO, LO QUIERO AHORA!*

Desde ese día también, volví a viajar en la combi y como todas las mañanas al subir, saludé a todos mis compañeros con un beso de buenos días, como hacemos todos. Un día, luego de bajar de la combi, y subir a las oficinas, ella se acerca a mi box y delante de todo el mundo y a los gritos me dice: *“¡No me saludes más... porque ¿sabes qué...? ¡Me das asco!* (tocándose el estómago y abriendo la boca, en señal de vómito). No respondí nada. (...) Crecieron los murmullos y habladorías a mi espalda, algunos compañeros no me saludaban, me miraban mal. Tenían mucho miedo de Nora, el miedo era tanto que optaban por no saludarme, no acercarse y hasta festejarle las maldades que Nora hacía conmigo. Ella se encargó de agradecerse los sobres en negro o alguna otra recompensa.

A los tres días de esa gran discusión, mi espalda me dolía de una manera espantosa. Fui al médico y me detectaron un tumor en el pecho. Seguí trabajando, en esas condiciones, hasta que un día me quedé dura, no me podía mover. La oncóloga me dijo que pidiera licencia, que si yo seguía trabajando en ese lugar se negaría a atenderme. Necesariamente tuve que pedir licencia porque empecé las sesiones de rayos y quimioterapia. En ese tiempo de licencia, algunos compañeros me llamaban para saber cómo estaba, pero me pedían que Nora no se enterase porque sabían que sufrirían represalias por parte de ella.

Las secuelas de la quimioterapia provocaron la caída de mi cabello. Las personas que me veían, se sorprendían un poco, yo podía notar su reacción, pero después de ese primer momento, me decían cosas muy lindas, me alentaban, hasta el sodero cuando abrí la puerta una mañana, me levantó el pulgar. Pensaba que cuando volviera al trabajo, iba a ser igual que en los otros ámbitos, pero me equivoqué, volvieron los malos tratos, las constantes burlas, murmullos, risas, especialmente del grupo de personas que recibía los sobres. Había una recepcionista nueva, que no me conocía y ya me odiaba. A mis espaldas dijo: *“Yo no sé cómo se atreve a venir así”*, Nora dijo: *“¡Que Hija de Puta, pelada y todo sigue siendo linda!”* Me borraron del Facebook.

Ninguna de ellas conversaba conmigo y si lo hacían era para hacer comentarios como: *“¿te quedó bien la piel después de la quimio...no es que la deja seca...? ¿Vos hiciste quimio en verdad? ummm...no sé... ¿no le habrás mentido a la empresa?”* y detrás de ella... Nora y las otras riéndose. O pasaban cerca mío y decían... *“¡qué feo olor...!”* o cuando por trabajo tenían que pedirme algo susurraban, *“Tengo que pedirle a esta mina...bue... después voy al baño y me lavo las manos... ¡aj!”* Se ponían detrás mío muy cerca y yo escuchaba como hablaban de mí, de mi pelada, de la muerte de mi papá y decían... *“y bueno por algo le pasa ¿no Norita?... ¿vos qué opinas?”* y se reían.

Situaciones como ésta y gestos desagradables hacía mí eran una constante, ni hablar cuando el gerente de personal -área a la que me habían pasado- escribió una nota sobre mi buen desempeño, algo que fue tan lindo para mí, se convirtió en una pesadilla. A punto tal que tuve que consultar a un abogado y él me recomendó: fotocopiar y armar legajos virtuales de cada empleado porque uno había desaparecido (o casualidad Nora tenía la copia de la llave de ese armario) y para resguardarme de futuros inconvenientes tuve que hacer dos archivos, los comunes y los virtuales con copia a la abogada de la empresa, al gerente de personal, y otra al hijo del dueño, por cualquier cosa.

Al tomar estas medidas de resguardo a Nora no le gustó. Sin embargo, esa carpeta que había desaparecido la tenía ella en su escritorio días después, mostrándomela casi de forma burlona. Y siguió buscando la forma de molestarme, pero yo todo lo que hacía lo hacía con copia virtual, lo que me generaba doble trabajo y un estrés tremendo. Teníamos un comedor donde nos daban el almuerzo en el mismo horario a todos, cuando yo llegaba al comedor Nora hacía un gesto y todos se levantaban y se iban, quedándome yo sola con Marisa y S., la Sra. que se encargaba del buffet. Además, impunemente, Nora se encargaba de que viera como repartía los sobres con plata a todas sus cómplices.

Entrevistadora: ¿Cómo se enteró de éstos comentarios? ¿Y con qué frecuencia se hacían?

Entrevistada: Los escuchaba, todos los días, en todo momento, hasta el día que me fui.

Entrevistadora: ¿Cuánto tiempo pasó desde que empezaron?

Entrevistada: Seis meses más o menos desde que me enfermé, pero comenzó muchos años antes.

Entrevistadora: ¿Todos sus compañeros la trataban igual?

Entrevistada: No, esto sucedía con un grupo de mujeres, los hombres no se enganchaban. El personal de depósito y Marisa tampoco. Llegó la Navidad, todos se saludaban, Nora repartía sobres con dinero a su séquito y a mí no me saludaban, una se acercó a saludarme y de atrás gritan *“No te acerques que contagia”*. La señora de la limpieza se acercó a esa persona y le dijo: *“Sos una hija de puta”*.

Cuando regresé al trabajo después de la licencia, Paco ya había muerto, como le comenté, y Zanetti, el otro socio fundador me cambió de sector y me dijo: *“porque Nora no la quiere, la paso al sector de personal para que esté más tranquila”*, cuando paso a retirar mis efectos personales del otro escritorio me dice en tono burlón y bajo la atenta mirada de Nora, una de sus *“amigotas”*: *“...nosotras las llevamos al depósito, porque pensábamos ...bueno... ¡que no ibas a volver!”*. Escuché risas por detrás. No podía creer tanto grado de maldad, pero una vez más, como necesitaba el trabajo me callé. (La entrevistada comenzó a llorar) En el INADI, me dijeron después *“La cabeza dice si estás conmigo yo te beneficio sino te puedo echar”*.

Entrevistadora: ¿Cómo le afectó en su vida personal, social y familiar?

Entrevistada: Perdí amigas. Antes de que todo esto pasara, compartíamos un grupo de amigas. Durante mi período de rayos y quimio ella se encargó de hacer lo mismo que en el grupo de trabajo. Las llevaba de viaje, les compraba cosas a ellas y a sus hijos, cosa que antes no les daba ni bolilla. Un día me encontré con una de ellas y le comenté lo que me pasaba, y ella no pudo ni siquiera consolarme por lo de mi enfermedad, ni por la muerte de mi padre que se produjo durante mi tratamiento de quimioterapia. (Llanto y luego silencio). (...) Extrañada le pregunté si le pasaba algo y me dijo que lamentaba lo que me estaba pasando pero ella no podía hacer nada, que viajaba dentro de poco y que a la vuelta hablaríamos. Le pregunté con quien hacía el viaje, y me contestó con Nora. Mi mundo y mi autoestima se fueron derrumbando. Me preguntaba que hacía mal, me siguió pasando con mis otras amigas. En mi casa... mis padres fallecieron con poca diferencia de tiempo, solo quedamos mi hermana mayor y mi sobrino de ocho años, nos apoyamos mutuamente y nos fuimos a vivir juntas a la que fuera la casa de nuestros padres.

Entrevistadora: Esta situación que le pasó a Ud. ¿Le pasaba a otros compañeros/ as?

Entrevistada: No, solo a mí.

Entrevistadora: Esto que le pasó en esta Empresa, ¿Le había pasado antes?

Entrevistada: Nunca me pasó nada igual

Entrevistadora: ¿Piensa que esta situación le ocurrió por ser mujer, y que hubiese podido hacer algo para evitar lo que le pasaba?

Entrevistada: Sí. Si yo soy hombre, la espero en la esquina y le bajo los dientes. No podía haber hecho otra cosa, salvo callarme o ignorarlas, porque no se podía hablar con Nora.

Entrevistadora: ¿Piensa que lo hacían a propósito? ¿Cree que sentían culpa por lo que le hacían?

Entrevistada: No. Ellas sabían que estaba mal lo que hacían, pero no les importaba. Sólo les importaba el dinero.

Entrevistadora: ¿Alguna vez se le acercó alguien para hablar de esto?

Entrevistada: Algunos compañeros me llamaron después que todo pasó, muchos estuvieron de acuerdo conmigo pero cuando yo les pedí que salieran de testigos no obtuve la ayuda que precisaba porque ellos tenían familia y miedo a perder el trabajo y yo los entendí. También me llamó el gerente y dijo que él no podía hacer nada, que Nora era la amante de Sebastián. Por un tiempo siguieron algunos comentarios de mis compañeros, pero esto en definitiva me causaba más daño que otra cosa y mi familia y mi abogado, también la psicóloga que me atendía en ese momento, me pidieron que tomara distancia, y así lo hice.

Entrevistadora: Por lo que me dice, entiendo que buscó ayuda dentro y fuera de la empresa. ¿Qué fue de la vida de Marisa, también se sintió coaccionada? ¿Cuál fue la ayuda que, concretamente, recibió?

Entrevistada: Marisa murió un poco después que yo me fui de la Empresa. (La entrevistada se puso a llorar). Hablé con Zannetti, pero él, justo se fue de vacaciones a Uruguay. Y por fuera de la Empresa tomé contacto con el INADI, tuve que contar todo de nuevo, lo bueno es que ellos la tienen reclara. Detectan enseguida a la persona que comete el abuso y mandaron una citación para visitar a los empleados y también carta documento. Ellos se asustaron bastante, y se generó discordia entre el grupo y los comentarios fueron, Nora: *“¡Mirá el quilombo en el que nos metió ésta Hija de Puta!”*; Otros: *“¿Para qué carajo nos metimos?, ¿Ahora que nos puede hacer el INADI...?”* Empezaron a tener miedo de las consecuencias, Nora fue reprendida por su amante, porque no sabía el alcance legal que podía tener todo esto. Yo pensaba, *“ahora se preocupa...cuantas veces hablé con él y se hizo el desentendido...”*

Sebastián, responsabilizó a Nora de todo, y todos entraron en pánico, ya que mi abogado había informado sobre mails, mensajes de Facebook, supuestas grabaciones y filmaciones (que en realidad no existieron) a modo de prueba. El dueño preocupadísimo solo porque esto no llegase a Uruguay. Eso era lo único que le preocupaba y a Nora que el dueño le quite poder y dinero.

Entrevistadora: ¿Cuál cree que es la solución? ¿Encontró alguna? ¿Piensa que se puede hacer algo para evitar esto?

Entrevistada: El INADI ejerció presión pero no pueden hacer algo legalmente, yo puse un abogado e hicimos mediaciones para llegar a un acuerdo económico. Ellos no querían pagar el acuerdo y el abogado les dijo que si no pagaban el asunto llegaba a Uruguay, como después se enteraron de que el INADI no puede hacer mucho se relajaron, apretaron a los posibles testigos de mi parte, amenazándolos con despedirlos. Yo tuve la suerte de un muy buen arreglo porque el dueño no quería que este tema llegase a Uruguay, solo por eso, entonces, tuvo que aceptar el acuerdo económico. Pero ¿y otras víctimas que no tienen esta suerte?...los arreglan dos pesos con cincuenta y listo.

Recibí tres meses de terapia por mi Obra Social, tenía psicóloga y psiquiatra, y los temas que se tratan son la autoestima, el uso de la peluca, etc. pero nada que tenga que ver con la situación laboral, cuando hablaba de eso la psicóloga se remitía a mi enfermedad y no me sirvió de mucho, porque a mí no me importaba en ese momento, si tenía pelo o no tenía pelo, yo necesitaba hablar sobre las relaciones personales y ahí me cortaba, no me preocupaba el uso de la peluca, solo que me molestaba porque es muy incómodo llevarla, por eso decidí no llevarla más. No me sirvió. En cambio el servicio de oncología me contenía en muchos aspectos.

No creo posible que se pueda evitar esto. Siempre la persona perjudicada es la víctima, por ejemplo yo no puedo poner en mi curriculum los diez años de experiencia que obtuve trabajando en esa empresa porque si bien echaron a algunos de ese grupo, Nora sigue trabajando y ella se encarga de dar los informes, y si le piden referencias, ella no va hablar bien de mí. Cuestión que la única perjudicada fui yo. Yo me quedé sin mi trabajo. Yo fui quien tuvo que hacer terapia, y es a mí a quien le cuesta conseguir trabajo. A Nora y sus secuaces nada les pasó, siguen trabajando como si nada hubiese pasado, y si Nora se enoja con otra persona en la empresa, seguramente volverá a hacer lo mismo, siente impunidad y listo. Injusto, muy triste, pero es así.

Entrevistadora: Amelia, para ir terminando y después de todo lo que ha pasado me gustaría conocer su opinión acerca de cuál podría ser una solución posible.

Entrevistada: Que el INADI u otras organizaciones dispusieran de un Banco de Datos en donde figuren todos aquéllos que cometieron abuso o discriminación sobre las personas, que salte que pasaron por la

investigación del INADI, que se les complique a la hora de buscar trabajo o que se tomen medidas para que no puedan trabajar, y no que esto me pase a mí o a otros, que fuimos víctimas.

Entrevistadora: Amelia, le agradezco muchísimo su buena disposición y el haber tenido que, como dijo Ud., contar todo nuevamente. Entiendo el dolor que esto le puede causar, y la valentía con que lo ha enfrentado. Acto seguido nos saludamos afectuosamente, no sin antes ofrecerme su ayuda incondicional para lo que necesitara en un futuro.

### **8.1a Síntesis de la Entrevista**

Amelia se presentó a la entrevista puntual, prolija y correctamente vestida, en un estilo formal. La entrevistada, tiene 44 años, pero luce como una persona más joven. Con respecto a su actitud corporal mantuvo una postura relajada, sentada cómodamente en el sillón y sus expresivas manos se movían al compás de sus dichos dándole énfasis al relato.

Durante todo el proceso de la entrevista Amelia se mostró dispuesta a colaborar, dando la impresión de querer proporcionar una buena imagen de sí, intentando ser precisa en su relato y en sus actitudes. A partir de las primeras preguntas, fue posible advertir una mayor confianza y su discurso fue haciéndose mayor. Si bien Amelia habla serena y pausadamente, pudo observarse algunos cambios en su tono de voz a lo largo de la entrevista, mostrando expresiones de afectividad a través del enojo, la tristeza, y el entusiasmo, pero no de alegría. En cuanto a su vocabulario demostró un manejo adecuado, para su nivel educativo y laboral.

Se describe a sí misma como bastante perfeccionista, y como trabajadora es consciente de su capacidad de trabajo y principalmente de su honestidad la que esgrime orgullosamente. También se observa su capacidad para sacar conclusiones, que se advierten teñidas por el dolor que pareciera aún conservar, intacto. “la única perjudicada fui yo. Yo me quedé sin mi trabajo. Yo fui quien tuvo que hacer terapia, y es a mí a quien le cuesta conseguir trabajo. A Nora y sus secuaces nada les pasó, siguen trabajando como si nada hubiese pasado, (...) siente impunidad y listo. Injusto, muy triste, pero es así.”

Con respecto a los vínculos que Amelia sostiene en otras áreas de su vida, las pérdidas de buena parte de sus amigas y especialmente la de sus padres parecen no haber contribuido a su recuperación física y mental. En cuanto a lo que nos atañe aquí respecto del aspecto psicológico, se le impone la reviviscencia de las escenas violentas, humillantes, y no puede evitar el llanto, y parece no comprender aún la crudeza y las actitudes de los otros. Sin embargo sostiene un buen vínculo con su hermana y su sobrino con los cuales convive actualmente, que parece ser un aspecto de resiliencia de su personalidad.



### Consentimiento Informado

La presente investigación es conducida por Mirta Edith Martínez, de la Universidad de Belgrano. La meta de este estudio es investigar el Acoso Psicológico a la mujer en el ámbito laboral, con fines académicos.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente sesenta minutos de su tiempo. Se tomará nota acerca de lo que se converse durante esta sesión, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta entrevista, conducida por Mirta Edith Martínez. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es investigar el Acoso Psicológico a las mujeres en el ámbito laboral, con fines académicos.

Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente sesenta minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta entrevista es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto durante el curso de la entrevista y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Mirta Edith Martínez al teléfono 15 6194 1383.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada.

M. Z. (Amelia)

Bs. As., 18 de Marzo de 2014

---

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha.

## 8.2 Entrevista a la Juez

### 8.2a Entrevista a la Dra. F.B.

**Fecha de la entrevista:** lunes 21 de marzo de 2014

La Dra. F.B. es Abogada especialista en Derecho del Trabajo. Titular del Juzgado Nacional de Primera Instancia del Trabajo N°... Magister en Derecho y Magistratura Judicial. Docente Universitaria (UBA). Autora de numerosas publicaciones de la especialidad. Expositora y conferencista en numerosos eventos académicos.

El encuentro con la Dra. F.B., fue planificado para poder adquirir conocimiento acerca de las leyes que nuestro país posee respecto del acoso psicológico y los criterios legales que utiliza el derecho argüido en forma directa por una representante, especialista en Derecho laboral cuya jerarquía y prestigio en la materia habilita una mayor credibilidad en el tema. Mediante la intervención de algunos contactos la Dra. F.B., accedió a la reunión. Esta fue llevada a cabo en el Juzgado Nacional de Primera Instancia del Trabajo N° UU, donde la juez realiza su labor.

Entrevistadora: Dra. F.B. es conocido que existen los Pactos Internacionales que han sido incorporados a la Constitución Nacional y también La Ley de Protección Integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres. Lo que me interesa saber es si en su juzgado llegan denuncias por mobbing o acoso psicológico en el ámbito laboral, particularmente contra la mujer, y cómo se lleva a cabo el cumplimiento de la Ley.

Entrevistada: En realidad lo que nosotros tenemos son casos o demandas persiguiendo una determinada reparación económica. Lo más común en estos casos de violencia o maltrato laboral o mobbing, es que se considere despedida y lo que se pide son las indemnizaciones comunes más una reparación por daño moral y también, en algunos casos, si se acredita daño psicológico puede pedir otra reparación basada en este aspecto. Existen distintas formas en el derecho que tienen que ver con la violencia laboral. Es decir, la violencia laboral no es solamente mobbing, también incluye otras clases de violencia, como la discriminación o el acoso sexual.

Entrevistadora: ¿Podría decirme cómo se manifiestan éstas diferentes formas de violencia y en qué reside la diferencia?

Entrevistada: Se manifiestan en diferentes formas de maltrato, tiene que ver con el uso abusivo del poder para lograr un resultado concreto. Esto se da por medio de acciones u omisiones por la parte empleadora, que no siempre es la que acosa o discrimina pero tolera que estas situaciones ocurran; o a través de actos discriminatorios, agresiones físicas, hostigamiento sexual, maltrato organizacional, que no es mobbing pero que igual puede destruir a la persona. Es decir, será discriminatorio cuando el trato desigual obedezca a motivos como la etnia, la religión, sexo, condición social o económica, caracteres físicos... En la mujer, a veces tiene que ver con el matrimonio, el embarazo o algún tipo de enfermedad. La violencia laboral, resulta eficaz para generar daño y en consecuencia activa la responsabilidad de los sujetos responsables, aun cuando no reúna las características, por ejemplo, no es necesario una repetición en el tiempo ni se revele en fases conforme lo sostiene abundante doctrina y jurisprudencia vigente en torno al mobbing o al acoso. No se aplica el mobbing cuando lo que se advierte en el seno de la empresa es una violencia general en el ambiente de trabajo, como consecuencia de inadecuados estilos de dirección, que puede resultar agresivo, hostil e irrespetuoso y también violatorio de la dignidad de los trabajadores.

Entrevistadora: ¿Cuándo se lo considera mobbing?

Entrevistada: Es importante tener en cuenta la intención de hacer daño y la reiteración en el tiempo con el propósito de aislar al trabajador/a de su puesto de trabajo. Es decir, cuando se utiliza en aquellas situaciones en las que una persona o un grupo ejercen una acción, que tiene una dirección específica hacia la víctima de generar daño, o su sometimiento, o que se vaya de la empresa, o del grupo. Cuando el trabajador recibió un trato descomedido consistente en privarlo de su lugar y nivel de trabajo, bloquearle los elementos informáticos que de acuerdo a su labor tenía asignado, e imponiéndole una posición

de disminución y desvalimiento. Por ejemplo, acá (mostrándome en su computadora material sobre el tema y diciéndome que no es necesario que tome nota porque me lo envía por mail), tenemos algunas definiciones sobre mobbing:

Stortini tipifica el “mobbing” o acoso moral como el episodio que acontece cuando una persona, o grupo de ellas, de modo repetitivo y sistemático, adopta una conducta hostil o arbitraria, durante un lapso prolongado, contra un trabajador y consecuentemente afecta su dignidad y su salud psicofísica para disminuirlo o desprestigiarlo en el ámbito de la empresa, con la finalidad o intención de eliminarlo del cargo que ocupa, o con el objetivo de inducirlo al abandono de trabajo o llevarlo a aceptar una disminución en las condiciones de trabajo, mientras que,

González Pondal prefiere, por el contrario, rescatar una definición médica para hacer referencia a “una comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de forma sistemática por uno o unos pocos individuos contra un único sujeto, sin perjuicio de que pueda aceptarse tal situación en razón de la constatación de comunicaciones no éticas —generalmente entre un superior perverso y su subordinado— caracterizadas por la repetición de comportamientos adversos, técnicas de desestabilización e intrigas contra un trabajador que, en virtud de la agresión sufrida, desarrolla graves problemas psicológicos”.

Para Rodríguez Saiach y Knaps el “mobbing consiste en la persecución, acoso u hostigamiento de carácter permanente que se le depara a un empleado con miras a obtener su renuncia. El sujeto activo puede ser el empleador, un superior jerárquico o los propios compañeros de la víctima, en algún caso también podrían los empleados ser acosadores de su jefe”. Los referidos juristas aclaran: “el mobbing tiene que ver con la degradación permanente, con el maltrato constante, con el descrédito en público y privadamente, con la falta de reconocimiento de los logros, con frases descalificantes en todo momento que terminan por sumir al empleador en un estado de hipervigilancia, con temor a decir o hacer cualquier cosa. El acosador le puede sacar a su víctima las tareas relevantes y cambiárseles por otras de menor jerarquía, le oculta información de la empresa, lo aísla, lo hace sentir como un ser que está de más en el trabajo”. Grisolia, por su parte, hace referencia al “acoso psicológico como la situación en que una persona, o grupo de personas, ejerce violencia psicológica extrema sobre un tercero en el lugar de trabajo, en forma sistemática y reiterada, durante un tiempo prolongado.”

Similares son las precisiones que surgen de distintos pronunciamientos judiciales. Así se ha dicho que se entiende por “mobbing un maltrato repetitivo y sistemático por parte del superior jerárquico hacia el trabajador con la intención de segregarlo o eliminarlo de la comunidad de trabajo” (CNTrab., sala X, 28/2/11, “Rojas Chamorro c. Audiotel SA”, DT, 2011-6-1487) constituyendo un intento deliberado de excluir al trabajador de su puesto de trabajo por vía de la humillación, acoso general, abuso emocional o terror, es decir, mediante actos de hostigamiento que son impulsados por el empleador o tácitamente apoyados por éste (CNTrab., sala VIII, 9/8/10, “Vázquez c. Instituto de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados”, DT, 2011-2-373).

El Poder Ejecutivo, por su parte, al reglamentar la ley 26.485 hace referencia al “hostigamiento psicológico considerándolo constituido por toda acción, omisión o comportamiento destinado a provocar, directa o indirectamente, daño físico, psicológico o moral a una trabajadora —léase persona—, sea como amenaza o acción consumada, y que puede prevenir tanto de niveles jerárquicos superiores, del mismo rango o inferiores (ver art. 6 inc.c, del decreto 1011/2010). Esta última definición es más amplia que las esbozadas por la doctrina y la jurisprudencia y englobaría figuras afines —incluso a la agresión física— que merecen una tipificación o un perfil propio y diferenciado.

Entrevistadora: Esto que usted me está mostrando corresponde a la doctrina y jurisprudencia. ¿Eso significa que no existe, actualmente, legislación respecto al mobbing?

Entrevistada: Si bien no hay una Ley específica laboral que trate del tema, tenemos, como vos decís, los pactos internacionales, y la Ley de Protección Integral pero también en la Ley de Contrato de Trabajo hay muchas disposiciones que dicen que siempre se tiene que preservar la indemnidad del trabajador evitando que sufra daños en su persona o bienes, además tenemos dos artículos que prohíben todo tipo de discriminación como los art. 17 y 81, este último es igual remuneración por igual tarea. Y por sobre

todas las cosas está la Constitución Nacional en el art. 14 bis que entre otras cosas habla de condiciones dignas y equitativas de labor.

Terminada la entrevista, nos despedimos amablemente, no sin antes agradecer a la Dra. F.B., el tiempo y la dedicación por ella brindada, ya que se trata de una persona muy ocupada. No obstante me ofreció la oportunidad de volver a verla, o comunicarnos vía correo electrónico, en caso de albergar dudas. Haciendo uso de esta posibilidad, luego de la Entrevista con el INADI respecto a lo que dijera su representante: "...recibir las denuncias por discriminación, que si bien no tienen carácter judicial son vinculantes" (...) "... nosotros pertenecemos al Ministerio de justicia y la denuncia es vinculante, esto lo tiene que definir un juez y la víctima es la que realiza los trámites en el juzgado correspondiente", consulté con la Dra. F.B. sobre este hecho y si le llegaban casos en que haya tomado primero intervención el INADI. Su respuesta fue: "... a veces, se observa en el expediente que fueron al INADI previamente, de ninguna manera la denuncia es vinculante sino que es un elemento de juicio más".

### **8.2b Síntesis de la Entrevista**

En un clima de absoluta cordialidad, fui presentada al personal que trabaja con La Dra. F.B., que fueron apareciendo desde atrás de la pila de expedientes que había en los escritorios. El personal, todas mujeres, se mostraron muy interesadas y empáticas con el tema del trabajo.

En el transcurso de la entrevista se verificó que, algunas apreciaciones y conocimientos ya se habían obtenido en la base de datos. Sorprendió la claridad de los conceptos empleada por la juez no solo en lo que respecta al derecho, puesto que era lo esperable sino en cuanto a los argumentos psicológicos que manejaba, respecto del mobbing, "es importante tener en cuenta la intención de hacer daño y la reiteración en el tiempo con el propósito de aislar al trabajador/a de su puesto de trabajo Es decir, cuando se utiliza en aquéllas situaciones en las que una persona o un grupo ejercen una acción, que tiene una dirección específica hacia la víctima de generar daño, o su sometimiento, o que se vaya de la empresa, o del grupo. Cuando el trabajador recibió un trato descomedido consistente en privarlo de su lugar y nivel de trabajo, bloquearle los elementos informáticos que de acuerdo a su labor tenía asignado, e imponiéndosele una posición de disminución y desvalimiento".

Como así mismo se comprobó, aquello que dijera Hirigoyen (2008) que la justicia se encarga de una situación de acoso moral una vez que el comportamiento ha llegado a su fin, ya sea por renuncia, despido, etc. Esto queda ejemplificado en los siguientes dichos: "Lo más común en estos casos de violencia o maltrato laboral o mobbing, es que se considere despedida y lo que se pide son las indemnizaciones comunes más una reparación por daño moral y también, en algunos casos, si se acredita daño psicológico puede pedir otra reparación basada en este aspecto".

### Consentimiento Informado

La presente investigación es conducida por Mirta Edith Martínez, de la Universidad de Belgrano. La meta de este estudio es investigar el Acoso Psicológico a la mujer en el ámbito laboral, con fines académicos.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente sesenta minutos de su tiempo. Se tomará nota acerca de lo que se converse durante esta sesión, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta entrevista, conducida por Mirta Edith Martínez. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es investigar el Acoso Psicológico a las mujeres en el ámbito laboral, con fines académicos.

Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente sesenta minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta entrevista es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto durante el curso de la entrevista y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Mirta Edith Martínez al teléfono 15 6194 1383.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada.

Dra. F. B.

Bs. As., 21 de Marzo de 2014

---

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

### 8.3 Entrevista en el INADI

El Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo [INADI] es un organismo nacional dependiente del Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos, cuya función es brindar asistencia a víctimas que sufren discriminación en todas sus formas (etnia, religión, nacionalidad, religión, sexo, etc.), o el ámbito en que sucede (trabajo, salud, educación, etc.)

La asistencia que se brinda a las personas discriminadas consiste fundamentalmente en la contención y el asesoramiento jurídico gratuitos. El INADI no tiene facultades sancionatorias ni poder de policía, y está concebido principalmente como un organismo consultivo y de asesoramiento. Por lo tanto, no puede obligar al cese de la conducta discriminatoria ni a reparar el daño ocasionado por ella. Esta función es propia del poder judicial.

El contacto con el INADI, fue en principio telefónico. En esa instancia me informaron que para tener una entrevista y recibir información debía enviar una carta vía Correo Argentino al Interventor del INADI, y esperar la respuesta. Luego de 10 días sin respuesta, llamé nuevamente y me dijeron que habían recibido mi carta pero que tenían un evento importante con jóvenes de todas las provincias, por eso la demora. Le pregunté cuándo iba a ser el evento y me respondieron que el 5 de Mayo (...) Insistí acerca de si era posible que me atendieran antes de esa fecha y la respuesta fue: "haremos todo lo posible". Quince minutos más tarde recibí un correo electrónico, diciendo que me podían proveer información acerca de su trabajo en lo que respecta a políticas públicas de promoción, y en cuanto a las entrevistas o asistencia a talleres a víctimas únicamente reciben denuncias. En este sentido prometió proveerme de estadísticas, y en el caso de serme útil esta información y de ser posible para mí me esperaban el miércoles 16 de Abril a las 11:00 Hs., en Av. Roque Sáenz Peña 832 1º piso C.A.B.A.

### 8.3a Entrevista a la Lic. A. M.

**Fecha de la entrevista:** miércoles 16 de abril de 2014

La Lic. A. M., politóloga me recibió puntualmente en la entrada del edificio. Luego de las presentaciones y de dejar mis datos personales al personal de seguridad que se hallaba en la entrada, pasamos a la sala de conferencias del citado organismo. Me invitó a sentarme amablemente, y acto seguido me entregó una importante cantidad de material correspondiente a lo que ella suponía que yo podría necesitar. Esta consistía en algunos Documentos Temáticos "dosier"; un Informe sobre antisemitismo en la Argentina de 2012, correspondiente a la DAIA (Delegación de Asociaciones Israelitas Argentinas), y el CES (Centro de Estudios Sociales); otro libro que contenía Informes para Periodistas; y un tríptico, ambos correspondientes a Comunicación Estratégica y Prensa del INADI y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos Presidencia de la Nación.

Entrevistada: Acá tiene, un Dossier por cada área de trabajo. El tríptico, es lo que entregamos en los talleres de concientización. En él se detallan qué son las tareas de cuidado, qué es la división sexual del trabajo, quienes cuidan y a quiénes y cómo impacta la distribución de tareas de cuidado en el desarrollo laboral de las mujeres. Se detallan los desafíos a futuro y en un apartado se destaca que (leyendo) "La actual distribución del cuidado fomenta la desigualdad ya que las personas que no pueden pagar por los servicios de cuidado no logran insertarse en el mercado de trabajo formal y si lo hacen, destinan gran parte de su salario a solventar esos servicios".

Entrevistadora: Gracias por el material ¿Podemos realizar la entrevista de todos modos?, porque si bien es importante contar con el material yo estoy interesada en que usted me cuente como se trabaja acá. ¿Cuál es el área en la que trabaja? ¿Es psicóloga?

Entrevistada: Si, sí, por supuesto, no hay problema. El INADI tiene distintas áreas de trabajo. No soy psicóloga, soy politóloga y trabajo en el Área Trabajo sin Discriminación. Dirección de Promoción y Desarrollo de Prácticas contra la Discriminación INADI.

Entrevistadora: ¿Cuál es el trabajo específico que realizan en su área?

Entrevistada: Nuestro trabajo tiene que ver con las políticas públicas de promoción.

Entrevistadora: ¿Son ustedes los encargados de las Políticas Públicas a nivel Nacional?

Entrevistada: Nuestro trabajo es de Relatoría.

Entrevistadora: ¿A qué le llaman trabajo de relatoría?

Entrevistada: En los materiales que le entregué tiene los detalles pero básicamente nos ocupamos de la sensibilización de la población, sensibilizar otros organismos, capacitación, charlas y recibir las denuncias por discriminación, que si bien no tienen carácter judicial son vinculantes. Además se trabaja con visibilizar a las mujeres que culturalmente se las invisibilizan porque su trabajo es naturalizado como cuidadoras.

Como puede leer en el tríptico, “que la redistribución de las tareas de cuidado sea igualitaria, no como un tema doméstico y privado sino como una cuestión pública y determinante para el desarrollo del país”.

Entrevistadora: ¿Solo reciben denuncias por discriminación?

Entrevistada: Si. Luego que hacen la denuncia, ésta se pasa al departamento de legales y los abogados se encargan de ver si existe un acto discriminatorio o no. Se emite un dictamen y la denuncia sigue su curso. Debe tener en cuenta que nosotros no sancionamos ni tenemos poder de policía. Somos un organismo que está atravesado por otros organismos.

Entrevistadora: ¿Qué quiere decir que sigue su curso?

Entrevistada: Que él o la denunciante tienen que ir a la justicia. Si bien nosotros pertenecemos al Ministerio de Justicia y la denuncia es vinculante, esto lo tiene que definir un juez y la víctima es la que realiza los trámites en el juzgado correspondiente. Hay muchas personas que solo hacen la denuncia frente al INADI pero esto solo no alcanza.

Entrevistadora: Cuando dice que están atravesados por otros organismos. ¿Cuáles son estos organismos? ¿Tienen reuniones frecuentes? Digo, entre los organismos y las distintas áreas o entre ustedes. ¿Puede darme un ejemplo?

Entrevistada: Si, por ejemplo la Ley de Identidad de Sexo, trabajamos con muchas organizaciones, CONSAVIG Comisión Nacional Coordinadora para la Elaboración de Sanciones de la Violencia de Género, lo va a encontrar en las Publicaciones INADI en nuestra página web, allí va a encontrar la ley que tenemos nosotros, es la Ley de protección integral. Además, tiene la página de la OIT, las temáticas de indemnización, moobing y violencia, etc. En internet puede encontrar el Mapa de la Discriminación, en nuestra página web que la puede ayudar con las estadísticas actuales que le pidió a la Lic. M., vía mail.

Entrevistadora: Volviendo al tema de las políticas públicas. ¿Podría explicarme un poco más al respecto? ¿Cuáles son los Planes que existen actualmente en esta materia?

Entrevistada: Enmarca la política de los Derechos Humanos, dependemos de Presidencia, en cuestiones que tienen que ver con la inclusión, los derechos y la diversidad. Políticas públicas que apuntan a comunidades vulnerables, a las poblaciones más vulnerables. Por eso decimos que acompañamos a las políticas públicas, por eso es relatora. Existe el Plan Nacional contra la Discriminación, es un documento que se realiza con fines de ver cuando es discriminación y cuando no.

Entrevistadora: ¿A quiénes está dirigido este Plan?

Entrevistada: Poblaciones indígenas, VIH, mujeres, situaciones de encierro, racismo.

Entrevistadora: Tuve la oportunidad de entrevistar a una víctima de moobing y discriminación en el trabajo. Una persona que, además fue atendida por ustedes, fue a la justicia y la indemnizaron con dinero. Asimismo quedó desvinculada de la Empresa, no así su “agresora”, que tiene además cierta influencia en el área de Recursos Humanos, por lo tanto, si la víctima pone en su curriculum los 10 años que trabajó para esa empresa, la agresora no da buenas referencias. En consecuencia, el círculo se completa, dando lugar a que ésta persona esté desempleada. Cuando le pregunté su opinión acerca de cuál podría ser una solución posible, ella contestó: “Que el INADI u otras organizaciones dispusieran de un Banco de Datos en donde figuren todos aquellos que cometieron abuso o discriminación sobre las personas, que salte que pasaron por la investigación del INADI, que se les complique a la hora de buscar trabajo o que se tomen medidas para que no puedan trabajar, y no que esto me pase a mí o a otros, que fuimos víctimas”. ¿Qué puede decir al respecto? ¿Qué le diría a esta persona si la tuviera hoy acá?

Entrevistada: Bueno, (pensando) Nosotros tenemos archivados todos los expedientes, y ahí figuran todos. Lo que no tenemos es un banco de datos, no, como una “lista negra”, esto no es posible.

Entrevistadora: ¿Cuál sería, una posible solución para que esta u otras personas puedan encontrar un trabajo?

Entrevistada: Existen Programas del Ministerio de Trabajo para poblaciones muy vulnerables, pero muy vulnerables.

Entrevistadora: ¿Qué quiere decir con esto?

Entrevistada: Que los sueldos son muy bajos, pero le puede servir para ponerse nuevamente en marcha, si no tiene muchas pretensiones.

Entrevistadora: No parece una solución muy justa para alguien que ha sido acosado y discriminado, pero es algo. Me parece importante, ya que su trabajo tiene que ver con la concientización, que esta frase que dijo esta persona sea tenida en cuenta por ustedes como organización. ¿Es posible dejarle la inquietud y la frase? Digo, para poder pensar que pasa después, como una especie de seguimiento que, me parece, no está aún contemplada.

Entrevistada: Si, por supuesto.

Entrevistadora: Para ir terminando. Solo me resta agradecerle el tiempo que ha dedicado a esta entrevista y preguntarle si le gustaría agregar algo más, algo que usted considere importante dentro de su ámbito de trabajo y si es posible mencionar su nombre y apellido como representante del INADI, y solo con fines académicos.

Entrevistada: No tengo problemas con que ponga mi nombre, mis datos, pero yo no soy nadie acá (sonriendo tímidamente). Creo que hablamos lo esencial acerca del trabajo que llevamos a cabo. La página web le puede ayudar con las estadísticas actuales, y los dossier también están en Internet. Nos despedimos amablemente, la Lic. A.M. me acompañó hasta el ascensor y me invitó a llamarla nuevamente si necesitaba algún dato más. Salí aún consternada por lo que dijera la representante del INADI, licenciada en politología....“Yo no soy nadie acá”. Dejé el edificio con una pregunta ¿Cómo se ocupa de la visibilidad de las personas vulnerables, sintiéndose ella misma invisible?

### **8.3b Síntesis de la información obtenida en la entrevista**

El INADI a través del “Área Trabajo sin Discriminación. Dirección de Promoción y Desarrollo de Prácticas contra la Discriminación” se encarga de llevar a cabo un trabajo de relatoría que acompaña a las políticas públicas de promoción. Es decir, que básicamente se ocupan, por un lado “de la sensibilización de la población, sensibilizar otros organismos, capacitación, charlas y recibir las denuncias por discriminación”, y por otro, se trabaja con visibilizar a las mujeres que culturalmente son invisibilizadas porque su trabajo es naturalizado como cuidadoras. (...) “...no como un tema doméstico y privado sino como una cuestión pública y determinante para el desarrollo del país” como describe el material elaborado por Comunicación Estratégica y Prensa del INADI.

Estas políticas están enmarcadas dentro de los Derechos Humanos, y el organismo depende de Presidencia en cuestiones que tienen que ver con la inclusión, los derechos y la diversidad. Políticas públicas que apuntan a comunidades muy vulnerables. Para el desarrollo de estas políticas, existe el Plan Nacional contra la Discriminación, que es un documento que se realiza con el fin de determinar si existe o no discriminación. Este plan y otros están dirigidos, concretamente, a Poblaciones indígenas, VIH, mujeres, situaciones de encierro, racismo.

En cuanto a las denuncias solo reciben aquéllas en las que haya habido discriminación. Luego de su recepción, la denuncia pasa al departamento de legales, donde se dictamina si existe un acto discriminatorio o no. Seguidamente el/la denunciante deberá presentarse en la justicia y realizar los trámites ante juzgado correspondiente. El expediente con todos los datos se archiva, pero no parece existir un seguimiento de los casos.



### Consentimiento Informado

La presente investigación es conducida por Mirta Edith Martínez, de la Universidad de Belgrano. La meta de este estudio es investigar el Acoso Psicológico a la mujer en el ámbito laboral, con fines académicos.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente sesenta minutos de su tiempo. Se tomará nota acerca de lo que se converse durante esta sesión, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta entrevista, conducida por Mirta Edith Martínez. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es investigar el Acoso Psicológico a las mujeres en el ámbito laboral, con fines académicos.

Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente sesenta minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta entrevista es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto durante el curso de la entrevista y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Mirta Edith Martínez al teléfono 15 6194 1383.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada.

Lic. A. M. (INADI)

Bs. As., 16 de Abril de 2014

---

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

#### 8.4 Análisis del Material

Los datos recabados por medio de las fuentes anteriormente citadas - bibliografía y entrevistas- son analizadas con la intención de facilitar la comprensión del objeto de estudio y de los fenómenos laborales, sociales y culturales que lo determinan.

En Argentina el organismo que recibe denuncias de acoso psicológico, como ya se ha dicho anteriormente, es el INADI o los Tribunales de Justicia. Es por eso que en este trabajo se han realizado las entrevistas a ambas Instituciones a través de sus representantes, y a la víctima.

Si bien asistimos a un paradigma de protección integral de la mujer, y remitiéndonos a las observaciones que hemos realizado en el marco de las entrevistas y la literatura sobre el tema, el fenómeno que se intenta abordar interdisciplinariamente, tiene lógicas que rigen a una y a otra disciplina, por ejemplo la

psicología y el derecho, y lo que se observa es que cada una se rige por sus propios espacios de estudio e investigación.

Cada una trabaja desde su lugar y toma conceptos desde las distintas áreas, y no parece existir un equipo interdisciplinario que debata y trabaje conjuntamente este tema, por lo cual el acoso podría quedar invisibilizado dentro de una violencia general y las víctimas podrían no saber a quienes acudir puntualmente.

#### 8.4a Análisis de la entrevista a la víctima

Tal como afirma Hirigoyen, el registro de acoso es siempre subjetivo, los hechos seguramente serían relatados de manera distinta por el resto de las personas que se involucran en el relato, "un observador externo no puede juzgar lo que siente una persona" (2008, p. 86). Se conoce también la existencia de falsas denuncias, que hacen referencia a la figura de Simulación en el Acoso Laboral, también denominado, impostura o falso mobbing (2008, cap.3). En consecuencia, cabe subrayar que el análisis que se hace a continuación parte de una sola fuente de información, los datos dados por la sujeto en la entrevista, y no pretende ser la evaluación exhaustiva de la totalidad de la situación.

En una primera aproximación al análisis, podría decirse que la fusión de la Empresa fue el comienzo de un proceso de violencia laboral más generalizada, inserta en el clima laboral en el que se ve sumida la organización. La organización empresarial, según Hirigoyen (2008) a causa del mundo laboral globalizado, provoca la reestructuración y la fusión de las empresas y el acoso psicológico genera climas de inquietud, falta de confianza y falta de implicación en el empleo. Motivo por el cual contará con una menor producción debido al absentismo y la desmotivación de los demás empleados, al que habría que sumarle los gastos del pago de las indemnizaciones.

El acoso psicológico es objeto de estudio por psicólogos, abogados y expertos en el tema que usan diferentes denominaciones para referirse, en su sentido más amplio, a la violencia laboral. En los dichos de la juez laboral encontramos que "No se aplica el mobbing cuando lo que se advierte en el seno de la empresa es una violencia general en el ambiente de trabajo, como consecuencia de inadecuados estilos de dirección, que puede resultar agresivo, hostil e irrespetuoso y también violatorio de la dignidad de los trabajadores".

La entrevistada dice:

"El lugar era mucho más grande y más moderno comenzaron a surgir puestos de jerarquía. La empresa fue creciendo en esos años, Nora ya había cambiado mucho, como decían todos *"el poder se le subió a la cabeza"*, cada vez tenía más y más poder y nos lo hizo notar todo el tiempo. Durante muchísimo tiempo sufrí y sufrimos sus hostigamientos por necesidad, por no perder el trabajo, ella era capaz de despedirte si no hacías lo que ella quería".

"El fundador (...) armó un lío bárbaro. (...) entró gritando, subió las escaleras y arriba los departamentos estaban divididos por boxes *"Quién fue el hijo de puta que está diciendo pelotudeces, y vos, señalándome con el dedo, te vas a tomar todos los días que necesites. Mañana no venís, y el pelotudo que tiene algo que decir me lo dice a mí"*.

En estos ejemplos, se puede observar lo que Hirigoyen (2004) sostiene, que "el término mobbing, corresponde en primera instancia a las persecuciones colectivas y a la violencia relacionada con la organización". En ellos, también es posible observar como empieza a enlazarse la trama del poder, y si bien en esta etapa inicial la entrevistada utiliza el singular y el plural para referirse a los hostigamientos, a medida que avanza en la entrevista se hace visible la evolución del proceso de acoso hacia su persona y cuando se le preguntó si esta situación le pasaba a otros y si le había sucedido con anterioridad, respondió: "No, solo a mí." (...) *"Nunca me pasó nada igual"*

Es posible reflexionar acerca del discurso de la entrevistada, que en un principio, resulta contradictorio, *"Durante muchísimo tiempo sufrí y sufrimos sus hostigamientos"* (...) *"No, solo a mí."*, pero si observamos

más detenidamente podemos articularlo con el estadio del acoso en el cual el relato se sitúa, es decir la fase de conflicto, y además la violencia generalizada de la organización, *“El fundador (...) armó un lío bárbaro. (...) entró gritando.”*

Tal como se dijo anteriormente, varios autores coinciden en definir a la primera fase del acoso, como un estadio de conflicto, en la cual, en el caso que nos ocupa la agresora, abusando de su poder, va provocando un “aparente conflicto” que señala a la víctima – diana, y le permite justificar la escalada de enfrentamientos. . *“Yo le decía: Nora yo no puedo viajar a ningún lado con el sueldo que tengo, y ella me decía que me lo pagaba y yo después se lo devolvía. Por supuesto nunca lo acepté. En cuanto a los sobres en negro, así manejaba ella el poder que luego consiguió con el grupo que terminó acosándome. Ella era la cabeza de todo lo que sucedió después”.*

Hirigoyen habla de la posición del “chivo expiatorio”, como la “persona responsable de todo lo que va mal”. Esto puede provenir de un jefe o de un compañero pero se extiende rápidamente al grupo de trabajo, que aunque no todos opinen lo mismo, no suelen manifestarlo. En consecuencia, “la persona designada se siente mal”. Respecto al conflicto Hirigoyen da cuenta que el acoso moral “es una agresión y no un conflicto”. “en el acoso, como en toda agresión, existe la *intención* de herir al otro. (...) No es la pérdida de control de uno, sino, por el contrario, la voluntad de controlar al otro” (2008, p.198).

Sin embargo, esto no lo explica todo, la forma en que Amelia reacciona ante el tratamiento hostil, que pudo haber facilitado el maltrato, podría tener que ver con su propia historia, su carácter y su personalidad, pero posiblemente también alguna indeseable característica organizacional haya contribuido a que los hechos tuviesen esa envergadura.

Esto ilustra lo que Hirigoyen dice acerca de que a la perspectiva organizacional, inhumana, tóxica, etc., es posible agregar, que la violencia, a veces, no es más que la repercusión de la agresión que generan las personas a distintos niveles, y que el acoso no puede ser evaluado al margen de la historia de cada uno de los involucrados, ubicada en el contexto de trabajo que le da sentido, incluida la historia de la empresa, la sociedad en la que se desarrolla y sus economías propias. Si bien esto puede resultar complicado, podría determinar la libertad de cada uno a actuar, y las reacciones dependen de la combinación de su historia, su personalidad y carácter. Es necesario, ser prudentes dado que se trata siempre de situaciones complejas, el acoso es “una noción subjetiva”, y cuando se llega al acoso es porque las tentativas de adaptación han fallado. (Hirigoyen, 2008, pp. 163 – 164/ 190).

Continuando con la exploración, el caso Amelia es un ejemplo de lo que los autores han dado llamar acoso horizontal, que “puede ser de parte de un compañero con la misma categoría jerárquica o levemente superior”. Nora era su amiga, por ello la presenta en su trabajo, y también su compañera, hasta que el vínculo entre ambas sufrió algunas transformaciones conflictivas, como sugiere González de Rivera y Revuelta (2002) “La persona puede ser acosada por tener problemas personales con el acosador, (...) o simplemente ser diferente, para que el grupo utilice esto en su contra, se burle. (...)” y añade que en la primera fase “La víctima aún no sabe que lo es y está convencida de que tiene la razón, presenta resistencia y confronta a la otra parte. No se imagina lo que puede sucederle si confronta a un M. I. A (Mediocre Inoperante Activo). (Padial, et al, 2002).

En el mismo sentido, Hirigoyen (2008), hace hincapié en la rivalidad de los mismos para “la obtención de un puesto o un ascenso”. El siguiente párrafo extraído de la entrevista del caso Amelia lo ilustra perfectamente.

Le molestaba el buen vínculo que yo solía tener con las personas, especialmente, con los dueños fundadores y últimamente también con el hijo, pues me sugirió que en vacaciones tratara de que no coincidieran con las de Nora porque yo quedaba a cargo cuando ella se iba. Eso fue la gota que desbordó el vaso, la guerra estaba declarada y mi único pecado era trabajar cada vez más, ser honesta y responsable. (...) Todo nos excedía, fue entonces cuando llevé a una persona que consiguió hacer un programa para facilitar las cosas y cuando le comento a Nora, *¡qué bueno que conseguí esta persona!*, ella me contesta *“No, vos no lo conseguiste, ¡lo conseguí yo, y te callás bien la boca!”*.

Hirigoyen diferencia una categoría más de acoso llamada por ella *acoso mixto*, en la cual difícilmente un acosador del tipo horizontal continúe sin la complicidad de la jerarquía

La carpeta no aparecía, Nora me presionaba con la pérdida y resultó, finalmente, que la tenía ella. A esa altura todo era caótico (...) faltaba dinero, que las devoluciones no coincidían, y que la reciente ascendida comenzó a comprarse ropa, zapatos, después fue un auto nuevo y por último viajes a Europa. (...) Hablé con el hijo de Paco sobre los robos y él sin darle mayor importancia dijo que *“un margen de robo estaba contemplado”*.

Mis problemas con Nora aumentaron, y además osé pedir un aumento de sueldo. Nora me dijo que a *“su novio”* no le gustaba que le pidieran aumento, y que siendo yo su amiga me lo tenía que bancar porque la hacía quedar mal. (...) Cuando le avisé de los robos, ella protegía al que robaba y me decía que si a su novio no le importaba, yo no tenía por qué meterme y me quería dar la carpeta de nuevo. Yo no la acepté, le dije que no quería meterme en líos. Marisa, ya muy deteriorada me decía que los dejara, pero yo no quería quedar abrochada con los robos.

González de Rivera y Revuelta afirma que en el estadio depresivo o en la fase de intervención, la persona acosada puede volverse agresiva y tener reacciones paradójicas de *“huida hacia adelante”*, que consisten en trabajar más horas con mayor dedicación, como si intentara recuperar el sentido de gratificación en su trabajo a la fuerza.

Me seguía llenando de trabajo, a punto tal que empecé a ir los sábados a trabajar porque no llegaba con todo y viajaba en colectivo porque no funcionaba la combi ese día por no ser laborable. La hecatombe vino cuando se fue de vacaciones un mes y me dijo que yo tenía que ocuparme de su trabajo (el de los supermercados). Yo me enojé y *le dije*: *“por la misma plata, no. Si vos querés que me haga cargo pagáme más”*. No solo no me pagó más sino que por hacer lo de los supermercados ella recibía un dinero extra. Todos sabían que lo había hecho yo y cuando cobré el dinero extra ella me lo sacó y me dijo que ese dinero era de ella. Cuando protesté, ella dijo no importarle.

En consonancia con los autores anteriormente citados, Hirigoyen, (2008) a través del estudio sobre casos, afirma que la relación de acoso es un proceso que se manifiesta en dos fases: una, de seducción perversa; y otra de violencia manifiesta. En la primera fase que puede durar mucho tiempo, mediante la seducción perversa o narcisista se desestabiliza a la víctima mediante la pérdida progresiva de confianza en sí misma.

El estrés en el trabajo crecía y por suerte vuelve Marisa, pero Nora aumenta sus malos tratos hacia mí. (...) Nora era una mujer que iba a trabajar luciendo joyería importante. Un día asaltan al taxi en el que viajaba y quedó muy asustada. Fue por eso que me pidió que la pasara a buscar todas las mañanas para ir juntas al trabajo, en taxi. Le advertí que no estaba en situación de pagar taxis al trabajo, Nora prometió hacerse cargo de eso. Todas las mañanas caminé las diez cuadras que me separaban del domicilio de Nora y allí subíamos a un taxi hasta el trabajo. Nora me ofreció viajes al exterior, dinero en sobres, para que aflojara con la honestidad. Pretendía que pudiera darme cuenta que podía tener todo el dinero que quisiera si fuera más flexible. Ante la negativa me dijo: *“sos una pelotuda”*. Como consecuencia de ello, tenía más trabajo, más insultos y además, con alguna excepción, el grupo también comenzó a burlarse de mí. Sentía comentarios desvalorizantes a mis espaldas, giraba la cabeza y las burlas continuaban.

La estrategia perversa, sigue diciendo Hirigoyen no consiste en destruir al otro rápidamente, sino someterlo de manera gradual conservando el poder y el control. En sus inicios, *“las maniobras son anodinas, pero si la víctima se resiste, se vuelven cada vez más violentas”*. Sin embargo se da una situación paradójica en tanto que *“los perversos aumentan su dominio en función el grado de intensidad de la lucha*

que mantienen contra su propio miedo al poder del otro". Este miedo lo describe cercano al delirio si perciben a la víctima como superior a ellos.

Me negó el aumento y lo mínimo que me dijo fue que yo *"era una idiota, una pelotuda"* que podía vivir como una reina y que en cambio vivía peleando por un aumento de *"mierda"*. Exploté. (...) Ella respondió: *"Mañana quiero los \$1500 acá y además la garantía"*. Con un nudo en mi garganta y mucha angustia le dije: *"Ok, mañana lo tenés, y me retiré"*. Apenas pude llegar a mi escritorio. Marisa me escuchó y me sostuvo, pero yo me sentí muy mal. (...) Ella quedó perpleja, creo que no esperaba que yo se lo pudiera devolver, pretendía tenerme dependiente de ella y de su poder. Desde ese día, *¡Amelia hacéme esto, aquello y lo otro y lo quiero ya!*, gritándome delante de todos, mirándome de arriba abajo con desprecio. Yo le decía que no podía que tenía que hacer mi trabajo, que se lo hacía para la tarde. *¡Para la tarde NO, LO QUIERO AHORA!*

La fase de dominio, Hirigoyen la devela como un período en el cual la persona puede permanecer tranquila si se muestra dócil y dependiente. En ésta fase, "es difícil introducir cambios" ya que ambos sienten miedo y la situación tiende a perdurar. La víctima se mantiene en un estado de estrés permanente, sin que ningún observador externo pueda percibir el dominio, ni comprender el estado de las cosas y en consecuencia juzgar negativamente a la víctima generando un proceso de aislamiento. "El proceso adopta, un modo particular de comunicación basadas en las actitudes paradójicas, las mentiras, el sarcasmo, la burla y el desprecio."

Un día, luego de bajar de la combi, y subir a las oficinas, ella se acerca a mi box y delante de todo el mundo y a los gritos me dice: "¡No me saludes más...porque ¿sabés qué...?! ¡Me das asco! (tocándose el estómago y abriendo la boca, en señal de vómito). No respondí nada. (...) Crecieron los murmullos y habladurías a mi espalda, algunos compañeros no me saludaban, me miraban mal. Tenían mucho miedo de Nora, el miedo era tanto que optaban por no saludarme, no acercarse y hasta festejarle las maldades que Nora hacía conmigo. Ella se encargó de agradecerse los sobres en negro o alguna otra recompensa.

Esta descripción se ajusta a lo que Riquelme, (2006) asegura acerca del efecto devastador que el acoso tiene para las víctimas, originando trastornos severos de ansiedad, estrés, etc.

A los tres días de esa gran discusión, mi espalda me dolía de una manera espantosa. Fui al médico y me detectaron un tumor en el pecho. Seguí trabajando, en esas condiciones, hasta que un día me quedé dura, no me podía mover. La oncóloga me dijo que pidiera licencia, que si yo seguía trabajando en ese lugar se negaría a atenderme. Necesariamente tuve que pedir licencia porque empecé las sesiones de rayos y quimioterapia. En ese tiempo de licencia, algunos compañeros me llamaban para saber cómo estaba, pero me pedían que Nora no se enterase porque sabían que sufrirían represalias por parte de ella.

Al igual que Hirigoyen (2008) en el análisis de sus casos, no es posible afirmar que el cáncer de Amelia fue provocado por las situaciones de acoso que ha vivido. Sin embargo se puede pensar que el ambiente hostil y estresante del trabajo y la velocidad con la que evolucionó su enfermedad podrían guardar relación con el daño ocasionado allí donde existe una predisposición a ello.

La mencionada autora confecciona una lista de conductas hostiles, divididas en cuatro apartados a saber: a) Atentados contra las condiciones de trabajo; b) aislamiento y rechazo de la comunicación c) atentado contra la dignidad; d) violencia verbal física y sexual. Dentro de estos se mencionará cada una de las conductas hostiles que Amelia dice haber recibido en la Empresa, por parte del grupo y de la acosadora principal.

❖ *Atentados contra las condiciones de trabajo.*

*Se le niega el acceso a los instrumentos de trabajo:* No se le permite que los clientes se comuniquen con ella por teléfono, (cambiaron sus números de internos), o mail.

*Se le dan constantemente tareas nuevas:* Trabajar para dos empresas, sumado a las tareas que ejercía en ausencia de su compañera de área o las realizadas en ausencia de Nora sin cobrar por ello. “Me seguía llenando de trabajo, a punto tal que empecé a ir los sábados a trabajar porque no llegaba con todo.”

*Se le atribuyen tareas incompatibles en contra de su voluntad:* “Yo le decía que no podía que tenía que hacer mi trabajo, que se lo hacía para la tarde. ¡Para la tarde NO, LO QUIERO AHORA!”

❖ *b) Aislamiento y rechazo de la comunicación:*

*Sus superiores jerárquicos o sus colegas dejan de hablarle:* “¡No me saludes más...porque ¿sabés qué...?! ¡Me das asco! (...) Crecieron los murmullos y habladurías a mi espalda, algunos compañeros no me saludaban, me miraban mal.”

*Se rechaza incluso el contacto visual con esa persona:* “No te acerques que contagia”. (...) “Teníamos un comedor donde nos daban el almuerzo en el mismo horario a todos, cuando yo llegaba al comedor Nora hacía un gesto y todos se levantaban y se iban, quedándome yo sola con Marisa y S., la Sra. que se encargaba del buffet.”

*Se la instala apartada de los demás:* “Zanetti, el otro socio fundador me cambió de sector y me dijo: “...porque Nora no la quiere, la paso al sector de personal para que esté más tranquila”

*Se ignora su presencia dirigiéndose únicamente a los demás:* “...O pasaban cerca mío y decían... ¡qué feo olor...! o cuando por trabajo tenían que pedirme algo susurraban, “Tengo que pedirle a esta mina... bue... después voy al baño y me lavo las manos... ¡aj! Se ponían detrás mío muy cerca y yo escuchaba (...) y decían... y bueno por algo le pasa ¿no Norita?... ¿vos qué opinas? y se reían.”

*Se les prohíbe a los colegas que le hablen:* “Tenían mucho miedo de Nora, el miedo era tanto que optaban por no saludarme, no acercarse y hasta festejarle las maldades que Nora hacía conmigo.” (...) “En ese tiempo de licencia, algunos compañeros me llamaban para saber cómo estaba, pero me pedían que Nora no se enterase porque sabían que sufrirían represalias por parte de ella.”

❖ *c) Atentados contra la dignidad:*

Se utilizan observaciones despectivas para calificarla: “me negó el aumento y lo mínimo que me dijo fue que yo “era una idiota, una pelotuda” que podía vivir como una reina y que en cambio vivía peleando por un aumento de “mierda”.

*Se utilizan gestos de desprecio dirigidos a ella:* “Ninguna de ellas conversaba conmigo y si lo hacían era para hacer comentarios como: ¿te quedó bien la piel después de la quimio...no es que la deja seca...? (...) y detrás de ella... Nora y las otras riéndose.”

*Se la desacredita ante el resto de los compañeros, sean éstos superiores o subordinados:* “ella se acerca a mi box y delante de todo el mundo y a los gritos me dice: “¡No me saludes más...porque ¿sabés qué...? ¡Me das asco!”

*Se ridiculizan sus minusvalías o su físico; se la imita o caricaturiza.* “Pensaba que cuando volviera al trabajo, iba a ser igual que en los otros ámbitos, pero me equivoqué, volvieron los malos tratos, las constantes burlas, murmullos, risas, especialmente del grupo de personas que recibía los sobres. Había una recepcionista nueva, que no me conocía y ya me odiaba. A mis espaldas dijo: “Yo no sé cómo se atreve a venir así”; Nora dijo: “¡Que Hija de Puta, pelada y todo sigue siendo linda!” Me borraron del Facebook.”

❖ d) *Violencia verbal, física o sexual:*

*Se le grita:* "...y delante de todo el mundo y a los gritos me dice" (...) "gritándome delante de todos, mirándome de arriba abajo con desprecio. (...)"

*Se invade su vida privada con llamadas telefónicas y cartas:* En el caso de Amelia se invade su vida privada pero no con llamadas telefónicas ni cartas sino interfiriendo con sus amigas.

Perdí amigas. Antes de que todo esto pasara, compartíamos un grupo de amigas. Durante mi período de rayos y quimio ella se encargó de hacer lo mismo que en el grupo de trabajo. Las llevaba de viaje, les compraba cosas a ellas y a sus hijos, cosa que antes no les daba ni bolilla. Un día me encontré con una de ellas y le comenté lo que me pasaba, y ella no pudo ni siquiera consolarme por lo de mi enfermedad, ni por la muerte de mi padre que se produjo durante mi tratamiento de quimioterapia. (Llanto y luego silencio). (...) Extrañada le pregunté si le pasaba algo y me dijo que lamentaba lo que me estaba pasando pero ella no podía hacer nada, que viajaba dentro de poco y que a la vuelta hablaríamos. Le pregunté con quien hacía el viaje, y me contestó con Nora. Mi mundo y mi autoestima se fueron derrumbando. Me preguntaba que hacía mal, me siguió pasando con mis otras amigas.

*No se tienen en cuenta sus problemas de salud:* "¿Vos hiciste quimio en verdad? ummm...no sé... ¿no le habrás mentado a la empresa?" (...) Se ponían detrás mío muy cerca y yo escuchaba como hablaban de mí, de mi pelada, de la muerte de mi papá (...) Situaciones como ésta y gestos desagradables hacía mi eran una constante, ni hablar cuando el gerente de personal - área a la que me habían pasado - escribió una nota sobre mi buen desempeño, algo que fue tan lindo para mí, se convirtió en una pesadilla. (...) "...cuando paso a retirar mis efectos personales del otro escritorio me dice en tono burlón y bajo la atenta mirada de Nora, una de sus "amigotas": "...nosotras las llevamos al depósito, porque pensábamos... bueno... ¡que no ibas a volver!". Escuché risas por detrás. No podía creer tanto grado de maldad, pero una vez más, como necesitaba el trabajo me callé. (La entrevistada comenzó a llorar)"

Es posible agregar a esta lista algunas cuestiones que ilustran la definición de acoso sobre intencionalidad, frecuencia y permanencia en el tiempo: "Los escuchaba, todos los días, en todo momento, hasta el día que me fui." (...) "Seis meses más o menos desde que me enfermé, pero comenzó muchos años antes.". De sus dichos en la entrevista se desprende que la entrevistada buscó ayuda externa e interna. "En el INADI, me dijeron después "La cabeza dice si estás conmigo yo te beneficio sino te puedo echar".

En cuanto a la ayuda interna expresó: "Marisa murió (...); Zannetti, (...) se fue de vacaciones... Y por fuera de la Empresa tomé contacto con el INADI, tuve que contar todo de nuevo, lo bueno es que ellos la tienen reclara. Detectan enseguida a la persona que comete el abuso y mandaron una citación para (...) Ellos se asustaron bastante, y se generó discordia entre el grupo (...) "*¡Mirá el quilombo en el que nos metió ésta Hija de Puta!*"; Otros: "*¿Para qué carajo nos metimos?, ¿Ahora que nos puede hacer el INADI...?*" Empezaron a tener miedo de las consecuencias, Nora fue reprendida por su amante, porque no sabía el alcance legal que podía tener todo esto (...) todos entraron en pánico, ya que mi abogado había informado sobre mails, mensajes de Facebook, supuestas grabaciones y filmaciones (que en realidad no existieron) a modo de prueba. (...) Recibí tres meses de terapia por mi Obra Social, tenía psicóloga y psiquiatra, y los temas que se tratan son la autoestima, el uso de la peluca, etc. pero nada que tenga que ver con la situación laboral (...) No me sirvió. En cambio el servicio de oncología me contenía en muchos aspectos.

Como un círculo vicioso se vuelve a la organización conflictiva o tóxica cuyas características promueven y sostienen las situaciones de acoso psicológico, por las excesivas demandas de trabajo y deficiente planificación y control, al decir de Carrión García (2009) "lo que se traduce en problemas de definición de rol, mala gestión del conflicto" y en ese mismo sentido, el acoso psicológico como "un proceso reiterado, sistemático y prolongado en el tiempo es visible, y termina siendo "legitimado activa o pasivamente por la jerarquía de la organización".

La entrevistada opina al respecto "No creo posible que se pueda evitar esto. Siempre la persona perjudicada es la víctima, por ejemplo yo no puedo poner en mi currículum

los diez años de experiencia que obtuve trabajando en esa empresa porque si bien echaron a algunos de ese grupo, Nora sigue trabajando y ella se encarga de dar los informes, y si le piden referencias, ella no va hablar bien de mí. Cuestión que la única perjudicada fui yo. Yo me quedé sin mi trabajo. Yo fui quien tuvo que hacer terapia, y es a mí a quien le cuesta conseguir trabajo. A Nora y sus secuaces nada les pasó, siguen trabajando como si nada hubiese pasado, y si Nora se enoja con otra persona en la empresa, seguramente volverá a hacer lo mismo, siente impunidad y listo. Injusto, muy triste, pero es así.”

Si se analiza este caso desde el punto de vista de la personalidad, se observa a través de los dichos de Amelia que ella dice ser bastante perfeccionista, que le gusta que su trabajo esté bien hecho y cumplir con los tiempos asignados. De hecho, aparentemente, nadie le ha reprochado el cumplimiento al realizar las funciones propias de su cargo, sino por el contrario el gerente de personal habría enviado una nota sobre el buen desempeño en sus funciones.

Sin embargo, y al decir de Hirigoyen (2008) “las personas demasiado competentes o que ocupan mucho espacio, (...) corren el riesgo de hacerle sombra a un superior o a un compañero”. Nora podría sentirse insegura de sí misma y temer que Amelia le muestre su propia debilidad. Como así lo ejemplifica el hecho de apropiarse de la recomendación del programador que había traído Amelia.

En el mismo sentido Amelia pareciera tener una personalidad que Hirigoyen (2008) denomina como “atípica”, son empleados demasiado escrupulosos o dinámicos, dice la autora, motivo por el cual resultan molestos. Según su propia descripción Amelia no es demasiado flexible, y es consciente de su capacidad de trabajo y principalmente de su honestidad la que esgrime orgullosamente. En ese contexto, esto podría ser un problema de adaptabilidad al grupo o a la estructura y hasta la cultura y valores de una empresa en la que, robar un poco parece no ser sancionado.

Tal vez quepa hacer unos comentarios acerca del estrés postraumático como bien queda conceptualizado en el DSM5 [APA], 2013 (ver Marco Teórico), “donde se observan las repercusiones clínicas que impactan sobre el individuo a causa del empleo, el ambiente de trabajo, el vínculo con la jerarquía o sus propios compañeros u otros problemas que tienen relación con los factores psicosociales del estrés relacionados con el trabajo, etc. (DSM-5, p.409).

Para Hirigoyen (2008), el estrés que al inicio del acoso aparece indiferenciado, se va transformando en un trastorno físico visible y casi todas las personas que lo padecen, aún después de mucho tiempo de cesar el fenómeno, sufren un traumatismo que podría deberse a la poca capacidad con la que la persona se encuentra para resolverlo en forma adecuada. Es decir, a las mujeres en esta situación se les impone la reviviscencia de las escenas violentas, humillantes, sintiendo como el dolor se encuentra aún aquí, intacto. Lo observamos en Amelia cuando describe las escenas y no puede evitar el llanto, y sigue sin comprender la crudeza, las actitudes...

El proceso de acoso de Amelia fue avanzando en el tiempo y una serie de pérdidas significativas lo fueron acompañando a saber: pérdida de su sector de trabajo, pérdida de sus amigas, de su madre, de su padre y por último y antes de perder su empleo, pierde su buena salud física. La experiencia subjetiva de la pérdida puede manifestarse, según Altet Torné y Boatas Enjuanes (2000), con emociones y sentimientos influidos por las condiciones de la propia pérdida, la personalidad, la cultura o el momento en el que ocurra dicho acontecimiento.

Sostienen que el concepto de pérdida o duelo remite “al conjunto de manifestaciones emocionales y comportamentales que experimenta una persona que se enfrenta ante una pérdida significativa”. Frecuentemente se asocia al fallecimiento de un ser querido pero puede aplicarse a otras pérdidas, como la pérdida del trabajo, separación, jubilación, la amputación de una parte del cuerpo, etc. (Altet Torné et al., 2000).

Enfrentarse a la experiencia emocional subjetiva de duelo conducirá a lo que la mayoría de los autores llama trabajo o elaboración del duelo que será normal o patológico. Advértase que no existe un criterio único para establecer diferencias entre un duelo normal y un duelo patológico.



En "Duelo y Melancolía" (1917) Freud introdujo la expresión "trabajo de duelo" (*trauerarbeit*) para describir la reacción de un sujeto a una pérdida significativa, ya sea real o simbólica. Ha sido mérito de Freud señalar que el duelo no es una decantación por el paso del tiempo sino "un trabajo" que exige una tarea interior. El trabajo psíquico tendría un objetivo muy preciso: desligar al deudo del objeto perdido. El resultado normal del duelo (producto del trabajo de duelo) consistiría en "...un quite de la libido de ese objeto y su desplazamiento a uno nuevo..." (Freud, 1917, p.246). El desasimiento se ejecuta bajo el mandato del examen de realidad, quien dicta el veredicto de la desaparición y emite la orden de retirar la libido del objeto. Como Freud lo ha reiterado, el sujeto es renuente a abandonar la posición libidinal ganada pero finalmente, "arrastrado por las satisfacciones narcisistas del vivir", la abandona. (Juri, L. (s/f.).

Altet Torné et al. (2000) desde una perspectiva centrada en aspectos cognitivos entienden que "en la base de la elaboración patológica del duelo radica una sucesión de pensamientos erróneos que deben ser modificados por técnicas adecuadas" y sugieren que el potencial patológico del duelo puede derivar hacia estructuras psicopatológicas nuevas, o bien potenciar trastornos previos. Los pronósticos suelen ser más favorables si el deudo experimenta interacciones positivas con otras personas. Las diversas perspectivas acerca de la conceptualización del trabajo de duelo pueden conducir a distintas percepciones sobre el tiempo del duelo, sus características y sobre el significado de normal o patológico del proceso.

Carrión García (2009), afirma que evaluar el acoso psicológico implica una gran dificultad, ya sea "por el componente cultural de su definición", donde una misma conducta, dependiendo del contexto, pueda ser considerada abusiva o no; "por las creencias y valores colectivos específicos", cuyos márgenes de tolerancia y aceptación del acoso psicológico son diferentes; "por el componente subjetivo de la percepción del abuso y de su intencionalidad", que puede tener diversos sentidos en la interpretación de una conducta; "por la amplia gama de intensidades de las conductas abusivas", que señalan un continuo que iría desde las más sutiles a las más explícitas; "por la utilización de estrategias abusivas de forma combinada y sistemática"; y también por la dificultad para alcanzar una definición operativa y consensuada del abuso psicológico.

#### 8.4b Análisis de la entrevista a la Juez

La juez parece convencida de "...lo que nosotros tenemos son casos o demandas persiguiendo una determinada reparación económica". Si bien, reparar el daño a través de la indemnización es la función propia del poder judicial, parece natural preguntarse ¿Alcanza la reparación económica en este tipo de situaciones?

Hirigoyen (2008) remarca la importancia, en el plano psicológico, del reconocimiento de la agresión para que la persona acosada empiece el proceso de curación, y afirma que en el plano simbólico es la indemnización la que acredita que hubo un daño aunque esto no anule el padecimiento. Sin embargo, es importante que el acoso pueda prevenirse y que sea posible una mediación, que permita el diálogo y esclarezca las situaciones antes de comparecer en la justicia

La mayoría de las veces, los abogados intervienen cuando la trabajadora ya ha roto su contrato de trabajo por renuncia, abandono o rescisión. Los abogados podrían ejercer una tarea preventiva guiando a las asalariadas desde sus primeras reacciones para intentar que cese el acoso moral, mediante notificación escrita, o asesorándolas de cómo pueden reunir pruebas u organizar un informe para que el empresario se inquiete y tome las medidas necesarias para parar el acoso cuando las trabajadoras están aún dentro de la Empresa. (2008, p. 264).

Sin embargo, no son muchas las trabajadoras que consultan a un abogado antes de retirarse de la organización porque se amedrentan ante un posible desquite u ofensiva. Son pocos los abogados que otorgan un consejo práctico, como parecen haber sido las acciones del letrado en el caso Amelia; y es en ese sentido que asociaciones como el [INADI] tienen un papel primordial, orientando a las víctimas en sus gestiones jurídicas, permitiendo que se expresen y se sientan escuchadas. (2008, p. 265).

La entrevista a la magistrada confirma que no existe ninguna ley que, específicamente, hable del acoso psicológico o moral. Sin embargo, las actuales disposiciones, jurisprudencia, y "...la Constitución Nacional en el art. 14 bis que entre otras cosas habla de condiciones dignas y equitativas de labor", protegen algunos de los derechos de las trabajadoras.

Por añadidura, el capítulo 4 del presente trabajo, evidencia el avance logrado en relación a las disposiciones jurídicas en materia de promoción y prevención respecto de los derechos de las mujeres contra la discriminación y la desigualdad que estas padecen.

En este marco, es posible advertir la amplitud de las normas, y aquí cabe hacer una pequeña digresión, las instituciones del Estado desarrollan políticas públicas para asegurar la vigencia de los derechos previstos por estas leyes que protegen y amplían derechos. Sin embargo la nueva Ley de prevención de riesgos psicosociales, se encuentra en el Congreso, sin ser promovida ni sancionada.

Estas disposiciones existen, como se ha visto anteriormente, a nivel internacional, nacional, y provincial, pero la violencia contra la mujer sigue siendo un fenómeno complejo que afecta de manera conflictiva y profunda la vida y la salud de las mujeres que lo padecen. Como lo ejemplifica el segundo gráfico del [INADI] 2013, que muestra un 54% de mujeres que dicen haber sufrido discriminación en el ámbito laboral. Si se tiene en cuenta la participación en ascenso que tiene la mujer en el mundo laboral, la opinión acerca de la persistencia de las desigualdades en ese ámbito, sigue siendo una brecha importante. Lo que hace suponer que las leyes no se cumplen a pesar de la reglamentación existente, y no se tiene aquí suficiente información para saber por qué.

La Psicología, además de la funcionalidad en el campo de la investigación, el ámbito empresarial, etc., se erige como herramienta imprescindible en el área de la justicia. Su intervención aquí por su experticia puede ser requerida en procesos de la más diversa índole. Así, por ejemplo, ante la justicia laboral para evaluar el posible daño psicológico o psíquico de un/a trabajador/a, del que hablara la magistrada.

En este sentido, Gardiner (2003) afirma que la denominación de Daño psíquico "no está incluida en ningún texto de la legislación, así como tampoco comprende ningún cuadro psicopatológico encuadrable en entidad nosográfica alguna." En nuestro país, la siguiente definición es una de las más usadas por la psicología forense para definir el "daño psíquico":

Es una perturbación de carácter patológico y permanente del equilibrio preexistente, producida por un hecho súbito, inesperado, ilícito que, limitando su quehacer vital, genera en quien la padece la posibilidad de reclamar una indemnización por tal concepto a quien la haya ocasionado o deba responder por ella, teniendo el objeto de la obligación siempre un contenido patrimonial, aunque el interés del actor o litigante pueda ser extra patrimonial" (Gardiner, 2003).

Hirigoyen afirma que "antes de acudir a la justicia hay que intentar la mediación" (2008, p. 284), y esto es válido también en nuestro país. En efecto, con la sanción de la "Ley de Prevención de los Riesgos Laborales y Reparación de Daños e Incapacidades Derivados de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Laborales" será posible en Argentina, garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores y reparar y prevenir los daños e incapacidades ocasionados por accidentes del trabajo y enfermedades laborales. Es por eso necesario la sanción de la Ley de prevención de riesgos y que el acoso psicológico sea considerado como una enfermedad laboral.

#### **8.4c Análisis de la entrevista en el INADI**

La Lic. A. M., me recibió en el citado organismo y ya en la sala de conferencias, donde fue llevada a cabo la entrevista, cumplió en proveerme rápidamente del material escrito. En el encuentro se mostró amable pero dejó traslucir cierta inseguridad, como si los materiales que me entregaba o los que podía encontrar en las páginas de la web, pudieran suplir su discurso; transformándose en una barrera que se interponía entre ambas, dificultando un encuentro más personal.

En Argentina, el INADI es el único organismo, además de la denuncia directa a la justicia, que atiende a las víctimas de acoso, pero como bien se deduce de la entrevista si no hay discriminación la desestiman.

Sabemos, por lo anteriormente descrito, que el fenómeno abordado, se va dando de forma gradual y que no siempre termina en discriminación. ¿Cómo es posible entonces la prevención?

Este organismo se ocupa de la prevención a través de un trabajo de relatoría que acompaña a las políticas públicas de promoción, mediante la sensibilización, y capacitación de la población y de otros organismos, acerca de la discriminación en poblaciones vulnerables. Se ocupa, además, de recibir las denuncias y asistir a las víctimas mediante la contención y el asesoramiento jurídico gratuitos. Esta función es muy importante pues, al decir de Hirigoyen, permiten que las damnificadas se expresen y se sientan escuchadas. (2008, p. 265).

Sin embargo, es posible advertir que si en la denuncia tiene que probarse la existencia de discriminación, podría no ser preventivo. No parece existir un sistema de seguimiento para comprobar si los comportamientos discriminatorios, ofensivos, etc., vuelven a suceder. Es sabido que el INADI no puede obligar al cese de la conducta discriminatoria ni a reparar el daño ocasionado por ella. Sin embargo ¿Es suficiente la contención, cuando no se tiene una mirada prospectiva sobre las consecuencias que este flagelo produce en las personas?

El INADI posee muchas áreas de trabajo específico, donde probablemente no resulte sencillo llevar a cabo un trabajo conjunto, lo cierto es que la denuncia la reciben unos y “la pasan al departamento legal”, y no parece existir un equipo interdisciplinario. Si la función del INADI es brindar asistencia a víctimas que sufren discriminación en todas sus formas y/o en el ámbito en que sucede, como lo sugieren sus documentos temáticos, sería deseable un programa de seguimiento. Este organismo posee los expedientes en el cual “figuran todos”, con lo cual podría estar en condiciones de realizar el seguimiento y control de los involucrados. De esta manera todo lo que queda archivado, podría resultar mucho más útil.

Amelia reclama, se queja, llora, pide un empleo, y que el INADI u otras organizaciones intervengan, tomando medidas para la protección de las víctimas, ella incluida. La Lic. A.M, sugiere los Programas del Ministerio de Trabajo, para poblaciones muy vulnerables, donde si bien los sueldos son muy bajos, pero podría servirle para ponerse nuevamente en marcha, si no tiene muchas pretensiones.

#### **8.4cª Análisis de la entrevista en el INADI. Seguimiento posterior.**

Seguidamente me puse en contacto nuevamente con Amelia y le di las posibles alternativas. Amelia se presentó al Ministerio de Trabajo y no fue posible conseguir un empleo, porque, según sus palabras, “no es una persona discapacitada o indigente porque posee una propiedad”. Ella le explicó que la propiedad era la casa de sus padres que su hermana y ella heredaron, y que necesita trabajar. De nada valieron las explicaciones respecto a su enfermedad, la muerte de sus padres y el acoso sufrido en el trabajo, la respuesta siguió siendo negativa, acompañada de una “invitación” a retirarse inmediatamente.

A pesar que, según su relato, han pasado varios años desde el inicio de la situación de acoso, ella parece encontrarse aún en un estado de mucha vulnerabilidad. Probablemente haya una situación traumática no resuelta aún, que al decir de Hirigoyen (2008) puede llevar años o toda la vida elaborando. Siempre el acoso y sus consecuencias es un tema difícil y problemático para todas las partes involucradas. Para entenderlo habría que considerar las dificultades de la víctima para discriminar situaciones reales de registros distorsionados, conocer sus características previas de personalidad, y tener más información sobre su historia y condiciones de entorno.

Es posible reflexionar sobre las palabras que pronunciara la Lic. A.M., “*Yo no soy nadie acá*” ¿Cómo se ocupa de la visibilidad de las personas vulnerables, sintiéndose ella misma invisible y vulnerable? Álvarez (s.f.), afirmaba que muchas veces “las Instituciones enferman de aquello que pretenden curar.” Así lo expresa su autora:

Intento humano por generar un espacio donde se pueda ordenar el caótico mundo pulsional, en las instituciones una voluptuosidad ha sido transmutada en pulsión social y una sensorialidad sustituida por un ideal.

Transmutaciones de la pulsión oral y anal, nuestras instituciones entronizan los ideales de la verdad, el amor, la justicia, el orden, pero como la aspiración al reencuentro

individual con la voluptuosidad perdida, parece ser el criterio que ordena la vida institucional, las instituciones enferman de aquello que pretenden curar. (Álvarez, s/f).

Además, es notable las diferencias de entendimiento acerca de lo instituido como vinculante respecto a lo que dijera su representante: “...recibir las denuncias por discriminación, que si bien no tienen carácter judicial son vinculantes” (...) “... nosotros pertenecemos al Ministerio de justicia y la denuncia es vinculante, esto lo tiene que definir un juez y la víctima es la que realiza los trámites en el juzgado correspondiente”.

Consultado con la Juez, luego de esta entrevista, ella contestó que “... a veces, se observa en el expediente que fueron al INADI previamente, de ninguna manera la denuncia es vinculante sino que es un elemento de juicio más”.

## 9 - Conclusiones.

El acoso psicológico es un proceso que se conoce frecuentemente a través del término inglés *mobbing*, acoso moral, psicoterror laboral, acoso laboral, etc. Para que se denomine acoso psicológico tiene que cumplir mínimamente con las premisas básicas establecidas en su definición.

En el presente trabajo el foco se ha puesto en la mujer como víctima, tomando en cuenta su posición social en la cultura patriarcal. De acuerdo con los objetivos propuestos, se ha indagado cómo esta particular forma de violencia resulta perjudicial para el desarrollo saludable de la subjetividad femenina.

Se han tenido en cuenta, las diversas formas que puede asumir el acoso, y han surgido algunas dudas, como por ejemplo, el acoso ascendente ¿Es la forma menos empleada porque existe en menor proporción o porque no es tenida suficientemente en cuenta? A pesar de que las palabras que se manejan son las mismas, no queda claro si lo que se intenta medir en todos los casos refieren a los mismos conceptos. Por otra parte al proporcionar cifras relativas al acoso, pareciera que las encuestas van dirigidas, en su mayoría, a la población de trabajadoras que ocupan cargos medios o bajos y en pocas ocasiones se tiene en cuenta la situación del personal jerárquico.

Por otra parte, si la violencia ejercida es descendente, hay que considerar que no todo personal jerárquico agrede del modo en que se define el *mobbing*. Existen algunas expresiones de violencia que tienen que ver con rasgos caracterológicos del superior jerárquico, que pueden resultar desajustadas pero que no representan acoso y es importante diferenciarlas para evitar confusiones, malos entendidos y sesgos en la investigación.

Se han considerado las fases de acoso psicológico, para mostrar cómo se va instituyendo de forma gradual y permanente dicho proceso. Se describen además, las consecuencias del acoso que para algunos autores, los efectos más específicos están ligados a la salud, y señalan que recuperarse dependerá de la duración e intensidad de la agresión así como la vulnerabilidad de la víctima; otros afirman que la estructura psíquica de la víctima no es relevante, y consideran que si el acoso psicológico se produce a través de un grupo, el impacto suele ser mayor que si se trata de un solo agresor, y es más grave si proviene de un superior. Sin embargo, es esperable que estas conceptualizaciones puedan integrarse para una mejor observación de la persona y del contexto, necesariamente interrelacionados entre sí.

Cuando el acoso psicológico se produce en las organizaciones existen consecuencias sociales y económicas para la trabajadora, para la organización y para la sociedad. Para la trabajadora una de las consecuencias es la pérdida de un ingreso mensual, a lo que hay que sumarle eventuales gastos no reembolsables si está empleada "*en negro*", tales como la atención médica, psicológica y de asesoramiento legal.

Para la organización empresarial, el acoso psicológico genera climas de inquietud y falta de confianza ("si le pasó a otro me puede pasar a mí"). El miedo puede inclinar a una disminución del compromiso laboral. Es altamente probable que la cantidad y calidad de la producción se vea afectada y los gastos por el pago de las indemnizaciones también constituyen algo indeseable.

Finalmente, debido a la multiplicación de los hechos de acoso, la responsabilidad recae en la sociedad porque no ha podido desde las diversas instancias socializadoras, enseñar a las personas el respeto al otro, la cooperación y la solidaridad. Es necesario reflexionar sobre nuestras ambivalencias, sobre lo que pensamos acerca de las diferencias y del diferente, e intentar cambiar aquello que permite a los acosadores actuar como lo hacen.

En la Argentina es notable lo mucho que se ha avanzado, en relación a las disposiciones jurídicas en materia de promoción y prevención respecto de los derechos de las mujeres contra la discriminación y la desigualdad que estas padecen. El cambio de paradigma ocurrido en el enfoque de la violencia hacia las mujeres por un enfoque integral da cuenta que los estereotipos y prejuicios culturales colocan a éstas en una posición inferior con relación al género, cuya consecuencia es una relación desigual de poder. Entonces ¿Cuál es la situación actual de la mujer respecto del acoso psicológico?

Sabemos que no existe una respuesta unívoca a esta pregunta debido a la complejidad y la multidimensionalidad del fenómeno abordado. Sin embargo, fue posible acercarnos a través de la indagación de fuentes propias de información y de los efectos del acoso psicológico a la mujer en su subjetividad, en sus relaciones interpersonales y el riesgo psicosocial en las organizaciones.

Es el ambiente organizacional el que favorece y sostiene las conductas generando así las consecuencias, es decir la enfermedad de la trabajadora, motivo por el cual podría considerarse como enfermedad laboral. ¿Cuáles son las razones que justifican que en pleno siglo XXI el acoso psicológico no sea considerado como una Enfermedad Laboral? Las hipótesis que se sostienen pueden ser varias:

Al referimos a los riesgos laborales de origen psicosocial, como es el acoso psicológico, aún existe resistencia a tenerlos en cuenta, tanto a nivel mundial como a nivel nacional son los últimos en la lista.

De acuerdo a las entrevistas llevadas a cabo, y por la documentación precedente, se desprende que aún hoy no hay leyes específicas que erradiquen o prevengan el fenómeno que nos ocupa. En la Argentina, la nueva Ley de Prevención de los Riesgos Laborales y Reparación de Daños e Incapacidades Derivados de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Laborales, se encuentra en el Congreso para ser promovida y sancionada.

Si bien asistimos a un paradigma de protección integral de la mujer, y remitiéndonos a las observaciones que hemos realizado sobre el tema, el fenómeno que se intenta abordar interdisciplinariamente, tiene lógicas que rigen a una y a otras disciplinas en sus propios espacios de estudio e investigación. Es decir, parece no existir equipos interdisciplinarios que debatan y trabajen conjuntamente este tema, por lo cual el acoso podría quedar invisibilizado dentro de una violencia más general y las víctimas podrían no saber a dónde y a quiénes acudir puntualmente. Empero ¿Cómo es posible la prevención?

Si bien es necesario e importante que existan leyes y jurisprudencia al respecto, no es posible que la Ley por sí misma pueda abordar todas las cuestiones que atañen al fenómeno del acoso. Es importante, entonces, que el abordaje actual del problema pueda ser enfocado con una mirada interdisciplinaria, un enfoque intersectorial y una visión integral de la problemática, desde que la situación es observada hasta las posibles soluciones, para ayudar a las víctimas, a las organizaciones y a la sociedad a erradicar el acoso psicológico. Sin embargo es necesario insistir en la complejidad del acoso, motivo por el cual es un tema difícil y problemático para todas las partes involucradas.

El campo de acción del psicólogo, en materia de promoción y prevención respecto de los derechos de las mujeres trabajadoras, mujeres acosadas, embarazadas, trabajadoras temporales, con capacidades diferentes que por su vulnerabilidad a determinados riesgos requieren ser protegidas específicamente, puede ser un espacio adecuado para su desempeño profesional; como así también cuando el acoso ya se ha producido se requiere el ejercicio de otras funciones, como por ejemplo, asesorando al Juez mediante las pruebas periciales, o por pedido de las partes para trabajar sobre cuestiones puntuales.

Se manifiesta cada vez más la necesidad de trabajar desde lo individual hacia lo grupal, para afrontar los nuevos desafíos y reconocer los factores de riesgo asociados a los problemas, que en prevención e intervención le cabe al profesional de la salud mental. Por ende, es de suma importancia que el diseño de intervención suponga conocer los procesos organizativos desde la Psicología de las Organizaciones y del Trabajo, una visión empresarial de los procesos de la organización y un amplio conocimiento del sujeto desde la Psicología clínica. En este trabajo se ha sugerido la utilización del Modelo AEPA cuyas bases y principios podrían adaptarse a nuestro país.

En este sentido, sería deseable implementar acciones que contribuyeran a que las empresas advirtiesen la responsabilidad que les compete. Desde una perspectiva ampliada, a nivel social, se podrían planificar intervenciones en distintas asociaciones, por ejemplo, a través de grupos de reflexión, destinados a sensibilizar a la comunidad en general y a sus representantes a nivel político para que sean tenidas en cuenta las modificaciones necesarias para que las empresas sean organizaciones más saludables y por ende más rentables. Contribuirá a esto recordar que ni leyes ni textos resuelven problemas sino las personas.

## 10 - Referencias Bibliográficas

- Altet Torné, J.; Boatas Enjuanes, F. (2000) Reacciones de duelo. Centro de Salud Mental de Adultos de Martorell Sagrat Cor Serveis de Salut Mental. Disponible en:  
[http://www.revistahospitalarias.org/info\\_2000/01\\_159\\_02.htm](http://www.revistahospitalarias.org/info_2000/01_159_02.htm)
- Álvarez, L.E. (1993) "Espacio judicial-espacio familiar. ¿Por qué la violencia?" Revista A.P.F.R.A., Buenos Aires. Junio 1993.
- Álvarez, L. E.: "El campo de la Psicología Forense", Inédito, (s.f.)
- Asociación Americana de Psiquiatría (2013). *Guía de consulta de los criterios diagnósticos del DSM5 – Arlington, VA, Asociación Americana de Psiquiatría, 2013*. Washington, DC
- Barrère- Maurisson, M. A. (1999) "La División Familiar del Trabajo. La vida doble". Ed.LUMEN/HVMANITAS. Buenos Aires. Argentina. Enero de 1999.
- Beristain, M., (2014): "Avanza un proyecto clave para mejorar las condiciones de trabajo y reducir la accidentabilidad laboral" Edición: 29 de Mayo de 2014 (*Tiempo Argentino*, 2014) Disponible en:  
<http://tiempo.infonews.com/autores/15/mariano++beristain>
- Burin, M & Dio, E (1996): "*Género y Psicoanálisis: Subjetividades femeninas vulnerables*" Disponible en:  
[emprendedorasenred.com.ar](http://emprendedorasenred.com.ar). Buenos Aires. Argentina.
- Carrión García, M. A.: (2009) Seminario: La calidad de vida laboral en la gestión humana. Universidad Pontificia Bolivariana – Escuela de Ciencias Sociales, Medellín.
- Comisión Nacional Coordinadora de Acciones para la Elaboración de Sanciones de la Violencia de Género [CONSAVIG] (2014): [consavig@jus.gov.ar](mailto:consavig@jus.gov.ar)
- Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales. Presidencia de la Nación.  
<http://www.politicassociales.gov.ar/organismos.php> (2014)
- Consejo Nacional de las Mujeres. <http://www.cnm.gov.ar/Varios/ObjetivosConsejo.html> (2014)
- Fernández, A. M. (1993) "*La mujer de la Ilusión*" Editorial Paidós. Buenos Aires. Argentina
- Gardiner, G. (2003) "Construyendo Fuentes en Psicología Jurídica". Daño Psíquico. Ed JVE Ediciones, Buenos Aires, Argentina.
- González Martín, F. J.: (2007) "*El fin del mito masculino. La entrada en el siglo de la mujer.*" Prólogo: Rosa Regás. Ed. Erasmus.
- González de Rivera y Revuelta, J. L: (2002). *Los síndromes de acoso*. Ed. Espasa, Madrid.
- González de Rivera y Revuelta, J. L (2002). *Los síndromes de estrés*. Core Academic, Ginebra.
- González de Rivera Revuelta, J. L: (2002) *El maltrato psicológico*. Espasa-Calpe, Madrid ISBN 84-670-0016-3
- Haz M.A. M.; Díaz V. D., Mirra Raglianti (2002) Un desafío vigente para el psicólogo clínico: El entendimiento de estrategias de intervención integrales para abordar problemas de riesgo psicosocial. Revista Terapia Psicológica (2002). Disponible en:  
<http://web.upcomillas.es/zonacursos/C001245/modulos/MOD011/temas/TEM000/OBJ0>
- Heller,C.: Proyecto: Actos discriminatorios - ley 23592 -. Modificaciones, sobre penalidades. Disponible en: <http://www.carlosheller.com.ar>

- Hirigoyen, Marie- F. :(2004) “El Acoso Moral” *El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Buenos Aires, Argentina. Ed. Paidós, 1º ed., 2000. 6ª reimp., 2004.
- Hirigoyen, Marie- F. :(2008) “*El Acoso Moral en el Trabajo: Distinguir lo verdadero de lo falso*”. Buenos Aires, Argentina. Ed. Paidós, 1º ed., 2001. 2ª reimp 2008.
- Infocop: (2006) “*Acoso Laboral una Enfermedad Psicológica*” Entrevista a J.L.Uriz. (2 de agosto de 2006) Disponible en: [http://www.infocop.es/view\\_article.asp?id=983](http://www.infocop.es/view_article.asp?id=983)
- Infoleg: (2009) Ley 26.485. Ley de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales. Disponible en: <http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/150000154999/152155/norma.htm>
- Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo [INADI], (2014): Disponible en: <http://www.inadi.gob.ar>
- Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo [INADI], (2014):Disponible en: <http://inadi.gob.ar/promocion-y-desarrollo/publicaciones/documentos-tematicos/genero-y-discriminacion/marco-juridico-documento-genero/>
- INADI; CONSAVIG; Ministerio de Justicia y Derechos Humanos Presidencia de la Nación. (2012) *Buenas Prácticas en la Comunicación Pública II - Informe Para Periodistas*. Buenos Aires: Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia, y el Racismo – INADI, 2012
- INADI; CONSAVIG; Ministerio de Justicia y Derechos Humanos Presidencia de la Nación. *Ley de Protección Integral*. Buenos Aires: Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia, y el Racismo – INADI, s.f.
- Juri, L., s.f. Duelos intersubjetivos: el duelo segregado de Charles Darwin. Aperturas psicoanalíticas. Revista internacional de psicoanálisis. Publicado en la revista nº 23. Disponible en: <http://www.aperturas.org/articulos.php?id=0000403&a=Duelos-intersubjetivos-el-duelo-segregado-de-Charles-Darwin>
- Ley de Prevención de Riesgos Laborales (2014); disponible en: <http://www.ateargentina.org.ar/descargas/anteproyectodeleyprevencionderiesgoslaborales.pdf>
- Luna, M. (2003). Acoso psicológico en el trabajo (mobbing). Unión Sindical de Madrid – Región de CC.OO. Ediciones GPS Madrid.
- Mac Donald, A. F. (2010) “EL FENÓMENO ‘MOBBING’ EN LA ARGENTINA”. Diario Judicial. (30/06/ 2010) Disponible en: <http://elasesorlaboral.com.ar/el-fenomeno-mobbing-en-la-argentina/>
- Mill, S., Mill, Taylor, J., Mill, H, (1973) “La igualdad de los sexos”. Ed. Guadarrama, Madrid.
- Mansilla Izquierdo, F. (s.f.) Disponible en: [http://www.psicologiaonline.com/ebooks/riesgos/capitulo5\\_7.shtml](http://www.psicologiaonline.com/ebooks/riesgos/capitulo5_7.shtml)
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto de la Mujer, Secretaría general de políticas de Igualdad: (2005) “*El acoso sexual a las mujeres en el ámbito laboral*” México.
- Moreno Jiménez,B.; Báez León, C. (2010) Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Universidad de Madrid. Madrid, 2010
- Mouratián, P; Ministerio de Justicia y Derechos Humanos Presidencia de la Nación. Documentos Temáticos INADI - *Derecho al Trabajo sin Discriminación. Hacia el paradigma de la igualdad de oportunidades*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia, y el Racismo – INADI, 2013.



- Mouratián, P; Ministerio de Justicia y Derechos Humanos Presidencia de la Nación. Documentos Temáticos INADI – *Género y Discriminación*, Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia, y el Racismo. INADI, 2012.
- Padial Ortiz, O.; De La Iglesia Marí, M. (2002) “El mobbing como enfermedad del trabajo”. Disponible en: /Dialnet-elmobbingcomoenfermedaddeltrabajo-640393.pdf.
- Patiño, E. (2003). “*Mi jefe me maltrata*”. Disponible en: Publicacióneltiempo.com 26 de febrero de 2003. Colombia.
- Peralta, M. C. (2004) El acoso laboral - Mobbing - Perspectiva psicológica. Psicología en Colombia - Revista N° 18. <http://res.uniandes.edu.co/view.php/378/view.php>
- Piñuel, I. y Zabala (2001) “Mobbing. Como Sobrevivir Al Acoso Psicológico en el Trabajo”. España. Ed. Sal Terrae.
- Riquelme, A. (2006). Mobbing, Un Tipo de Violencia en el Lugar de Trabajo. Ciencias Sociales Online, julio 2006, Vol. III, No. 2 (39 - 57). Universidad de Viña del Mar-Chile
- Topa Cantisano, G.; Depolo, M.; Morales Domínguez (s.f.). “Acoso laboral: meta-análisis y modelo integrador de sus antecedentes y consecuencias” Psicotema. Revista anual de Psicología Volumen 19. N° 1. <http://www.unioviado.es/remido/index.php/PST>.

## 11 – Anexos

### 11.1 - Anexo N° 1 - ("Infoleg", 2009)

Ley de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales.

Ley 26.485

**Sancionada: Marzo 11 de 2009.**

**Promulgada de Hecho: Abril 1 de 2009.**

El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina reunidos en Congreso, etc. sancionan con fuerza de Ley:

LEY DE PROTECCION INTEGRAL PARA PREVENIR, SANCIONAR Y ERRADICAR LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN LOS AMBITOS EN QUE DESARROLLEN SUS RELACIONES INTERPERSONALES

TITULO I  
DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1º — Ámbito de aplicación. Orden Público. Las disposiciones de la presente ley son de orden público y de aplicación en todo el territorio de la República, con excepción de las disposiciones de carácter procesal establecidas en el Capítulo II del Título III de la presente.

ARTICULO 2º — Objeto. La presente ley tiene por objeto promover y garantizar:

- a) La eliminación de la discriminación entre mujeres y varones en todos los órdenes de la vida;
- b) El derecho de las mujeres a vivir una vida sin violencia;
- c) Las condiciones aptas para sensibilizar y prevenir, sancionar y erradicar la discriminación y la violencia contra las mujeres en cualquiera de sus manifestaciones y ámbitos;
- d) El desarrollo de políticas públicas de carácter interinstitucional sobre violencia contra las mujeres; 1947)
- e) La remoción de patrones socioculturales que promueven y sostienen la desigualdad de género y las relaciones de poder sobre las mujeres;
- f) El acceso a la justicia de las mujeres que padecen violencia;
- g) La asistencia integral a las mujeres que padecen violencia en las áreas estatales y privadas que realicen actividades programáticas destinadas a las mujeres y/o en los servicios especializados de violencia.

ARTICULO 3º — Derechos Protegidos. Esta ley garantiza todos los derechos reconocidos por la Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, la Convención sobre los Derechos de los Niños y la Ley 26.061 de Protección Integral de los derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes y, en especial, los referidos a:

- a) Una vida sin violencia y sin discriminaciones;
- b) La salud, la educación y la seguridad personal;
- c) La integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial;
- d) Que se respete su dignidad;

- e) Decidir sobre la vida reproductiva, número de embarazos y cuándo tenerlos, de conformidad con la Ley 25.673 de Creación del Programa Nacional de Salud Sexual y Procreación Responsable;
- f) La intimidad, la libertad de creencias y de pensamiento;
- g) Recibir información y asesoramiento adecuado;
- h) Gozar de medidas integrales de asistencia, protección y seguridad;
- i) Gozar de acceso gratuito a la justicia en casos comprendidos en el ámbito de aplicación de la presente ley;
- j) La igualdad real de derechos, oportunidades y de trato entre varones y mujeres;
- k) Un trato respetuoso de las mujeres que padecen violencia, evitando toda conducta, acto u omisión que produzca revictimización.

ARTÍCULO 4º — Definición. Se entiende por violencia contra las mujeres toda conducta, acción u omisión, que de manera directa o indirecta, tanto en el ámbito público como en el privado, basada en una relación desigual de poder, afecte su vida, libertad, dignidad, integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, como así también su seguridad personal. Quedan comprendidas las perpetradas desde el Estado o por sus agentes.

Se considera violencia indirecta, a los efectos de la presente ley, toda conducta, acción omisión, disposición, criterio o práctica discriminatoria que ponga a la mujer en desventaja con respecto al varón.

ARTÍCULO 5º — Tipos. Quedan especialmente comprendidos en la definición del artículo precedente, los siguientes tipos de violencia contra la mujer:

1.- Física: La que se emplea contra el cuerpo de la mujer produciendo dolor, daño o riesgo de producirlo y cualquier otra forma de maltrato agresión que afecte su integridad física.

2.- Psicológica: La que causa daño emocional y disminución de la autoestima o perjudica y perturba el pleno desarrollo personal o que busca degradar o controlar sus acciones, comportamientos, creencias y decisiones, mediante amenaza, acoso, hostigamiento, restricción, humillación, deshonra, descrédito, manipulación aislamiento. Incluye también la culpabilización, vigilancia constante, exigencia de obediencia sumisión, coerción verbal, persecución, insulto, indiferencia, abandono, celos excesivos, chantaje, ridiculización, explotación y limitación del derecho de circulación o cualquier otro medio que cause perjuicio a su salud psicológica y a la autodeterminación.

3.- Sexual: Cualquier acción que implique la vulneración en todas sus formas, con o sin acceso genital, del derecho de la mujer de decidir voluntariamente acerca de su vida sexual o reproductiva a través de amenazas, coerción, uso de la fuerza o intimidación, incluyendo la violación dentro del matrimonio o de otras relaciones vinculares o de parentesco, exista o no convivencia, así como la prostitución forzada, explotación, esclavitud, acoso, abuso sexual y trata de mujeres.

4.- Económica y patrimonial: La que se dirige a ocasionar un menoscabo en los recursos económicos o patrimoniales de la mujer, a través de:

- a) La perturbación de la posesión, tenencia o propiedad de sus bienes;
- b) La pérdida, sustracción, destrucción, retención o distracción indebida de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores y derechos patrimoniales;
- c) La limitación de los recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades o privación de los medios indispensables para vivir una vida digna;
- d) La limitación o control de sus ingresos, así como la percepción de un salario menor por igual tarea, dentro de un mismo lugar de trabajo.

5.- Simbólica: La que a través de patrones estereotipados, mensajes, valores, íconos o signos transmita y reproduzca dominación, desigualdad y discriminación en las relaciones sociales, naturalizando la subordinación de la mujer en la sociedad.

ARTÍCULO 6° — Modalidades. A los efectos de esta ley se entiende por modalidades las formas en que se manifiestan los distintos tipos de violencia contra las mujeres en los diferentes ámbitos, quedando especialmente comprendidas las siguientes:

a) Violencia doméstica contra las mujeres: aquella ejercida contra las mujeres por un integrante del grupo familiar, independientemente del espacio físico donde ésta ocurra, que dañe la dignidad, el bienestar, la integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, la libertad, comprendiendo la libertad reproductiva y el derecho al pleno desarrollo de las mujeres. Se entiende por grupo familiar el originado en el parentesco sea por consanguinidad o por afinidad, el matrimonio, las uniones de hecho y las parejas o noviazgos. Incluye las relaciones vigentes o finalizadas, no siendo requisito la convivencia;

b) Violencia institucional contra las mujeres: aquella realizada por las/los funcionarias/os, profesionales, personal y agentes pertenecientes a cualquier órgano, ente o institución pública, que tenga como fin retardar, obstaculizar o impedir que las mujeres tengan acceso a las políticas públicas y ejerzan los derechos previstos en esta ley. Quedan comprendidas, además, las que se ejercen en los partidos políticos, sindicatos, organizaciones empresariales, deportivas y de la sociedad civil;

c) Violencia laboral contra las mujeres: aquella que discrimina a las mujeres en los ámbitos de trabajo públicos o privados y que obstaculiza su acceso al empleo, contratación, ascenso, estabilidad o permanencia en el mismo, exigiendo requisitos sobre estado civil, maternidad, edad, apariencia física o la realización de test de embarazo. Constituye también violencia contra las mujeres en el ámbito laboral quebrantar el derecho de igual remuneración por igual tarea o función. Asimismo, incluye el hostigamiento psicológico en forma sistemática sobre una determinada trabajadora con el fin de lograr su exclusión laboral;

d) Violencia contra la libertad reproductiva: aquella que vulnera el derecho de las mujeres a decidir libre y responsablemente el número de embarazos o el intervalo entre los nacimientos, de conformidad con la Ley 25.673 de Creación del Programa Nacional de Salud Sexual y Procreación Responsable;

e) Violencia obstétrica: aquella que ejerce el personal de salud sobre el cuerpo y los procesos reproductivos de las mujeres, expresada en un trato deshumanizado, un abuso de medicalización y patologización de los procesos naturales, de conformidad con la Ley 25.929.

f) Violencia mediática contra las mujeres: aquella publicación o difusión de mensajes e imágenes estereotipados a través de cualquier medio masivo de comunicación, que de manera directa o indirecta promueva la explotación de mujeres o sus imágenes, injurie, difame, discrimine, deshonre, humille o atente contra la dignidad de las mujeres, como así también la utilización de mujeres, adolescentes y niñas en mensajes e imágenes pornográficas, legitimando la desigualdad de trato o construya patrones socioculturales reproductores de la desigualdad o generadores de violencia contra las mujeres.

## TITULO II POLITICAS PÚBLICAS

### CAPITULO I

#### PRECEPTOS RECTORES

ARTÍCULO 7° — Preceptos rectores. Los tres poderes del Estado, sean del ámbito nacional o provincial, adoptarán las medidas necesarias y ratificarán en cada una de sus actuaciones el respeto irrestricto del derecho constitucional a la igualdad entre mujeres y varones. Para el cumplimiento de los fines de la presente ley deberán garantizar los siguientes preceptos rectores:

a) La eliminación de la discriminación y las desiguales relaciones de poder sobre las mujeres.

- b) La adopción de medidas tendientes a sensibilizar a la sociedad, promoviendo valores de igualdad y deslegitimación de la violencia contra las mujeres;
- c) La asistencia en forma integral y oportuna de las mujeres que padecen cualquier tipo de violencia, asegurándoles el acceso gratuito, rápido, transparente y eficaz en servicios creados a tal fin, así como promover la sanción y reeducación de quienes ejercen violencia;
- d) La adopción del principio de transversalidad estará presente en todas las medidas así como en la ejecución de las disposiciones normativas, articulando interinstitucionalmente y coordinando recursos presupuestarios;
- e) El incentivo a la cooperación y participación de la sociedad civil, comprometiendo a entidades privadas y actores públicos no estatales;
- f) El respeto del derecho a la confidencialidad y a la intimidad, prohibiéndose la reproducción para uso particular o difusión pública de la información relacionada con situaciones de violencia contra la mujer, sin autorización de quien la padece;
- g) La garantía de la existencia y disponibilidad de recursos económicos que permitan el cumplimiento de los objetivos de la presente ley;
- h) Todas las acciones conducentes a efectivizar los principios y derechos reconocidos por la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres.

## CAPITULO II ORGANISMO COMPETENTE

ARTÍCULO 8° — Organismo competente. El Consejo Nacional de la Mujer será el organismo rector encargado del diseño de las políticas públicas para efectivizar las disposiciones de la presente ley.

ARTÍCULO 9° — Facultades. El Consejo Nacional de la Mujer, para garantizar el logro de los objetivos de la presente ley, deberá:

- a) Elaborar, implementar y monitorear un Plan Nacional de Acción para la Prevención, Asistencia y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres;
- b) Articular y coordinar las acciones para el cumplimiento de la presente ley, con las distintas áreas involucradas a nivel nacional, provincial y municipal, y con los ámbitos universitarios, sindicales, empresariales, religiosos, las organizaciones de defensa de los derechos de las mujeres y otras de la sociedad civil con competencia en la materia;
- c) Convocar y constituir un Consejo Consultivo ad honórem, integrado por representantes de las organizaciones de la sociedad civil y del ámbito académico especializadas, que tendrá por función asesorar y recomendar sobre los cursos de acción y estrategias adecuadas para enfrentar el fenómeno de la violencia;
- d) Promover en las distintas jurisdicciones la creación de servicios de asistencia integral y gratuita para las mujeres que padecen violencia;
- e) Garantizar modelos de abordaje tendientes a empoderar a las mujeres que padecen violencia que respeten la naturaleza social, política y cultural de la problemática, no admitiendo modelos que contemplen formas de mediación o negociación;
- f) Generar los estándares mínimos de detección precoz y de abordaje de las situaciones de violencia;
- g) Desarrollar programas de asistencia técnica para las distintas jurisdicciones destinados a la prevención, detección precoz, asistencia temprana, reeducación, derivación interinstitucional y a la elaboración de protocolos para los distintos niveles de atención;

- h) Brindar capacitación permanente, formación y entrenamiento en la temática a los funcionarios públicos en el ámbito de la Justicia, las fuerzas policiales y de seguridad, y las Fuerzas Armadas, las que se impartirán de manera integral y específica según cada área de actuación, a partir de un módulo básico respetando los principios consagrados en esta ley;
- i) Coordinar con los ámbitos legislativos la formación especializada, en materia de violencia contra las mujeres e implementación de los principios y derechos reconocidos por la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres destinada a legisladores/as y asesores/as;
- j) Impulsar a través de los colegios y asociaciones de profesionales la capacitación del personal de los servicios que, en razón de sus actividades, puedan llegar a intervenir en casos de violencia contra las mujeres;
- k) Diseñar e implementar Registros de situaciones de violencia contra las mujeres de manera interjurisdiccional e interinstitucional, en los que se establezcan los indicadores básicos aprobados por todos los Ministerios y Secretarías competentes, independientemente de los que determine cada área a los fines específicos, y acordados en el marco de los Consejos Federales con competencia en la materia;
- l) Desarrollar, promover y coordinar con las distintas jurisdicciones los criterios para la selección de datos, modalidad de registro e indicadores básicos desagregados —como mínimo— por edad, sexo, estado civil y profesión u ocupación de las partes, vínculo entre la mujer que padece violencia y el hombre que la ejerce, naturaleza de los hechos, medidas adoptadas y sus resultados, y sanciones impuestas a la persona violenta. Se deberá asegurar la reserva en relación con la identidad de las mujeres que padecen violencias;
- m) Coordinar con el Poder Judicial los criterios para la selección de datos, modalidad de Registro e indicadores que lo integren que obren en ambos poderes, independientemente de los que defina cada uno a los fines que le son propios;
- n) Analizar y difundir periódicamente los datos estadísticos y resultados de las investigaciones a fin de monitorear y adecuar las políticas públicas a través del Observatorio de la Violencia Contra las Mujeres;
- ñ) Diseñar y publicar una Guía de Servicios en coordinación y actualización permanente con las distintas jurisdicciones, que brinde información sobre los programas y los servicios de asistencia directa;
- o) Implementar una línea telefónica gratuita y accesible en forma articulada con las provincias a través de organismos gubernamentales pertinentes, destinada a dar contención, información y brindar asesoramiento sobre recursos existentes en materia de prevención de la violencia contra las mujeres y asistencia a quienes la padecen;
- p) Establecer y mantener un Registro de las organizaciones no gubernamentales especializadas en la materia en coordinación con las jurisdicciones y celebrar convenios para el desarrollo de actividades preventivas, de control y ejecución de medidas de asistencia a las mujeres que padecen violencia y la rehabilitación de los hombres que la ejercen;
- q) Promover campañas de sensibilización y concientización sobre la violencia contra las mujeres informando sobre los derechos, recursos y servicios que el Estado garantiza e instalando la condena social a toda forma de violencia contra las mujeres. Publicar materiales de difusión para apoyar las acciones de las distintas áreas;
- r) Celebrar convenios con organismos públicos y/o instituciones privadas para toda acción conducente al cumplimiento de los alcances y objetivos de la presente ley;
- s) Convocar y poner en funciones al Consejo, Consultivo de organizaciones de la sociedad civil y redactar su reglamento de funcionamiento interno;
- t) Promover en el ámbito comunitario el trabajo en red, con el fin de desarrollar modelos de atención y

prevención interinstitucional e intersectorial, que unifiquen y coordinen los esfuerzos de las instituciones públicas y privadas;

u) Garantizar el acceso a los servicios de atención específica para mujeres privadas de libertad.

### CAPITULO III LINEAMIENTOS BASICOS PARA LAS POLITICAS ESTATALES

ARTICULO 10. — Fortalecimiento técnico a las jurisdicciones. El Estado nacional deberá promover y fortalecer interinstitucionalmente a las distintas jurisdicciones para la creación e implementación de servicios integrales de asistencia a las mujeres que padecen violencia y a las personas que la ejercen, debiendo garantizar:

1.- Campañas de educación y capacitación orientadas a la comunidad para informar, concientizar y prevenir la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales.

2.- Unidades especializadas en violencia en el primer nivel de atención que trabajen en la prevención y asistencia de hechos de violencia, las que coordinarán sus actividades según los estándares, protocolos y registros establecidos y tendrán un abordaje integral de las siguientes actividades:

a) Asistencia interdisciplinaria para la evaluación, diagnóstico y definición de estrategias de abordaje;

b) Grupos de ayuda mutua;

c) Asistencia y patrocinio jurídico gratuito;

d) Atención coordinada con el área de salud que brinde asistencia médica y psicológica;

e) Atención coordinada con el área social que brinde los programas de asistencia destinados a promover el desarrollo humano.

3.- Programas de asistencia económica para el autovalimiento de la mujer.

4.- Programas de acompañantes comunitarios para el sostenimiento de la estrategia de autovalimiento de la mujer.

5.- Centros de día para el fortalecimiento integral de la mujer.

6.- Instancias de tránsito para la atención y albergue de las mujeres que padecen violencia en los casos en que la permanencia en su domicilio o residencia implique una amenaza inminente a su integridad física, psicológica o sexual, o la de su grupo familiar, debiendo estar orientada a la integración inmediata a su medio familiar, social y laboral.

7.- Programas de reeducación destinados a los hombres que ejercen violencia.

ARTICULO 11. — Políticas públicas. El Estado nacional implementará el desarrollo de las siguientes acciones prioritarias, promoviendo su articulación y coordinación con los distintos Ministerios y Secretarías del Poder Ejecutivo nacional, jurisdicciones provinciales y municipales, universidades y organizaciones de la sociedad civil con competencia en la materia:

1.- Jefatura de Gabinete de Ministros – Secretaría de Gabinete y Gestión Pública:

a) Impulsar políticas específicas que implementen la normativa vigente en materia de acoso sexual en la administración pública nacional y garanticen la efectiva vigencia de los principios de no discriminación e igualdad de derechos, oportunidades y trato en el empleo público;

b) Promover, a través del Consejo Federal de la Función Pública, acciones semejantes en el ámbito de las jurisdicciones provinciales.

2.- Ministerio de Desarrollo Social de la Nación:

- a) Promover políticas tendientes a la revinculación social y laboral de las mujeres que padecen violencia;
- b) Elaborar criterios de priorización para la inclusión de las mujeres en los planes y programas de fortalecimiento y promoción social y en los planes de asistencia a la emergencia;
- c) Promover líneas de capacitación y financiamiento para la inserción laboral de las mujeres en procesos de asistencia por violencia;
- d) Apoyar proyectos para la creación y puesta en marcha de programas para atención de la emergencia destinadas a mujeres y al cuidado de sus hijas/os;
- e) Celebrar convenios con entidades bancarias a fin de facilitarles líneas de créditos a mujeres que padecen violencia;
- f) Coordinar con la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia y el Consejo Federal de Niñez, Adolescencia y Familia los criterios de atención que se fijen para las niñas y adolescentes que padecen violencia.

3.- Ministerio de Educación de la Nación:

- a) Articular en el marco del Consejo Federal de Educación la inclusión en los contenidos mínimos curriculares de la perspectiva de género, el ejercicio de la tolerancia, el respeto y la libertad en las relaciones interpersonales, la igualdad entre los sexos, la democratización de las relaciones familiares, la vigencia de los derechos humanos y la deslegitimación de modelos violentos de resolución de conflictos;
- b) Promover medidas para que se incluya en los planes de formación docente la detección precoz de la violencia contra las mujeres;
- c) Recomendar medidas para prevenir la escolarización inmediata de las/os niñas/os y adolescentes que se vean afectadas/os, por un cambio de residencia derivada de una situación de violencia, hasta que se sustancie la exclusión del agresor del hogar;
- d) Promover la incorporación de la temática de la violencia contra las mujeres en las currículas terciarias y universitarias, tanto en los niveles de grado como de post grado;
- e) Promover la revisión y actualización de los libros de texto y materiales didácticos con la finalidad de eliminar los estereotipos de género y los criterios discriminatorios, fomentando la igualdad de derechos, oportunidades y trato entre mujeres y varones;
- f) Las medidas anteriormente propuestas se promoverán en el ámbito del Consejo Federal de Educación.

4.- Ministerio de Salud de la Nación:

- a) Incorporar la problemática de la violencia contra las mujeres en los programas de salud integral de la mujer;
- b) Promover la discusión y adopción de los instrumentos aprobados por el Ministerio de Salud de la Nación en materia de violencia contra las mujeres en el ámbito del Consejo Federal de Salud;
- c) Diseñar protocolos específicos de detección precoz y atención de todo tipo y modalidad de violencia contra las mujeres, prioritariamente en las áreas de atención primaria de salud, emergencias, clínica médica, obstetricia, ginecología, traumatología, pediatría, y salud mental, que especifiquen el procedimiento a seguir para la atención de las mujeres que padecen violencia, resguardando la intimidad de la persona asistida y promoviendo una práctica médica no sexista. El procedimiento deberá asegurar la obtención y preservación de elementos probatorios;



- d) Promover servicios o programas con equipos interdisciplinarios especializados en la prevención y atención de la violencia contra las mujeres y/o de quienes la ejerzan con la utilización de protocolos de atención y derivación;
- e) Impulsar la aplicación de un Registro de las personas asistidas por situaciones de violencia contra las mujeres, que coordine los niveles nacionales y provinciales.
- f) Asegurar la asistencia especializada de los/as hijos/as testigos de violencia;
- g) Promover acuerdos con la Superintendencia de Servicios de Salud u organismo que en un futuro lo reemplace, a fin de incluir programas de prevención y asistencia de la violencia contra las mujeres, en los establecimientos médico-asistenciales, de la seguridad social y las entidades de medicina prepaga, los que deberán incorporarlas en su cobertura en igualdad de condiciones con otras prestaciones;
- h) Alentar la formación continua del personal médico sanitario con el fin de mejorar el diagnóstico precoz y la atención médica con perspectiva de género;
- i) Promover, en el marco del Consejo Federal de Salud, el seguimiento y monitoreo de la aplicación de los protocolos. Para ello, los organismos nacionales y provinciales podrán celebrar convenios con instituciones y organizaciones de la sociedad civil.

## 5.- Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos de la Nación:

### 5.1. Secretaría de Justicia:

- a) Promover políticas para facilitar el acceso de las mujeres a la Justicia mediante la puesta en marcha y el fortalecimiento de centros de información, asesoramiento jurídico y patrocinio jurídico gratuito;
- b) Promover la aplicación de convenios con Colegios Profesionales, instituciones académicas y organizaciones de la sociedad civil para brindar asistencia jurídica especializada y gratuita;
- c) Promover la unificación de criterios para la elaboración de los informes judiciales sobre la situación de peligro de las mujeres que padecen violencia;
- d) Promover la articulación y cooperación entre las distintas instancias judiciales involucradas a fin de mejorar la eficacia de las medidas judiciales;
- e) Promover la elaboración de un protocolo de recepción de denuncias de violencia contra las mujeres a efectos de evitar la judicialización innecesaria de aquellos casos que requieran de otro tipo de abordaje;
- f) Propiciar instancias de intercambio y articulación con la Corte Suprema de Justicia de la Nación para incentivar en los distintos niveles del Poder Judicial la capacitación específica referida al tema;
- g) Alentar la conformación de espacios de formación específica para profesionales del derecho;
- h) Fomentar las investigaciones sobre las causas, la naturaleza, la gravedad y las consecuencias de la violencia contra las mujeres, así como de la eficacia de las medidas aplicadas para impedirla y reparar sus efectos, difundiendo periódicamente los resultados;
- i) Garantizar el acceso a los servicios de atención específica para mujeres privadas de libertad.

### 5.2. Secretaría de Seguridad:

- a) Fomentar en las fuerzas policiales y de seguridad, el desarrollo de servicios interdisciplinarios que brinden apoyo a las mujeres que padecen violencia para optimizar su atención, derivación a otros servicios y cumplimiento de disposiciones judiciales;
- b) Elaborar en el ámbito del Consejo de Seguridad Interior, los procedimientos básicos para el diseño de

protocolos específicos para las fuerzas policial y de seguridad a fin de brindar las respuestas adecuadas para evitar la revictimización, facilitar la debida atención, asistencia y protección policial a las mujeres que acudan a presentar denuncias en sede policial;

c) Promover la articulación de las fuerzas policial y de seguridad que intervengan en la atención de la violencia contra las mujeres con las instituciones gubernamentales y las organizaciones de la sociedad civil;

d) Sensibilizar y capacitar a las fuerzas policial y de seguridad en la temática de la violencia contra las mujeres en el marco del respeto de los derechos humanos;

e) Incluir en los programas de formación de las fuerzas policial y de seguridad asignaturas y/o contenidos curriculares específicos sobre los derechos humanos de las mujeres y en especial sobre violencia con perspectiva de género.

5.3. Secretaría de Derechos Humanos e Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI):

a) Promover la inclusión de la problemática de la violencia contra las mujeres en todos los programas y acciones de la Secretaría de Derechos Humanos de la Nación y del INADI, en articulación con el Consejo Federal de Derechos Humanos.

6.- Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación:

a) Desarrollar programas de sensibilización, capacitación e incentivos a empresas y sindicatos para eliminar la violencia laboral contra las mujeres y promover la igualdad de derechos, oportunidades y trato en el ámbito laboral, debiendo respetar el principio de no discriminación en:

1. El acceso al puesto de trabajo, en materia de convocatoria y selección;

2. La carrera profesional, en materia de promoción y formación;

3. La permanencia en el puesto de trabajo;

4. El derecho a una igual remuneración por igual tarea o función.

b) Promover, a través de programas específicos la prevención del acoso sexual contra las mujeres en el ámbito de empresas y sindicatos;

c) Promover políticas tendientes a la formación e inclusión laboral de mujeres que padecen violencia;

d) Promover el respeto de los derechos laborales de las mujeres que padecen violencia, en particular cuando deban ausentarse de su puesto de trabajo a fin de dar cumplimiento a prescripciones profesionales, tanto administrativas como las emanadas de las decisiones judiciales.

7.- Ministerio de Defensa de la Nación:

a) Adecuar las normativas, códigos y prácticas internas de las Fuerzas Armadas a la Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer y la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres;

b) Impulsar programas y/o medidas de acción positiva tendientes a erradicar patrones de discriminación en perjuicio de las mujeres en las Fuerzas Armadas para el ingreso, promoción y permanencia en las mismas;

c) Sensibilizar a los distintos niveles jerárquicos en la temática de la violencia contra las mujeres en el marco del respeto de los derechos humanos;

d) Incluir en los programas de formación asignaturas y/o contenidos específicos sobre los derechos humanos de las mujeres y la violencia con perspectiva de género.

8.- Secretaría de Medios de Comunicación de la Nación:

a) Impulsar desde el Sistema Nacional de Medios la difusión de mensajes y campañas permanentes de sensibilización y concientización dirigida a la población en general y en particular a las mujeres sobre el derecho de las mismas a vivir una vida libre de violencias;

b) Promover en los medios masivos de comunicación el respeto por los derechos humanos de las mujeres y el tratamiento de la violencia desde la perspectiva de género;

c) Brindar capacitación a profesionales de los medios masivos de comunicación en violencia contra las mujeres;

d) Alentar la eliminación del sexismo en la información;

e) Promover, como un tema de responsabilidad social empresaria, la difusión de campañas publicitarias para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres.

#### CAPITULO IV

#### OBSERVATORIO DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

ARTICULO 12. — Creación. Créase el Observatorio de la Violencia contra las Mujeres en el ámbito del Consejo Nacional de la Mujer, destinado al monitoreo, recolección, producción, registro y sistematización de datos e información sobre la violencia contra las mujeres.

ARTICULO 13. — Misión. El Observatorio tendrá por misión el desarrollo de un sistema de información permanente que brinde insumos para el diseño, implementación y gestión de políticas públicas tendientes a la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres.

ARTICULO 14. — Funciones. Serán funciones del Observatorio de la Violencia contra las Mujeres:

a) Recolectar, procesar, registrar, analizar, publicar y difundir información periódica y sistemática y comparable diacrónica y sincrónicamente sobre violencia contra las mujeres;

b) Impulsar el desarrollo de estudios e investigaciones sobre la evolución, prevalencia, tipos y modalidades de violencia contra las mujeres, sus consecuencias y efectos, identificando aquellos factores sociales, culturales, económicos y políticos que de alguna manera estén asociados o puedan constituir causal de violencia;

c) Incorporar los resultados de sus investigaciones y estudios en los informes que el Estado nacional eleve a los organismos regionales e internacionales en materia de violencia contra las mujeres;

d) Celebrar convenios de cooperación con organismos públicos o privados, nacionales o internacionales, con la finalidad de articular interdisciplinariamente el desarrollo de estudios e investigaciones;

e) Crear una red de información y difundir a la ciudadanía los datos relevados, estudios y actividades del Observatorio, mediante una página web propia o vinculada al portal del Consejo Nacional de la Mujer. Crear y mantener una base documental actualizada permanentemente y abierta a la ciudadanía;

f) Examinar las buenas prácticas en materia de prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres y las experiencias innovadoras en la materia y difundirlas a los fines de ser adoptadas por aquellos organismos e instituciones nacionales, provinciales o municipales que lo consideren;

g) Articular acciones con organismos gubernamentales con competencia en materia de derechos humanos

de las mujeres a los fines de monitorear la implementación de políticas de prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres, para evaluar su impacto y elaborar propuestas de actuaciones o reformas;

h) Fomentar y promover la organización y celebración periódica de debates públicos, con participación de centros de investigación, instituciones académicas, organizaciones de la sociedad civil y representantes de organismos públicos y privados, nacionales e internacionales con competencia en la materia, fomentando el intercambio de experiencias e identificando temas y problemas relevantes para la agenda pública;

i) Brindar capacitación, asesoramiento y apoyo técnico a organismos públicos y privados para la puesta en marcha de los Registros y los protocolos;

j) Articular las acciones del Observatorio de la Violencia contra las Mujeres con otros Observatorios que existan a nivel provincial, nacional e internacional;

k) Publicar el informe anual sobre las actividades desarrolladas, el que deberá contener información sobre los estudios e investigaciones realizadas y propuestas de reformas institucionales o normativas. El mismo será difundido a la ciudadanía y elevado a las autoridades con competencia en la materia para que adopten las medidas que corresponda.

ARTICULO 15. — Integración. El Observatorio de la Violencia contra las Mujeres estará integrado por:

a) Una persona designada por la Presidencia del Consejo Nacional de la Mujer, quien ejercerá la Dirección del Observatorio, debiendo tener acreditada formación en investigación social y derechos humanos;

b) Un equipo interdisciplinario idóneo en la materia.

### TITULO III PROCEDIMIENTOS

#### CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 16. — Derechos y garantías mínimas de procedimientos judiciales y administrativos. Los organismos del Estado deberán garantizar a las mujeres, en cualquier procedimiento judicial o administrativo, además de todos los derechos reconocidos en la Constitución Nacional, los Tratados Internacionales de Derechos Humanos ratificados por la Nación Argentina, la presente ley y las leyes que en consecuencia se dicten, los siguientes derechos y garantías:

a) A la gratuidad de las actuaciones judiciales y del patrocinio jurídico preferentemente especializado;

b) A obtener una respuesta oportuna y efectiva;

c) A ser oída personalmente por el juez y por la autoridad administrativa competente;

d) A que su opinión sea tenida en cuenta al momento de arribar a una decisión que la afecte;

e) A recibir protección judicial urgente y preventiva cuando se encuentren amenazados o vulnerados cualquiera de los derechos enunciados en el artículo 3º de la presente ley;

f) A la protección de su intimidad, garantizando la confidencialidad de las actuaciones;

g) A participar en el procedimiento recibiendo información sobre el estado de la causa;

h) A recibir un trato humanizado, evitando la revictimización;

i) A la amplitud probatoria para acreditar los hechos denunciados, teniendo en cuenta las circunstancias especiales en las que se desarrollan los actos de violencia y quienes son sus naturales testigos;

j) A oponerse a la realización de inspecciones sobre su cuerpo por fuera del estricto marco de la orden judicial. En caso de consentirlas y en los peritajes judiciales tiene derecho a ser acompañada por alguien de su confianza y a que sean realizados por personal profesional especializado y formado con perspectiva de género;

k) A contar con mecanismos eficientes para denunciar a los funcionarios por el incumplimiento de los plazos establecidos y demás irregularidades.

ARTICULO 17. — Procedimientos Administrativos. Las jurisdicciones locales podrán fijar los procedimientos previos o posteriores a la instancia judicial para el cumplimiento de esta ley, la que será aplicada por los municipios, comunas, comisiones de fomento, juntas, delegaciones de los Consejos Provinciales de la Mujer o áreas descentralizadas, juzgados de paz u organismos que estimen convenientes.

ARTICULO 18. — Denuncia. Las personas que se desempeñen en servicios asistenciales, sociales, educativos y de salud, en el ámbito público o privado, que con motivo o en ocasión de sus tareas tomen conocimiento de un hecho de violencia contra las mujeres en los términos de la presente ley, estarán obligados a formular las denuncias, según corresponda, aun en aquellos casos en que el hecho no configure delito.

## CAPITULO II PROCEDIMIENTO

ARTICULO 19. — Ambito de aplicación. Las jurisdicciones locales, en el ámbito de sus competencias, dictarán sus normas de procedimiento o adherirán al régimen procesal previsto en la presente ley.

ARTICULO 20. — Características del procedimiento. El procedimiento será gratuito y sumarísimo.

ARTICULO 21. — Presentación de la denuncia. La presentación de la denuncia por violencia contra las mujeres podrá efectuarse ante cualquier juez/jueza de cualquier fuero e instancia o ante el Ministerio Público, en forma oral o escrita.

Se guardará reserva de identidad de la persona denunciante.

ARTICULO 22. — Competencia. Entenderá en la causa el/la juez/a que resulte competente en razón de la materia según los tipos y modalidades de violencia de que se trate.

Aún en caso de incompetencia, el/la juez/a interviniente podrá disponer las medidas preventivas que estime pertinente.

ARTICULO 23. — Exposición policial. En el supuesto que al concurrir a un servicio policial sólo se labrase exposición y de ella surgiere la posible existencia de violencia contra la mujer, corresponderá remitirla a la autoridad judicial competente dentro de las VEINTICUATRO (24) horas.

ARTICULO 24. — Personas que pueden efectuar la denuncia. Las denuncias podrán ser efectuadas:

a) Por la mujer que se considere afectada o su representante legal sin restricción alguna;

b) La niña o la adolescente directamente o través de sus representantes legales de acuerdo lo establecido en la Ley 26.061 de Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes;

c) Cualquier persona cuando la afectada tenga discapacidad, o que por su condición física o psíquica no pudiese formularla;

d) En los casos de violencia sexual, la mujer que la haya padecido es la única legitimada para hacer la denuncia. Cuando la misma fuere efectuada por un tercero, se citará a la mujer para que la ratifique o rectifique en VEINTICUATRO (24) horas. La autoridad judicial competente tomará los recaudos necesarios para evitar que la causa tome estado público.

e) La denuncia penal será obligatoria para toda persona que se desempeñe laboralmente en servicios asistenciales, sociales, educativos y de salud, en el ámbito público o privado, que con motivo o en oca-

sión de sus tareas tomaren conocimiento de que una mujer padece violencia siempre que los hechos pudieran constituir un delito.

ARTICULO 25. — Asistencia protectora. En toda instancia del proceso se admitirá la presencia de un/a acompañante como ayuda protectora ad honórem, siempre que la mujer que padece violencia lo solicite y con el único objeto de preservar la salud física y psicológica de la misma.

ARTICULO 26. — Medidas preventivas urgentes.

a) Durante cualquier etapa del proceso el/la juez/a interviniente podrá, de oficio o a petición de parte, ordenar una o más de las siguientes medidas preventivas de acuerdo a los tipos y modalidades de violencia contra las mujeres definidas en los artículos 5º y 6º de la presente ley:

a. 1. Ordenar la prohibición de acercamiento del presunto agresor al lugar de residencia, trabajo, estudio, esparcimiento o a los lugares de habitual concurrencia de la mujer que padece violencia;

a.2. Ordenar al presunto agresor que cese en los actos de perturbación o intimidación que, directa o indirectamente, realice hacia la mujer;

a.3. Ordenar la restitución inmediata de los efectos personales a la parte peticionante, si ésta se ha visto privada de los mismos;

a.4. Prohibir al presunto agresor la compra y tenencia de armas, y ordenar el secuestro de las que estuvieren en su posesión;

a.5. Proveer las medidas conducentes a brindar a quien padece o ejerce violencia, cuando así lo requieran, asistencia médica o psicológica, a través de los organismos públicos y organizaciones de la sociedad civil con formación especializada en la prevención y atención de la violencia contra las mujeres;

a.6. Ordenar medidas de seguridad en el domicilio de la mujer;

a.7. Ordenar toda otra medida necesaria para garantizar la seguridad de la mujer que padece violencia, hacer cesar la situación de violencia y evitar la repetición de todo acto de perturbación o intimidación, agresión y maltrato del agresor hacia la mujer.

b) Sin perjuicio de las medidas establecidas en el inciso a) del presente artículo, en los casos de la modalidad de violencia doméstica contra las mujeres, el/la juez/a podrá ordenar las siguientes medidas preventivas urgentes:

b.1. Prohibir al presunto agresor enajenar, disponer, destruir, ocultar o trasladar bienes gananciales de la sociedad conyugal o los comunes de la pareja conviviente;

b.2. Ordenar la exclusión de la parte agresora de la residencia común, independientemente de la titularidad de la misma;

b.3. Decidir el reintegro al domicilio de la mujer si ésta se había retirado, previa exclusión de la vivienda del presunto agresor;

b.4. Ordenar a la fuerza pública, el acompañamiento de la mujer que padece violencia, a su domicilio para retirar sus efectos personales;

b.5. En caso de que se trate de una pareja con hijos/as, se fijará una cuota alimentaria provisoria, si correspondiese, de acuerdo con los antecedentes obrantes en la causa y según las normas que rigen en la materia;

b.6. En caso que la víctima fuere menor de edad, el/la juez/a, mediante resolución fundada y teniendo en cuenta la opinión y el derecho a ser oída de la niña o de la adolescente, puede otorgar la guarda a un

miembro de su grupo familiar, por consanguinidad o afinidad, o con otros miembros de la familia ampliada o de la comunidad.

b.7. Ordenar la suspensión provisoria del régimen de visitas;

b.8. Ordenar al presunto agresor abstenerse de interferir, de cualquier forma, en el ejercicio de la guarda, crianza y educación de los/as hijos/ as;

b.9. Disponer el inventario de los bienes gananciales de la sociedad conyugal y de los bienes propios de quien ejerce y padece violencia. En los casos de las parejas convivientes se dispondrá el inventario de los bienes de cada uno;

b.10. Otorgar el uso exclusivo a la mujer que padece violencia, por el período que estime conveniente, del mobiliario de la casa.

ARTICULO 27. — Facultades del/la juez/a. El/ la juez/a podrá dictar más de una medida a la vez, determinando la duración de las mismas de acuerdo a las circunstancias del caso, y debiendo establecer un plazo máximo de duración de las mismas, por auto fundado.

ARTICULO 28. — Audiencia. El/la juez/a interviniente fijará una audiencia, la que deberá tomar personalmente bajo pena de nulidad, dentro de CUARENTA Y OCHO (48) horas de ordenadas las medidas del artículo 26, o si no se adoptara ninguna de ellas, desde el momento que tomó conocimiento de la denuncia.

El presunto agresor estará obligado a comparecer bajo apercibimiento de ser llevado ante el juzgado con auxilio de la fuerza pública.

En dicha audiencia, escuchará a las partes por separado bajo pena de nulidad, y ordenará las medidas que estime pertinentes.

Si la víctima de violencia fuere niña o adolescente deberá contemplarse lo estipulado por la Ley 26.061 sobre Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.

Quedan prohibidas las audiencias de mediación o conciliación.

ARTICULO 29. — Informes. Siempre que fuere posible el/la juez/a interviniente podrá requerir un informe efectuado por un equipo interdisciplinario para determinar los daños físicos, psicológicos, económicos o de otro tipo sufridos por la mujer y la situación de peligro en la que se encuentre.

Dicho informe será remitido en un plazo de CUARENTA Y OCHO (48) horas, a efectos de que pueda aplicar otras medidas, interrumpir o hacer cesar alguna de las mencionadas en el artículo 26.

El/la juez/a interviniente también podrá considerar los informes que se elaboren por los equipos interdisciplinarios de la administración pública sobre los daños físicos, psicológicos, económicos o de otro tipo sufridos por la mujer y la situación de peligro, evitando producir nuevos informes que la revictimicen.

También podrá considerar informes de profesionales de organizaciones de la sociedad civil idóneas en el tratamiento de la violencia contra las mujeres.

ARTICULO 30. — Prueba, principios y medidas. El/la juez/a tendrá amplias facultades para ordenar e impulsar el proceso, pudiendo disponer las medidas que fueren necesarias para indagar los sucesos, ubicar el paradero del presunto agresor, y proteger a quienes corran el riesgo de padecer nuevos actos de violencia, rigiendo el principio de obtención de la verdad material.

ARTICULO 31. — Resoluciones. Regirá el principio de amplia libertad probatoria para acreditar los hechos denunciados, evaluándose las pruebas ofrecidas de acuerdo con el principio de la sana crítica. Se considerarán las presunciones que contribuyan a la demostración de los hechos, siempre que sean indicios graves, precisos y concordantes.

ARTICULO 32. — Sanciones. Ante el incumplimiento de las medidas ordenadas, el/la juez/a podrá evaluar la conveniencia de modificar las mismas, pudiendo ampliarlas u ordenar otras.

Frente a un nuevo incumplimiento y sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales que correspondan, el/la Juez/a deberá aplicar alguna/s de las siguientes sanciones:

- a) Advertencia o llamado de atención por el acto cometido;
- b) Comunicación de los hechos de violencia al organismo, institución, sindicato, asociación profesional o lugar de trabajo del agresor;
- c) Asistencia obligatoria del agresor a programas reflexivos, educativos o terapéuticos tendientes a la modificación de conductas violentas.

Asimismo, cuando el incumplimiento configure desobediencia u otro delito, el juez deberá poner el hecho en conocimiento del/la juez/a con competencia en materia penal.

ARTICULO 33. — Apelación. Las resoluciones que concedan, rechacen, interrumpan, modifiquen o dispongan el cese de alguna de las medidas preventivas urgentes o impongan sanciones, serán apelables dentro del plazo de TRES (3) días hábiles.

La apelación contra resoluciones que concedan medidas preventivas urgentes se concederá en relación y con efecto devolutivo.

La apelación contra resoluciones que dispongan la interrupción o el cese de tales medidas se concederá en relación y con efecto suspensivo.

ARTICULO 34. — Seguimiento. Durante el trámite de la causa, por el tiempo que se juzgue adecuado, el/la juez/a deberá controlar la eficacia de las medidas y decisiones adoptadas, ya sea a través de la comparecencia de las partes al tribunal, con la frecuencia que se ordene, y/o mediante la intervención del equipo interdisciplinario, quienes elaborarán informes periódicos acerca de la situación.

ARTICULO 35. — Reparación. La parte damnificada podrá reclamar la reparación civil por los daños y perjuicios, según las normas comunes que rigen la materia.

ARTICULO 36. — Obligaciones de los/as funcionarios/ as. Los/as funcionarios/as policiales, judiciales, agentes sanitarios, y cualquier otro/a funcionario/a público/a a quien acudan las mujeres afectadas, tienen la obligación de informar sobre:

- a) Los derechos que la legislación le confiere a la mujer que padece violencia, y sobre los servicios gubernamentales disponibles para su atención;
- b) Cómo y dónde conducirse para ser asistida en el proceso;
- c) Cómo preservar las evidencias.

ARTICULO 37. — Registros. La Corte Suprema de Justicia de la Nación llevará registros sociodemográficos de las denuncias efectuadas sobre hechos de violencia previstos en esta ley, especificando, como mínimo, edad, estado civil, profesión u ocupación de la mujer que padece violencia, así como del agresor; vínculo con el agresor, naturaleza de los hechos, medidas adoptadas y sus resultados, así como las sanciones impuestas al agresor.

Los juzgados que intervienen en los casos de violencia previstos en esta ley deberán remitir anualmente la información pertinente para dicho registro.

El acceso a los registros requiere motivos fundados y previa autorización judicial, garantizando la confidencialidad de la identidad de las partes.



La Corte Suprema de Justicia de la Nación elaborará estadísticas de acceso público que permitan conocer, como mínimo, las características de quienes ejercen o padecen violencia y sus modalidades, vínculo entre las partes, tipo de medidas adoptadas y sus resultados, y tipo y cantidad de sanciones aplicadas.

ARTICULO 38. — Colaboración de organizaciones públicas o privadas. El/la juez/a podrán solicitar o aceptar en carácter de amicus curiae la colaboración de organizaciones o entidades públicas o privadas dedicadas a la protección de los derechos de las mujeres.

ARTICULO 39. — Exención de cargas. Las actuaciones fundadas en la presente ley estarán exentas del pago de sellado, tasas, depósitos y cualquier otro impuesto, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 68 del Código Procesal, Civil y Comercial de la Nación en materia de costas.

ARTICULO 40. — Normas supletorias. Serán de aplicación supletoria los regímenes procesales que correspondan, según los tipos y modalidades de violencia denunciados.

#### TITULO IV DISPOSICIONES FINALES

ARTICULO 41. — En ningún caso las conductas, actos u omisiones previstas en la presente ley importarán la creación de nuevos tipos penales, ni la modificación o derogación de los vigentes.

ARTICULO 42. — La Ley 24.417 de Protección contra la Violencia Familiar, será de aplicación en aquellos casos de violencia doméstica no previstos en la presente ley.

ARTICULO 43. — Las partidas que resulten necesarias para el cumplimiento de la presente ley serán previstas anualmente en la Ley de Presupuesto General de la Administración Nacional.

ARTICULO 44. — La ley entrará en vigencia a partir de su publicación en el Boletín Oficial de la Nación.

ARTICULO 45. — Comuníquese al Poder Ejecutivo nacional.  
DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL CONGRESO ARGENTINO, EN BUENOS AIRES, A LOS ONCE DIAS DEL MES DE MARZO DEL AÑO DOS MIL NUEVE.

— REGISTRADO BAJO EL N° 26.485 —

<http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/150000-154999/152155/norma.htm>

## 11.2 - Anexo N° 2

### **Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales.**

Presidencia de la Nación. <http://www.politicassociales.gov.ar/organismos.php>

El Consejo Nacional de las Mujeres es el organismo gubernamental de nivel nacional, responsable de las políticas públicas de igualdad de oportunidades y trato entre varones y mujeres que tiene como propósito fundamental promover un nuevo modelo de contrato social basado en la plena e igualitaria participación de las mujeres en la vida social, política, económica y cultural del país.

Paseo Colón 275 - Piso 5° - (C1063ACC) CABA – Argentina (5411) 4345-7384 al 6 / 4342-9010  
<http://www.cnm.gov.ar/>

La Comisión Nacional Asesora para la Integración de personas Discapacitadas, tiene como misión coordinar, normatizar, asesorar, promover y difundir con carácter nacional, todas aquellas acciones que contribuyan directa o indirectamente a la integración de las personas con discapacidad, sin distinción de edad, sexo, raza, religión o nivel socio-económico, asegurando una equitativa distribución y acceso a los beneficios que se instituyan.

Av. Pte. Julio A. Roca 782 piso 4 (C1067ABP) CABA – Argentina 0800 333 2662 - (5411) 4334 0828  
<http://www.conadis.gov.ar/>

La misión institucional del organismo consiste en “Promover la participación de las Organizaciones de la Sociedad Civil en la gestión de políticas públicas generando espacios institucionales de articulación para el establecimiento de procesos de desarrollo sustentable”..

H. Yrigoyen 1447 piso 6 (C1089AAA) CABA – Argentina 0800-333-3800  
<http://www.cenoc.gov.ar/>

El Consejo Consultivo Nacional de Políticas Sociales es un espacio multiactorial que reúne organizaciones representativas de la comunidad ciudadana junto a miembros del Estado, para analizar y recomendar políticas sociales con el objetivo de la inclusión social. Trabaja por consenso, y periódicamente emite informes de sus acuerdos al Poder Ejecutivo Nacional.

Av. Pte. Julio A. Roca 782 piso 5 (C1067ABP) CABA – Argentina  
[ccnps@politicassociales.gov.ar](mailto:ccnps@politicassociales.gov.ar)

“La Argentina está avanzando sostenidamente en el cumplimiento de los compromisos asumidos con los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Varios años consecutivos de crecimiento favorable, desde el 2003 hasta la fecha, la reconstrucción del Estado y Políticas Activas de inclusión social aceleraron el ritmo de progreso hacia el cumplimiento de las metas que el Gobierno Argentino se ha fijado”.

Av. Pte. Julio A. Roca 782 piso 5 (C1067ABP) CABA – Argentina (54 11) 4342-0939 / int. 5063  
<http://www.politicassociales.gov.ar/odm>

El Plan Nacional Abordaje Integral “Ahí en el lugar” amplía y consolida la presencia del Estado nacional en pequeños pueblos, parajes y barrios del territorio nacional que se encuentran aislados social y/o geográficamente, fortaleciendo los procesos de inclusión social y desarrollo local a través de la conformación de redes, la promoción de la organización y participación comunitaria y el fortalecimiento de las identidades locales.

<http://www.desarrollosocial.gov.ar/planahi/157>

Este Programa contribuye a fortalecer al Estado en el desarrollo de capacidades institucionales para llevar adelante acciones integrales en el nivel nacional, provincial y local. El programa se propone llegar a las familias y a la comunidad con Información, acompañamiento y recursos para fortalecer a los grupos familiares en su rol protagónico de crianza de niños y niñas de 0 a 4 años.

Av. Pte. Julio A. Roca 782 piso 5 (C1067ABP) CABA – Argentina (54 11) 4343-0181 / int. 5056  
<http://www.primerosanos.gov.ar>  
[primerainfancia@presidencia.gov.ar](mailto:primerainfancia@presidencia.gov.ar)

Es una unidad de gestión destinada a contribuir con la construcción del Proyecto Nacional desde la Actividad Física en función del Desarrollo Humano y Calidad de Vida de todas y todos los argentinos. Su finalidad está dada por el desafío de instalar la Actividad Física como un Derecho en la Argentina.

Av. Pte. Julio A. Roca 782 piso 5 (C1067ABP) CABA – Argentina (54 11) 4343-0181 / int. 5056  
<http://redaf.desarrollosocial.gov.ar/>  
[redaf@politicassociales.gov.ar](mailto:redaf@politicassociales.gov.ar)

Es un programa dedicado a diseñar e implementar sistemas para ser aplicados en todos los niveles nacional, provincial, municipal y local destinados a producir información que permita diagnosticar la situación socioeconómica de la población y realizar análisis útiles para la formulación de políticas y evaluar el grado de correspondencia entre el impacto previsto y el efectivamente alcanzado a través de la implementación de los mismos.

Av. Pte. Julio A. Roca 782 piso 11 (C1067ABP) CABA – Argentina (54 11) 4343.0181 int. 5032  
<http://www.siempro.gov.ar/>

La Dirección Nacional SINTyS funciona en el ámbito del Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales de Presidencia de la Nación. Coordina el acceso de los organismos públicos nacionales, provinciales y municipales, a información de identidad, localización geográfica, social y patrimonial de la población, asegurando la confidencialidad y privacidad de la misma, como estipula la Ley de Protección de Datos Personales.

Av. Pte. Julio A. Roca 782 piso 5 (C1067ABP) CABA – Argentina (54 11) 4334-3676 / 4342-5648  
<http://www.sintys.gov.ar/>

Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales  
Julio A. Roca 782 - 5to piso - (C1067ABP) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Argentina - Tel/fax [54 11] 4342-6314 [contacto@politicassociales.gov.ar](mailto:contacto@politicassociales.gov.ar)

### **11.3 - Anexo N° 3**

#### **Objetivos del Consejo Nacional de las Mujeres**

##### Objetivo Institucional

El Consejo Nacional de las Mujeres es el organismo gubernamental de nivel nacional, responsable de las políticas públicas de igualdad de oportunidades y trato entre varones y mujeres que tiene como propósito fundamental:

Promover una transformación socio-cultural basada en la plena e igualitaria participación de las mujeres en la vida social, política, económica y cultural del país.

Esta transformación está fundada en una nueva concepción de la ciudadanía que reconoce la existencia de desigualdades e inequidades que afectan el ejercicio pleno de la misma y promueve la responsabilidad compartida entre mujeres y varones. Se plantea lograr este propósito a través de:

##### **Objetivos Específicos**

- \* Legitimar ante la sociedad la relevancia de la equidad de género para el fortalecimiento de la democracia.
- \* Impulsar políticas públicas con perspectiva de género que contribuyan a la superación de las diversas formas de discriminación contra las mujeres y promuevan las condiciones sociales adecuadas para garantizar a las mujeres el ejercicio efectivo de sus derechos.
- \* Fortalecer las Áreas Mujer provinciales y locales e impulsar la articulación de acciones conjuntas.

La consecución del logro de esta transformación social, para todo el conjunto de la sociedad, argentina, en pro de la equidad de género, incidiendo en los distintos sectores gubernamentales, responsables de las políticas públicas, se enmarca en las siguientes líneas estratégicas:

- \* Impulso y monitoreo del efectivo cumplimiento de los tratados internacionales: i) Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, con rango constitucional, en nuestro país, a partir de la reforma constitucional de 1994; y ii) Convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia: "Convención de Belém do Pará, ley 24 632, aprobada por el Congreso Nacional, en 1996.
- \* Interlocución con la sociedad civil, a fin de establecer un foro de intercambio, debate y promoción de propuestas, para el diseño y el monitoreo de políticas con perspectiva de género;
- \* Transversalidad en las políticas públicas en los distintos ministerios sectoriales: salud, trabajo, educación, desarrollo social, justicia e interior, a partir de actividades y programas conjuntos.
- \* Federalismo en lo que hace al desarrollo de programas y actividades para el fortalecimiento institucional de las áreas mujer, jurisdiccionales (provinciales, municipales y de la Ciudad de Buenos Aires)

\* Fortalecimiento de vínculos con el Poder Judicial y el Poder Legislativo (nacionales y provinciales)  
Paseo Colón 275 – Piso 5° - CP 1063ACC – Ciudad Autónoma de Buenos Aires – República Argentina  
(5411) 4342 – 7079.

<http://www.cnm.gov.ar/Varios/ObjetivosConsejo.html>

## 11.4 - Anexo N° 4

### 11.4a Anteproyecto de Ley de Prevención de los Riesgos Laborales y Reparación de Daños e Incapacidades Derivados de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Laborales.

La ejecución de las políticas y gestión del sistema que abonan al cumplimiento de tales fines está a cargo de cuatro instituciones: Oficina Nacional de Seguridad y Salud Laboral; Comisión Nacional de Seguridad y Salud Laboral; Banco de Seguros de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Laborales; Comisiones Médicas.

La *Oficina Nacional de Seguridad y Salud Laboral* (art. 8) cuya misión es el análisis y estudio de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo así como la promoción y apoyo al mejoramiento, la vigilancia y el control de la normativa sobre prevención de riesgos laborales y sobre higiene y seguridad en el trabajo. Se le asignan actividades científico- técnicas entre las que se encuentra la de administrar por sí el Registro Nacional de Incapacidades Laborales en el cual se registrarán los datos identificatorios del siniestro, la empresa en la que ocurrió, época del infortunio, prestaciones abonadas, incapacidades reclamadas y además, deberá elaborar los índices de siniestralidad por empleador y por actividad. Debe llevar también el registro de enfermedades laborales y desarrollar los estudios estadísticos sobre epidemiología laboral. Está a su cargo fomentar la cultura de la seguridad mediante la sensibilización pública. Tiene funciones de vigilancia y control de la normativa sobre higiene y seguridad en el trabajo y sobre prevención de riesgos laborales; de asesoramiento a las empresas y a los trabajadores sobre la manera más efectiva de cumplir las disposiciones cuya vigilancia tiene encomendada, etc.

La *Comisión Nacional de Seguridad y Salud Laboral* (art. 12), como órgano asesor en materia de políticas de prevención de riesgos laborales del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación, de las administraciones del trabajo de las Provincias y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y estará integrada por representantes de cada región en que se divida el territorio nacional.

*Banco de Seguros de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Laborales* (art. 61): que estará a cargo de la gestión de las prestaciones dinerarias y en especie (brindar asistencia médica y farmacéutica, suministrar prótesis y ortopedia, proveer la rehabilitación; recalificación profesional; y el servicio funerario (art. 8) y demás acciones previstas en el anteproyecto de ley y funcionará como persona jurídica de derecho público no estatal, con individualidad económica, financiera y administrativa. Es destacar que el gobierno y administración del Banco de Seguros de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Laborales estarán a cargo de un Directorio integrada por los representantes de los trabajadores.

*Comisiones Médicas* (art. 82): establece la creación de las comisiones médicas de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, mínimamente deberá constituirse una comisión por cada provincia y CABA, y estará integrada por tres médicos designados por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación, previo concurso público de antecedentes y oposición.

La acción de las Comisiones Médicas será la de determinar la naturaleza laboral del accidente o la enfermedad; el carácter y grado de la incapacidad; el contenido y alcance de las prestaciones en especie, cuando existiera discrepancia entre las partes.

- Los damnificados pueden optar por someter el conflicto a la decisión de las comisiones médicas o concurrir directamente ante los respectivos Tribunales del Trabajo.
- Cuando el damnificado voluntariamente haya concurrido ante las comisiones médicas los dictámenes emitidos por éstas serán vinculantes para las partes si no fueran impugnados dentro del plazo de sesenta días hábiles, contados a partir de ser fehacientemente notificados.
- El damnificado deberá contar con asistencia médica y/o sindical y/o letrada, será nulo todo lo actuado en infracción a este requisito. En todos los casos el procedimiento será gratuito para el damnificado incluyendo traslados y estudios complementarios.

El anteproyecto reconoce expresamente los derechos de información, consulta y participación de los trabajadores (arts.18 y 36) y establece la consulta obligatoria para los empleadores que pretendan

adoptar medidas en algunos supuestos (art. 35), limitando y condicionando en favor de la salud de los trabajadores, el derecho de organización reconocidos por el orden jurídico a los empleadores a través del derecho de participación de los trabajadores.

En el mismo sentido, se produce la incorporación de los *Delegados de Prevención* (art. 37) designados por voto directo y secreto de los trabajadores de la empresa, en cuya representación cumplen funciones específicas en materia de prevención de riesgos en el trabajo y control de las condiciones de salud y seguridad en el trabajo y del Comité de Prevención de Riesgos en el Trabajo (art. 42) como órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica y supervisión de las actuaciones de la empresa o explotación en materia de prevención de riesgos.

Es de relevada importancia de acuerdo a la protección integral de la salud del trabajador la instauración de lo dispuesto por el anteproyecto de la ley respecto a las *enfermedades derivadas de los factores de riesgos psicosociales* (art. 26), entendiéndose por éstos a las *condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestran efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo*.

Se entenderá por *factor protector psicosocial* a las condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.

La *obligación del empleador* de evaluar los riesgos laborales comprende la evaluación de los riesgos psicolaborales, y de adoptar las medidas necesarias a los fines de evitar que los riesgos psicosociales causen daños a la salud física o psíquica del trabajador. Serán consideradas como laborales, (...) las enfermedades derivadas de factores de riesgos psicosociales.

*Protección de la maternidad:* Se establece la obligatoriedad del empleador de evaluar los riesgos para la seguridad y salud de las trabajadoras en situación de embarazo o parto reciente y de adoptar las medidas necesarias para evitar su exposición a los riesgos específicos que puedan influir negativamente en la salud de la mujer, del feto o del hijo en período de lactancia (art. 27).

El anteproyecto de ley impone la *responsabilidad solidaria de las empresas* que contraten o subcontraten con otras la realización de obras y o servicios correspondientes a la propia actividad de aquéllas y que se desarrollen en sus propios centros de trabajo por las consecuencias derivadas del incumplimiento de la normativa sobre salud y prevención de riesgos laborales (art. 24).

*Reparación Integral:* La reparación de los daños derivados del trabajo está a cargo del Banco de Seguros de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Laborales. Sin embargo, la ley reconoce el derecho de los trabajadores damnificados o sus derechohabientes tendrán derecho a las prestaciones establecidas en esta ley, en caso de fallecimiento del mismo como consecuencia de un accidente de trabajo o una enfermedad laboral. (Art. 66). Como así también a los herederos declarados en juicio a reclamar ante el empleador responsable de la contingencia la reparación de los daños y perjuicios que pudiera corresponderles de acuerdo a las normas del Código Civil, de las que se deducirán únicamente el valor de las prestaciones por incapacidad permanente definitiva que hayan percibido del BSATyEL (art. 92). Asegurándose de este modo el derecho a la reparación integral del daño sufrido por el accidente de trabajo, enfermedad laboral o accidente in itinere, (Art. 66).

Los *empleadores* disponen de la posibilidad de contratar una póliza de responsabilidad civil adicional (art. 93) para hacer frente a las demandas en las cuales se les impute responsabilidad y por las que deba responder de acuerdo a las normas del Código Civil a las que refiere el párrafo anterior.

De acuerdo al Art. 66 se considera "*Enfermedad Laboral*" aquella que sea consecuencia inmediata o mediata previsible del tipo de tareas desempeñadas por el trabajador o de las condiciones en las que fueren ejecutadas por éste o de la exposición a agentes físicos, químicos o biológicos. Se considerarán, además, enfermedades laborales aquellas no incluidas en el listado, en caso de encontrarse relacionadas causal o concausalmente con la prestación del trabajo.

*Competencia:* el anteproyecto dispone que sea la justicia ordinaria del trabajo (art. 103) la encargada de dirimir los conflictos relacionados con la aplicación de las disposiciones previstas

*Discriminación:* El anteproyecto de ley establece una tutela especial (art. 98) de dos años para aquellos trabajadores que se reintegren al trabajo luego de haber sufrido un accidente o una enfermedad laboral y sean despedidos por el empleador. La norma presume, salvo prueba en contrario, la motivación discriminatoria del despido y otorga al trabajador la potestad de solicitar su reincorporación o exigir una indemnización especial adicional a las indemnizaciones comunes que le correspondan.

### **11.4b - “Avanza un proyecto clave para mejorar las condiciones de trabajo y reducir la accidentabilidad laboral”**

Beristain (2014), periodista del diario Tiempo Argentino, analiza el anteproyecto, cuya finalidad es “mejorar las condiciones de trabajo y reducir la accidentabilidad laboral de acuerdo a la ley de prevención de riesgos del trabajo que irá al Congreso”. En principio, nos informa que “la norma prevé comisiones mixtas con participación de los trabajadores, un fondo especial para cubrir los accidentes in itinere y la conformación de una indemnización ampliada para reducir la judicialización, entre otros puntos”.

Después de más de seis años de debates, controversias y acuerdos con los distintos actores interesados, el gobierno nacional tiene decidido enviar al Congreso la nueva norma que sustituirá a la cuestionada Ley de Riesgos de Trabajo. El proyecto está casi terminado, según pudo constatar Tiempo Argentino de fuentes oficiales, sindicales y empresariales, la propuesta oficial comprende alrededor de 58 artículos, que tienen como columna vertebral la prevención del riesgo y el cuidado de la salud del trabajador. (Beristain, 2014)

Es importante en este punto aclarar que, al día 2 de junio de 2014, el anteproyecto de Ley lleva más de 98 artículos, y se agrega a éste el artículo 213 bis, así lo dice puntualmente la Ley:

*Artículo 98:* Agrégase a la Ley de Contrato de Trabajo Nro. 20.744 (Decreto 390/76), el siguiente artículo:

“Artículo 213 bis: En el supuesto que un trabajador que haya sufrido un accidente o una enfermedad laboral sea despedido dentro de los dos años posteriores a la de su alta definitiva, se presumirá, salvo prueba en contrario, que la rescisión se dispuso con motivación discriminatoria. En tal caso, el trabajador tendrá derecho a solicitar su reincorporación en idénticas condiciones laborales a las que gozaba al momento del alta médica o percibir, además de las indemnizaciones comunes por despido, una indemnización especial cuyo monto será igual a la prevista en el artículo 182 de esta ley”.

De esta manera, la nueva normativa que, justamente, se denominará ley de prevención de riesgos del trabajo, apunta a subsanar las deficiencias estructurales y constitucionales de la actual Ley 24.557 (publicada en el Boletín Oficial en octubre de 1995), que en el neoliberalismo tuvo como objetivo preponderante reducir los costos de las empresas. El proyecto contempla un rol mucho más decisivo del Estado como contralor, colocando el acento en el monitoreo de todo el sistema, pero, particularmente, en el accionar de las Administradoras de Riesgos de Trabajo [ART].

*Creación de Comités Mixtos.* La iniciativa también prevé un papel más protagónico de los trabajadores en la seguridad ya que son los verdaderos damnificados por los accidentes de trabajo. Con este propósito se conformarán los comités mixtos paritarios de salud y seguridad en los que los obreros contarán con una representación para fiscalizar el cumplimiento de las medidas de control de los riesgos laborales. Además, el trabajador va a tener el derecho de retener tareas en el caso de que las condiciones de trabajo no sean las adecuadas y exista un peligro inminente que lo ponga en riesgo.

*Las ART y la fiscalización.* La nueva normativa obligará a las ART a visitar al menos una vez al año a todos sus clientes-empresas para asegurarse que cumplan con los requisitos de seguridad. En la actualidad, las visitas son discrecionales y muchas veces no se cumplen. Además, se crearán mecanismos para que las ART paguen

más rápido todos los componentes del resarcimiento económico. Las ART coexistirán y competirán con mutuales, que al estilo español, podrán estar integradas sólo por empresarios o por convenio colectivo de trabajo, es decir incluyendo a la patronal y a los trabajadores.

*El nuevo sistema mantendrá la doble vía*, es decir la potestad del trabajador de recurrir a la justicia en el caso de que no esté conforme con la indemnización que determina la ART de la empresa porque se trata de un derecho constitucional inalienable. Sin embargo, se incorporará una indemnización adicional equivalente a un plus del 20% por daño moral. Los damnificados o los familiares del damnificado (en el caso que se trae de un accidente mortal) podrán optar entre aceptar la indemnización ampliada, es decir el 100% más el 20%, o cobrar el 100% y recurrir a la justicia con el riesgo de involucrarse en un largo peregrinaje por un monto dinerario que en promedio sería similar a la de la indemnización ampliada. Por supuesto que para cobrar el 20% adicional deberá desistir expresamente de recurrir a los tribunales.

En principio (aún no está del todo definido) el dinero correspondiente a este 20% de indemnización adicional se obtendrá a partir de un fondo especial que se conformará con un porcentaje del dinero que hoy las ART dedican a actividades que no están asociadas a la prevención. Las ART recaudan por año en concepto de capitales que le cobran a las empresas-clientes alrededor de \$ 10 mil millones. De este total utilizan alrededor de \$ 7000 millones en gastos prestacionales, el pago de prestaciones dinerarias (indemnizaciones) y en una previsión del pasivo contingente de juicios. Sin embargo, existe una masa de \$ 3000 millones que las ART concentran en gastos de comercialización y gestión administrativa.

*Comisiones médicas y enfermedades laborales.* El gobierno intentará que las provincias adhieran a la nueva ley en lo relativo a la potestad de las comisiones médicas para actuar en estos distritos. En la actualidad, los artículos 21 y 22, que regulan a las comisiones médicas como únicos encargados de determinar el nivel de incapacidad producido por un accidente y la consiguiente indemnización, han sido objetados en la justicia por su carácter inconstitucional.

El proyecto prevé ampliar el listado de enfermedades laborales, incluyendo a las varices, las hernias y las patologías de columnas, padecimientos que hoy son motivo de controversias.

Las ART tendrán que privilegiar a las pymes en lo atinente al control, la supervisión y los costos. De esta manera, se busca que la alícuota que cobran las ART no penalice a las empresas pequeñas y medianas por su tamaño como ocurre en la práctica hoy sino que exista un mecanismo de premios y castigos de acuerdo que contemple el nivel de riesgo de la compañía.

De acuerdo a los relevamientos que ha realizado la Superintendencia de Riesgo de Trabajo (SRT) durante los últimos 16 años, el 70% de las empresas no registran accidentes laborales, mientras que un padrón integrado por 5000 empresas (el 1% del CUIT) es responsable del 40% de los accidentes. A partir de la aprobación de la nueva norma las empresas no pagarán la alícuota en base a una decisión discrecional de la ART sino en función de criterios objetivos que toman en consideración el factor de riesgo que represente la empresa para sus trabajadores. Para ello se tomarán en cuenta dos criterios; el riesgo implícito, que refiere a los elementos que la ART identificó como riesgos potenciales de la empresa y el riesgo explícito, cuyo parámetro base son los niveles de accidentabilidad y los días perdidos por enfermedad que presente en su historial la empresa. En los casos de aquellas empresas que tercerizan los trabajos de riesgo, la ley apuntará a que la responsabilidad del accidente recaiga fundamentalmente sobre la empresa madre, porque así se busca que “no se utilice la tercerización para sacarse un problema de encima”.



El índice de siniestralidad se lleva en la Argentina desde hace 14 años, y se elabora mediante informes suministrados por las Aseguradoras de Riesgos del Trabajo (ART), la Superintendencia de Riesgos del Trabajo (SRT) y la Unión de Aseguradoras de Riesgos del Trabajo (UART).

El índice de incidencia, expresa la cantidad de trabajadores accidentados por motivos laborales o simplemente en su lugar de trabajo durante un periodo anual, por cada 1000 trabajadores expuestos. Ese indicador incluye las enfermedades profesionales. Es un índice que muestra en la Argentina una tendencia decreciente desde que comenzó a medirse, en 1997.

También han disminuido en un 14,5 % los accidentes in itinere (de 77,4 en 1997 a 66,2 en 2010). La reducción es aún mayor si se considera el índice de incidencia sólo para accidentes de trabajo (AT) y enfermedades profesionales (EP). Llega en ese caso al 27,5% (del 70,9 en 1997 al 51,4 en 2010).

Sin embargo, esa tendencia decreciente, si bien permanece, se detuvo a partir de 2002, el año con los índices más bajos. Los informes de las ART recuerdan que ese año fue de fuerte recesión en la economía. Luego, la siniestralidad aumentó en proporción similar a la recuperación económica. (Beristain, 2014).

