

RECOMENDACIÓN Y PROPUESTA GENERAL

León, Guanajuato; a los 20 veinte días del mes de diciembre del año 2019 dos mil diecinueve

VISTO para resolver el expediente número **34/18-D**, integrado con motivo de la queja formulada por **XXXX**, respecto de actos cometidos en su agravo, mismos que considera violatorios de sus Derechos Humanos y que atribuye a la **DIRECTORA DE EDUCACIÓN E INFRAESTRUCTURA DEL MUNICIPIO DE SAN MIGUEL DE ALLENDE, GUANAJUATO**.

SUMARIO

La parte lesa se dolió que en una reunión convocada por la Directora de Educación e Infraestructura del Municipio de San Miguel de Allende, para la cual labora, fue insultada frente a sus compañeros de trabajo, además de mofarse en relación a una serie de incapacidades médicas que le fueron otorgadas, lo cual consideró un trato indigno.

CASO CONCRETO

Del análisis de las inconformidades formuladas, se desprende que los hechos en estudio pudieran ser constitutivos de violación a los derechos de toda persona a ser tratada sin discriminación; a que se respete su integridad física, psíquica y moral; a que se respete su honra y a que se reconozca su dignidad y a gozar de condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias, consagrados, respectivamente, en los artículos 1.1, 5.1 y 11.1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, y 7° del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Por ello, estudiaremos en forma conjunta las presuntas violaciones a los derechos humanos expuestas en vía de queja, pues consideramos que estos son los derechos que se transgreden con el acoso u hostigamiento laboral, ya que éste implica, por lo general, discriminación, así como una lesión o afectación a la integridad física, psíquica y moral de quien lo sufre, a su honra, a su dignidad y a sus condiciones de trabajo. Luego, habremos de determinar si está probado el hostigamiento laboral atribuido por la parte quejosa.

Marco conceptual del hostigamiento laboral.

Un requisito lógico previo del pronunciamiento sobre la existencia o no del acoso laboral, es precisar el concepto de tal conducta.

Para los efectos de esta resolución entenderemos por acoso laboral lo que han dicho algunos estudiosos, así como lo que se establece en diversos ordenamientos jurídicos tanto nacionales como internacionales, algunos de ellos si bien no son obligatorios en el caso de Guanajuato, son útiles para establecer el marco conceptual acerca del hostigamiento laboral.

En el artículo «El acoso laboral y la seguridad social México-España», Gabriela Bermúdez y Zoraida García Carreño, citan la definición de acoso laboral que propuso el psicólogo y psiquiatra Heinz Leymann, uno de los más distinguidos estudiosos de este fenómeno sociológico, al señalar que es:

“El encadenamiento sobre un período de tiempo bastante corto de intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas, por una o varias personas, hacia una tercera: el objetivo. El mobbing es un proceso de destrucción; se compone de una serie de actuaciones hostiles, que, tomadas de forma aislada, podrían parecer anodinas, pero cuya repetición constante tiene efectos perniciosos.”¹

Por su parte, Gustavo Fondevila, define el hostigamiento o acoso laboral como:

“Un comportamiento (proceso) negativo entre superiores e inferiores jerárquicos de una organización laboral, a causa del cual el/la afectado/a es sometido a acoso y ataques sistemáticos durante mucho tiempo y de manera continuada —de modo directo o indirecto— por parte de una o más personas. Alude a la violencia psíquica y, con regularidad, el objetivo es anular totalmente a su víctima [...] para conseguir a mediano o largo plazo que abandone el trabajo (empresa u organización en general), recortando para ello su capacidad de comunicación y de interacción con los compañeros y compañeras, rebajando tanto sus responsabilidades como su participación en la vida laboral y social de la organización.”²

En un Acuerdo emitido por la Secretaría de Desarrollo Social del Gobierno Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 cuatro de octubre de 2013 dos mil trece, denominado «Acuerdo por el que se establece el

¹ Véase BERMÚDEZ, Gabriela y GARCÍA Carreño, Zoraida, «El acoso laboral y la seguridad social México-España», [en línea], México, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2012, [citado 25/11/2013], *Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM*, páginas 303-328, formato pdf, disponible en: <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/7/3142/15.pdf>, pág. 305.

² FONDEVILA, Gustavo, «El hostigamiento laboral como forma de discriminación: un estudio cualitativo de percepción», [en línea], México, Instituto de Investigaciones Sociales, 2008, [citado 25/11/2013], *Revista Mexicana de Sociología* 70, núm. 2 (abril-junio, 2008), páginas 305-329, formato pdf, disponible en: <http://www.revistas.unam.mx/index.php/rms/article/view/6124>, págs. 305-306.

Mecanismo de Prevención, Atención y Seguimiento a Casos de Discriminación y Violencia Laboral en sus diversas formas, en especial el hostigamiento y el acoso sexual», se define la «violencia laboral» como:

“Toda acción u omisión que se manifiesta en abuso de poder dentro del ámbito laboral, ejercida por un superior jerárquico, compañero de trabajo o subalterno y se traduce en amenazas, intimidación, maltrato, menosprecio, gritos, insultos, bromas sarcásticas, discriminación, desvalorización de la tarea realizada, imposiciones desproporcionadas de trabajo o no encomendar ninguna tarea, hostigamiento y acoso sexual, inequidad salarial injustificada, entre otros, lo que atenta contra la dignidad y la integridad física, psicológica o sexual de quien la padece.”

El artículo 2° de la Ley Federal del Trabajo, dispone que:

“Las normas del trabajo tienden a conseguir el equilibrio entre los factores de la producción y la justicia social, así como propiciar el trabajo digno o decente en todas las relaciones laborales. Se entiende por trabajo digno o decente aquél en el que se respeta plenamente la dignidad humana del trabajador; no existe discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil; se tiene acceso a la seguridad social y se percibe un salario remunerador; se recibe capacitación continua para el incremento de la productividad con beneficios compartidos, y se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo. El trabajo digno o decente también incluye el respeto irrestricto a los derechos colectivos de los trabajadores, tales como la libertad de asociación, autonomía, el derecho de huelga y de contratación colectiva. Se tutela la igualdad sustantiva o de hecho de trabajadores y trabajadoras frente al patrón. La igualdad sustantiva es la que se logra eliminando la discriminación contra las mujeres que menoscaba o anula el reconocimiento, goce o ejercicio de sus derechos humanos y las libertades fundamentales en el ámbito laboral. Supone el acceso a las mismas oportunidades, considerando las diferencias biológicas, sociales y culturales de mujeres y hombres.”

Además, la fracción VI del artículo 132 de la Ley Federal del Trabajo, establece que es obligación de los patrones:

“Guardar a los trabajadores la debida consideración, absteniéndose de mal trato de palabra o de obra.”

La Ley 1010 colombiana del año 2006, que es la primera en su tipo que se expide en Latinoamérica (2006), y cuyo objeto es (artículo 1°) *“definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública [...]”*, define el acoso laboral como (artículo 2°) *“toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.”*

Esta ley intenta regular en forma exhaustiva (no limitativa) el acoso laboral, de manera tal que en el mismo artículo 2° se precisa que ese nocivo fenómeno puede darse bajo diversas modalidades generales:

- 1. Maltrato laboral**, que se define como: *“Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral”.*
- 2. Persecución laboral**, que es: *“toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral”.*
- 3. Discriminación laboral**: *“todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral”.*
- 4. Entorpecimiento laboral**: *“toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos”.*
- 5. Inequidad laboral**, que consiste en la: *“Asignación de funciones a menosprecio del trabajador”.*
- 6. Desprotección laboral**: *“Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador”.*

Una cuestión a destacar en dicha ley, es que en su primer artículo contemple como bienes jurídicos que intenta proteger, el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores o empleados, así como la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente en la empresa.

Por otra parte, nos parece razonable la afirmación de Gustavo Fondevila, de que:

“No todos los patrones de conducta repetidos, ni las acciones negativas, ni el abuso de relaciones asimétricas, ni la existencia de víctimas son mobbing; pero dichas características deben aparecer para que se pueda describir el fenómeno como tal. Agresiones, tensiones entre colegas, conflictos jerárquicos, y otros, pueden ser habituales en la relación laboral mas no necesariamente considerados como acoso u hostigamiento laboral.”³

También es necesario tener en cuenta que, como se explica en el artículo de Fondevila, existen elementos fuertemente subjetivos, estrechamente relacionados con la posición social de los afectados, que influyen en la percepción de las conductas y comportamientos incluidos en las anteriores definiciones del acoso laboral⁴.

Esa subjetividad puede dar lugar tanto a minimizar como a maximizar las conductas y comportamientos, tergiversando, en cualquiera de los dos supuestos, los hechos, en detrimento de la objetividad. Por consiguiente, es ineludible superar las distorsiones provocadas por la subjetividad, a fin de alcanzar un alto grado de objetividad que dé a la argumentación la solidez necesaria para resistir cualquier objeción. Aunque en muchos casos no es posible afirmar que se conoce la verdad material de los hechos, sí es necesario, en todos los asuntos, que los razonamientos que se esgriman superen la subjetividad de las apreciaciones personales, hasta un nivel aceptable para soportar el enjuiciamiento de cualquier persona que, con información suficiente, objete las consideraciones fundamentales de la resolución de que se trate.

Para tal fin, es necesario reflexionar sobre algunos supuestos concretos en los que la teoría, las normas jurídicas —en este caso, el Acuerdo aplicable en la Secretaría de Desarrollo Social del Gobierno Federal, así como el artículo 2° y la fracción VI del artículo 312 de la Ley Federal del Trabajo que arriba hemos transcrito— y/o el sentido común indican que existe acoso laboral, tratando de descubrir algunos rasgos comunes a ellos y, de esa manera, intentar percibir las notas esenciales (intención, resultado, etcétera) de las conductas y comportamientos que se consideran acoso laboral, pues esa estrategia nos permitirá percibir esos elementos esenciales en otros supuestos (que no es posible limitar en una lista única), y también nos facilitará discernir, por exclusión, analogía y/o contraste, si estamos ante conductas y comportamientos que no reúnen los elementos característicos del acoso laboral.

En este contexto, las investigadoras Gabriela Bermúdez y Zoraida García Carreño proponen como ejemplos de acoso laboral las conductas siguientes: *“1. Prohibición de platicar con los compañeros; 2. Ignorancia para responder a preguntas verbales o escritas; 3. Dirigirse de modo hostil y grosero; 4. Realizar comentarios hostiles y groseros; 5. Hacer comentarios maliciosos respecto de otro compañero o superior; 6. Ridiculizar el aspecto físico de una persona; 7. Denigrar a determinada persona frente a otra; 8. Controlar y vigilar todo actuar del personal; 9. Abrir correspondencia ajena; 10. Proporcionar información errónea; 11. Manipulación en el trabajo con objeto de dañar.”⁵*

Gustavo Fondevila, no ofrece una serie de conductas que pudieran constituir hostigamiento laboral, pues su investigación se constriñe a la que él considera *“la forma cultural más extendida y reconocida del acoso laboral en instituciones públicas de México”⁶*: el llamado *congelamiento*.

Sin embargo, para dicho autor, existen *“criterios generales para identificarlo frente a otro tipo de agresiones”*: *“un patrón de conducta: no se trata de una conducta aislada sino más bien repetida con sistematicidad; una acción negativa: se refiere a las acciones agresivas y destructivas, verbales o no; unas relaciones de poder desiguales: las partes siempre se encuentran en relaciones jerárquicas asimétricas; una víctima: este tipo de acoso siempre produce víctimas.”⁷*

A modo ilustrativo, la ley colombiana, además de establecer las seis modalidades de acoso laboral que transcribimos arriba, en el artículo 7° enuncia algunas conductas específicas de hostigamiento laboral, y en el artículo 8° refiere otras que no lo constituyen. Tratándose de las primeras, es necesario que además se satisfagan dos requisitos lógicos presentes en las definiciones doctrinales: la reiteración y la publicidad de las conductas.

En concreto, los supuestos de hecho de hostigamiento laboral previstos en la ley colombiana son los siguientes:

- a) Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias;*
- b) Las expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social;*
- c) Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo;*
- d) Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo;*
- e) Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios;*
- f) La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo;*
- g) las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público;*

³ FONDEVILA, Gustavo, «El hostigamiento laboral como forma de discriminación: un estudio cualitativo de percepción», citado, págs. 309-310.

⁴ Véase FONDEVILA, Gustavo, «El hostigamiento laboral como forma de discriminación: un estudio cualitativo de percepción», citado, págs. 319-320.

⁵ BERMÚDEZ, Gabriela y GARCÍA Carreño, Zoraida, «El acoso laboral y la seguridad social México-España», citado, pág. 309.

⁶ FONDEVILA, Gustavo, «El hostigamiento laboral como forma de discriminación: un estudio cualitativo de percepción», citado, pág. 310.

⁷ FONDEVILA, Gustavo, «El hostigamiento laboral como forma de discriminación: un estudio cualitativo de percepción», citado, pág. 309.

- h) La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona;
- i) La imposición de deberes ostensiblemente extraños a las obligaciones laborales, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada y el brusco cambio del lugar de trabajo o de la labor contratada sin ningún fundamento objetivo referente a la necesidad técnica de la empresa;
- j) La exigencia de laborar en horarios excesivos respecto a la jornada laboral contratada o legalmente establecida, los cambios sorpresivos del turno laboral y la exigencia permanente de laborar en dominicales y días festivos sin ningún fundamento objetivo en las necesidades de la empresa, o en forma discriminatoria respecto a los demás trabajadores o empleados;
- k) El trato notoriamente discriminatorio respecto a los demás empleados en cuanto al otorgamiento de derechos y prerrogativas laborales y la imposición de deberes laborales;
- l) La negativa a suministrar materiales e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de la labor;
- m) La negativa claramente injustificada a otorgar permisos, licencias por enfermedad, licencias ordinarias y vacaciones, cuando se dan las condiciones legales, reglamentarias o convencionales para pedirlos;
- n) El envío de anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio o el sometimiento a una situación de aislamiento social.”

Hacia la parte final de este artículo 7°, el legislador colombiano previó dos criterios muy adecuados y útiles para determinar en otros casos (no previstos en los que arriba transcribimos) si existe o no acoso laboral. Los dos criterios son “las circunstancias del caso” y “la gravedad de las conductas”. También se previó la posibilidad de que “un solo acto hostil” constituya hostigamiento laboral, cuando la conducta sea grave y tenga la capacidad de ofender por sí sola la dignidad humana, la vida e integridad física, la libertad sexual y demás derechos fundamentales.

Como dijimos, el artículo 8° señala algunas conductas que no constituyen acoso laboral. Dice literalmente la ley que:

- “No constituyen acoso laboral bajo ninguna de sus modalidades:*
- a) Las exigencias y órdenes, necesarias para mantener la disciplina en los cuerpos que componen las Fuerzas Públicas conforme al principio constitucional de obediencia debida;
 - b) Los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los superiores jerárquicos sobre sus subalternos;
 - c) La formulación de exigencias razonables de fidelidad laboral o lealtad empresarial e institucional;
 - d) La formulación de circulares o memorandos de servicio encaminados a solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia laboral y la evaluación laboral de subalternos conforme a indicadores objetivos y generales de rendimiento;
 - e) La solicitud de cumplir deberes extras de colaboración con la empresa o la institución, cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles en la operación de la empresa o la institución;
 - f) Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminado el contrato de trabajo, con base en una causa legal o una justa causa, prevista en el Código Sustantivo del Trabajo o en la legislación sobre la función pública;
 - g) La solicitud de cumplir los deberes de la persona y el ciudadano, de que trata el artículo 95 de la Constitución;
 - h) La exigencia de cumplir las obligaciones o deberes de que tratan los artículos 55 a 57 del C.S.T, así como de no incurrir en las prohibiciones de que tratan los artículos 59 y 60 del mismo Código;
 - i) Las exigencias de cumplir con las estipulaciones contenidas en los reglamentos y cláusulas de los contratos de trabajo;
 - j) La exigencia de cumplir con las obligaciones, deberes y prohibiciones de que trata la legislación disciplinaria aplicable a los servidores públicos. *Parágrafo. Las exigencias técnicas, los requerimientos de eficiencia y las peticiones de colaboración a que se refiere este artículo deberán ser justificados, fundados en criterios objetivos y no discriminatorios.”*

Consecuentemente, estos supuestos de inexistencia de acoso laboral sirven para comprender que éste no debe ser confundido con las exigencias laborales que pueden y deben dirigir a sus colaboradores las personas que ejercen funciones de dirección.

Asimismo, en la definición de “violencia laboral” contenida en el “Acuerdo por el que se establece el Mecanismo de Prevención, Atención y Seguimiento a Casos de Discriminación y Violencia Laboral en sus diversas formas, en especial el hostigamiento y el acoso sexual”, aplicable en la Secretaría de Desarrollo social del Gobierno Federal, podemos advertir como conductas constitutivas de hostigamiento laboral, las siguientes: amenazas, intimidación, maltrato, menosprecio, gritos, insultos, bromas sarcásticas, discriminación, desvalorización de la tarea realizada, imposiciones desproporcionadas de trabajo o no encomendar ninguna tarea, hostigamiento y acoso sexual, inequidad salarial injustificada, entre otras, pues se considera que tales comportamientos atentan contra la dignidad y la integridad física, psicológica o sexual de quien los padece.

Este es el marco conceptual del hostigamiento laboral a la luz del cual analizaremos las conductas señaladas en vía de queja.

FONDO DEL ASUNTO

La parte quejosa adujo que el día 31 treinta y uno de mayo de 2018 dos mil dieciocho, a las diez de la mañana, tuvo lugar una reunión de trabajo en las instalaciones del Teatro Ángela Peralta, a la cual asistió personal de la Dirección de Educación e Infraestructura municipal, misma que fue convocada por su titular Verónica Rodríguez Arteaga. Asimismo, agregó que durante dicha reunión la servidora pública señalada responsable realizó expresiones verbales inadecuadas hacia su persona y otros compañeros, pues dijo: “¡XXXX, XXXX y XXXX me tienen hasta la madre!”, a la vez que confrontó a los mismos al interrogarles sobre el por qué acudían con ella

para hablar de sí mismos, considerando la quejosa que el propósito de la Directora en mención era “ponerlos a pelear y enemistarlos”. Finalmente, la inconforme señaló que la Directora Verónica Rodríguez Arteaga, se “mofo” de su persona al expresar “*¡estuviste 10 diez meses sin hacer nada!*”, con relación a una incapacidad que le fue otorgada del 13 de marzo del 2017 al 6 de noviembre de ese mismo año.

Al rendir el informe que le fue solicitado, la maestra Verónica Rodríguez Arteaga, Directora de Educación e Infraestructura de San Miguel de Allende, en lo medular negó haber expresado lo dicho por la parte quejosa, precisando que siempre se ha conducido hacia su equipo de trabajo con respeto y profesionalismo, fomentando el trato digno. La funcionaria corroboró que el día 31 treinta y uno de mayo de 2018 dos mil dieciocho, a las diez de la mañana, convocó a reunión de trabajo en las instalaciones del Teatro Ángela Peralta, para tratar actividades próximas a realizar, respecto de las cuales señala que XXXX, mostró molestia en relación a los horarios, ante lo cual le invitó a tratarse cordialmente con la finalidad de hacer llevadero el trabajo como compañeros. En informe complementario la servidora pública inquirida calificó de falsos, maliciosos e infundados los señalamientos de la doliente, asegurando que los mismos estaban dirigidos a causarle daño en su persona y generar conflictos internos de carácter laboral.

Respecto de los hechos sujetos a investigación, se recabaron por parte de este Organismo testimonios del personal que labora en la Dirección de Educación e Infraestructura municipal que estuvo presente en la reunión celebrada el día 31 treinta y uno de mayo de 2018 dos mil dieciocho, en las instalaciones del teatro Ángela Peralta; de las personas entrevistadas se advierte que con relación a la expresión “*¡XXXX, XXXX y XXXX me tienen hasta la madre!*”, son contestes en haber escuchado presencialmente la misma, además de los implicados XXXX y XXXX, los también presentes XXXX, XXXX y XXXX haciendo precisión que la maestra Verónica Rodríguez Arteaga, se pronunciaba “hasta la madre de chismes”.

Se repara en el hecho de que la precitada expresión fue calificada por los testigos antedichos en términos de que la autoridad la externó en un tono “alto”, “gritando”, “intimidatorio”, “buscando enemistar”, “con ánimo de confrontación”, “rípido”, “de falta de respeto”, lo que generó un ambiente de tensión.

Con relación a la “mofa” que la Directora de Educación e Infraestructura de San Miguel de Allende, habría realizado de la incapacidad de la quejosa, se repara en el testimonio de XXXX, quien refirió haber sufrido una lesión por accidente de tránsito, por lo que de igual manera recibió incapacidad médica, en relación a la cual la maestra Verónica Rodríguez Arteaga, mostró inconformidad al expresar que “*estaba hasta la madre de las incapacidades*” e incluso golpeó su escritorio con la palma de la mano fuertemente; esto último, que fue ratificado por la también testigo XXXX.

XXXX y XXXX, hacen mención que XXXX, negó poder apoyar en atención a su condición de salud en una entrega programada de bicicletas, las cuales debía cargar, ante lo cual fue cuestionada por la maestra Verónica Rodríguez Arteaga, en el hecho de que después de diez meses de incapacidad se negara a trabajar.

En aporte a lo anterior, el también testigo XXXX, comentó que en su centro de trabajo existe un ambiente de trabajo que califica como no grato; añadió que la reunión del día 31 treinta y uno de mayo de 2018 dos mil dieciocho, se tornó se tornó hostil y concluyó diciendo, por una parte, que lo expuesto en vía de queja por XXXX, resultaba cierto y, por la otra, que la maestra Verónica Rodríguez Arteaga, habría perdido los estribos al hacer referencia de las incapacidades y calificarles de “chismosos”.

Es de destacar que no obstante fueron recabadas las declaraciones de XXXX, XXXX, XXXX, XXXX y XXXX, quienes aceptan haber participado en la reunión celebrada el día 31 treinta y uno de mayo de 2018 dos mil dieciocho, en las instalaciones del teatro Ángela Peralta; empero, de sus propios atestos se colige que los mismos aseguran no haberse percatado de las expresiones reclamadas en vía de queja por XXXX. Sobre este punto, XXXX, refiere haberse retirado inmediatamente del lugar al terminar de recibir indicaciones; XXXX, comentó haberse retirado al sanitario; XXXX, asegura no haberse percatado de lo dicho por la agraviada; XXXX, refirió no alcanzar a escuchar lo dicho por la quejosa; y respecto de XXXX, el mismo narra haber estado parcialmente en la reunión, pues entraba y salía para atender personas que llegaban al lugar, amén de que se presume que al tener un lazo consanguíneo en línea recta con la servidora pública señalada responsable, su dicho resulta parcial.

Lo anterior permite concluir que autoridad excedió sus facultades al haber realizado un acto contrario al deber de trato respetuoso y digno hacía la quejosa, frente a sus compañeros de trabajo, los cuales confirman haber presenciado dicha situación, lo cual resulta en contravención de lo dispuesto por la fracción VI del artículo 132 de la Ley Federal del Trabajo, que establece como obligación de los patrones «guardar a los trabajadores la debida consideración, absteniéndose de mal trato de palabra o de obra.»

Acciones tales como “gritar”, “intimidar”, “enemistar”, “rispidez”, “faltas de respeto”, desde una posición de poder como la que representa la figura de la Directora de Educación e Infraestructura del municipio de San Miguel de Allende, se estima un acto alejado de aquellos que están destinados a ejercer una potestad disciplinaria legitimada para los superiores jerárquicos sobre sus subalternos.

Dichas conductas inciden, a juicio de quien esto suscribe, en un acto de descalificación humillante que se da en presencia de compañeros de trabajo que se complementa con el poder que se ejerce como superior y bajo el cual se “ordena” lo que ha de hacerse.

Sobre el particular, se estima de utilidad retomar las palabras de Gustavo Fondevila, quien señala que agresiones, tensiones entre colegas, conflictos jerárquicos y otros, pueden ser habituales en la relación laboral más no necesariamente son considerados como acoso u hostigamiento laboral. Además precisa que las características que deben aparecer para que se pueda describir el fenómeno del acoso laboral son patrones de conducta repetidos, acciones negativas y abuso de relaciones asimétricas.

De esta manera, con los elementos de prueba glosados al sumario de mérito, se tiene que en la presente investigación el acto materia de queja probado, si bien constituye un acto negativo y de abuso en la relación de poder, también lo es que no se corrobora como un patrón de conducta repetido, por lo que en estricto sentido no puede ser considerado como un acto de acoso laboral, si en cambio contrario al respeto a la dignidad del ser humano, motivo por el cual es de formularse el correspondiente pronunciamiento de reproche.

CONCLUSIÓN

En aras del aspecto pedagógico que en muchos casos deben tener las resoluciones del sistema no jurisdiccional de protección a derechos humanos, es importante terminar el presente documento con algunas reflexiones finales, que consideramos pueden resultar orientadoras e ilustrativas, sobre un tema de vital importancia: El *Mobbing*.

En efecto, como hemos visto, especialistas en la materia han señalado que el abuso psicológico (*Mobbing*) es un tipo de maltrato verbal o modal que de manera crónica y frecuente recibe un trabajador por parte de otro (jefe o compañero), mismos que mediante conductas hostiles tratan de provocar la salida de la víctima de la institución y/o aniquilarlo psicológicamente; de igual manera, se ha mencionado que el término *Mobbing* proviene del inglés *mob*, que significa turba, es decir, la idea corriente del *Mobbing* resumida en pocas palabras es la de una vejación sistemática en el lugar de trabajo y, por consiguiente, se trata de una violencia psicológica, sistemática y prolongada en el centro laboral para que se abandone el empleo, o como se define por el tratadista Molina, B. en la obra *Mobbing o acoso moral en el lugar de trabajo*, cuando señala: "*la sensación de verse excluido de la comunidad social en el entorno laboral y de enfrentarse con exigencias insolidarias en el trabajo, sin tener la posibilidad de oponerse a ellas*".

De tal suerte, al hablar de *Mobbing* nos referimos al comportamiento recurrente y sistemático, realizado en el lugar de trabajo por compañeros o superiores jerárquicos de la víctima, que gozan de un apoyo o un encubrimiento tácito de la organización y que debido a su carácter claramente vejatorio y humillante, atenta a la dignidad de la persona y la perturba gravemente en el ejercicio de sus labores profesionales y, en tal virtud, lo importante no es en todo caso la finalidad perseguida, sino los medios ofensivos utilizados que lesionan -como ya se dijo- el derecho fundamental de la dignidad del ser humano.

Bajo este contexto, el *Mobbing* o acoso psicológico implica -desde luego- un factor nocivo que se encuentra en los ambientes laborales, cuyas características según los estudiosos del tema abarcan (de manera enunciativa y no limitativa) los siguientes aspectos, a saber:

- Puede presentarse en infinidad de situaciones cotidianas que no tienen un matiz único pero son consistentes con el objetivo de provocar molestia o dañar a la víctima.
- Muchas veces el *Mobbing* se desconoce; y
- El *Mobbing* generalmente conlleva la existencia de testigos mudos; dicho en otros términos, los colegas del centro laboral de la víctima omiten testificar a favor de la persona que está recibiendo los ataques e incluso lo consienten.

En conclusión, el *Mobbing* es uno de los riesgos psicológicos más frecuentes y de consecuencias devastadoras en las organizaciones (tanto públicas como privadas) actuales; de modo tal que, en el caso que aquí nos atañe, si bien ha quedado demostrado que no se acreditó el hostigamiento laboral reclamado, resulta menester fortalecer el clima laboral y las relaciones interpersonales necesarias para desarrollar una cultura organizacional basada en el respeto y empatía de los actores involucrados en la prestación del servicio de salud en el Estado y que el mismo no resulte en menoscabo de la calidad del mismo en perjuicio de las personas usuarias.

Sobre este punto es de destacar que de los testimonios vertidos por el personal de la Dirección de Educación e Infraestructura de San Miguel de Allende, se visualizan referencias de un entorno laboral insano que deriva en relaciones de trabajo fracturadas, poca disponibilidad para colaborar y trato difícil de cierto personal, potenciales discusiones frente a usuarios, falta de comunicación interna, en algunos casos resistencia al cambio, división laboral, fricciones, incertidumbre, falta de paz, desconfianza y conductas hostiles.

Por ende, la presente resolución -se insiste- debe entenderse por la autoridad a quien se dirige, en el sentido de intensificar o, en su caso, implementar acciones preventivas (y correctivas si es necesario) que redunden en un mejor *clima laboral* y que tiendan a erradicar todas aquellas prácticas que propicien o generen un entorno laboral hostil, en menoscabo del servicio de calidad que es debido a la población beneficiaria.

Por tanto, este Organismo estima oportuno emitir una Propuesta General al Presidente Municipal de San Miguel de Allende, para que en el ámbito de su competencia, gire instrucciones por escrito a quien legalmente corresponda, a efecto de que en aras de salvaguardar el proceso de relación adecuado que debe imperar en un ambiente laboral de prestación de servicios público en materia de educación, se implementen todos aquellos mecanismos y acciones tendientes a solucionar -en la medida de lo posible- la problemática suscitada entre las partes involucradas en el presente asunto; de modo tal que, se generen acuerdos y/o compromisos mutuos y convergentes, basados siempre -desde luego- en el respeto recíproco que fomenten la convivencia armónica entre los actores implicados (directivos, trabajadores y usuarios) y, en tal virtud, se solventen todos los conflictos internos que -en su caso- sigan existiendo al interior de la Dirección de Educación e Infraestructura.

MENCIÓN ESPECIAL

Esta Procuraduría de los Derechos Humanos, estima oportuno no dejar de pronunciarse respecto del contenido del oficio D.G.J. XXX/XXX/2018 suscrito por la maestra Verónica Rodríguez Arteaga, Directora de Educación e Infraestructura de San Miguel de Allende, en el que señaló:

"...Primeramente, hago valer la falta de competencia que tiene la Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato para conocer de asuntos laborales; se entiende por conflictos laborales los suscitados entre un patrón o varios y uno o más trabajadores incluso cuando el patrón sea una autoridad o dependencia federal, estatal o municipal; lo anterior con fundamento en el artículo 52 del Reglamento Interno de la Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato; es el caso que claramente estamos ante la presencia de un conflicto laboral el cual tendrá que resolverse a través de la vía y medios competentes, por lo cual éste Organismo Protector de Derechos Humanos deberá de abstenerse de conocer dicho conflicto laboral..." (Foja 40 y 41)

A este respecto, es necesario precisar que la reforma constitucional publicada en el Diario Oficial de la Federación de fecha 10 diez de junio de 2011 dos mil once, modificó entre otros tantos numerales el párrafo tercero del inciso B del artículo 102 ciento dos, el cual a partir de la fecha citada quitó la imposibilidad para los Organismo Públicos de Derechos Humanos, de conocer en el ámbito de su competencia de casos laborales, manteniéndola para los asuntos electorales y jurisdiccionales.

Bajo el principio de jerarquía de las normas, el artículo 52 cincuenta y dos del Reglamento Interno de este Organismo, no está por encima de lo que mandata la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, motivo por el cual no está en duda la competencia de esta Procuraduría para conocer del presente asunto, amén de mencionar que la presente resolución no se cimienta en un acto de naturaleza laboral, si no en actos u omisiones de carácter administrativo que violan derechos humanos y que surgen de la autoridad que le ha sido delegada a la Directora de Educación e Infraestructura de San Miguel de Allende, las cuales actualizan el supuesto contenido en el artículo ya citado artículo 102 ciento dos del pacto federal y 7 siete de la Ley para la Protección de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato.

En mérito de lo anteriormente expuesto en razones y fundado en derecho, resulta procedente emitir las siguientes conclusiones:

RECOMENDACIÓN

ÚNICA.- Esta Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato, emite **Recomendación** al **Presidente Municipal de San Miguel de Allende, Guanajuato**, licenciado **Luis Alberto Villareal García**, a efecto de que se inicie procedimiento administrativo en contra de la maestra **Verónica Rodríguez Arteaga**, Directora de Educación e Infraestructura municipal, respecto de la Violación al derecho a la igualdad y al trato digno de la cual se doliera **XXXX**; lo anterior de conformidad con los argumentos expuestos en el caso concreto de la presente resolución.

La autoridad se servirá informar a este Organismo si acepta las presentes Recomendaciones en el término de 5 cinco días hábiles siguientes a su notificación y en su caso, dentro de los 15 quince días naturales, aportará las pruebas de su debido y total cumplimiento.

PROPUESTA GENERAL

ÚNICA.- Esta Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado, emite **Propuesta General** al **Presidente Municipal de San Miguel de Allende, Guanajuato**, licenciado **Luis Alberto Villareal García**, para que en el ámbito de su competencia, gire instrucciones por escrito a quien legalmente corresponda, a efecto de que en aras de salvaguardar el proceso de relación adecuado que debe imperar en un ambiente laboral de prestación de servicio público en materia de educación, todo el personal que integra la Dirección de Educación e Infraestructura, reciba capacitación en los temas básicos de derechos humanos, enfocándose en el **Principio de Igualdad, Respeto a la Dignidad de la Persona como Eje Central y Violencia Laboral**; además que se generen acuerdos y/o compromisos mutuos y convergentes, basados siempre -desde luego- en el respeto recíproco que fomenten la convivencia armónica entre los actores implicados (directivos, trabajadores y usuarios) y, en tal virtud, se solventen todos los conflictos internos que -en su caso- sigan existiendo al de la mencionada Dirección.

Notifíquese personalmente.

Así lo resolvió y firma el **licenciado José Raúl Montero de Alba**, Procurador de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato.

L. JRMA* L. LAEO* L. MEOC*