

RECOMENDACIONES

León, Guanajuato; a los 28 veintiocho días del mes de noviembre del año 2019 dos mil diecinueve.

V I S T O para resolver el expediente número **58/19-C**, relativo a la queja interpuesta por **XXXX**, respecto de actos cometidos en su agravio, mismos que considera violatorios de sus Derechos Humanos y que atribuye al **DIRECTOR DEL HOSPITAL MATERNO DE CELAYA, GUANAJUATO**.

SUMARIO

La parte lesa señaló que la autoridad de salud realizó hostigamiento y acoso laboral en su contra, en virtud de haber acudido a instancias judiciales en materia de trabajo en el mes de diciembre de 2018 dos mil dieciocho.

CASO CONCRETO

- **Violación a los derechos laborales (Acoso Laboral)**

Consideraciones Previas

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 que la disciplina jurídica ofrece su definición del acoso laboral a través de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) como: “la acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por la que, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, una persona o un grupo de personas hiere a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta”, en su material Promover la igualdad entre mujeres y hombres en el trabajo: Una cuestión de principios. La Ley Federal del Trabajo en México, en el artículo 3 Bis, se refiere al hostigamiento y agrega otros elementos: a. Que el tipo de hostigamiento es vertical descendente en el ámbito laboral y b. Que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas.

En el acuerdo emitido por la Secretaría de Desarrollo social de 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 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.»

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.»¹

Además, 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.»²

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 laboral³.

¹ 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.

² FONDEVILA, Gustavo, «El hostigamiento laboral como forma de discriminación: un estudio cualitativo de percepción», citado, págs. 309-310.

³ Véase FONDEVILA, Gustavo, «El hostigamiento laboral como forma de discriminación: un estudio cualitativo de percepción», citado, págs. 319-320.

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 necesario 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— 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.

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.*»

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.

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;*
- 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.**

Al respecto, los componentes a evidenciar en caso de iniciar una acción jurídica por acoso laboral se establecen en la Tesis 1a. CCLI/2014 (10a.) de la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación en México,

mismos que fueron redactados por la Comisión Nacional de Derechos Humanos (en lo sucesivo CNDH) en su cuadernillo *Acoso Laboral Mobbing*⁴ y son los siguientes:

- I. El objetivo de intimidar, opacar, aplanar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente (o moralmente) al demandante, con miras a excluirlo de la organización o satisfacer la necesidad, por parte del hostigador, de agredir, controlar y destruir.
- II. Que esa agresividad o el hostigamiento laboral ocurra, bien entre compañeros del ambiente del trabajo, o por parte de sus superiores jerárquicos.
- III. Que esas conductas se hayan presentado sistemáticamente, es decir, a partir de una serie de actos o comportamientos hostiles, pues un acto aislado no puede constituir acoso. **Aunque, en relación a la sistematicidad es necesario analizar cada caso, en las regulaciones de Canadá, Colombia y Francia un solo acto puede constituir acoso laboral atendiendo a la gravedad del mismo y/o al daño causado.**
- IV. Que la dinámica en la conducta hostil se desarrolle según los hechos relevantes descritos en la demanda

De tal suerte, se hace hincapié que existe una referencia ilustrativa que permite referir que el hostigamiento laboral se puede constituir por un solo acto causado, que atendiendo a la gravedad y/o daño causado, provoca que transgreda 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.

Así mismo, la CNDH, refirió que las formas de expresión del acoso laboral ha sido identificado por distintas instancias tales como la Segunda Sala de la Corte Suprema de Justicia del Gobierno de la República de Costa Rica en la Resolución 2005-0655 del 3 de agosto de 2005 dos mil cinco, que definió algunas medidas organizacionales, a saber⁵:

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

Bajo esta misma línea orientadora respecto de lo que significa el acoso dentro del centro de trabajo, se encuentra el **Convenio colectivo sobre prevención y solución de reclamaciones en materia de acoso entre la Oficina Internacional del Trabajo y el Sindicato de la OIT**, instrumento en el cual el Estado mexicano no es parte, pero como se ha dicho sirve para orientar acerca del significado y alcance del término de acoso por lo que atañe a nuestro estudio. Al respecto dicho convenio reza:

“2.9. La expresión «acoso» abarca todo acto, conducta, declaración o solicitud que resulte inoportuno para una persona protegida y que pueda considerarse razonablemente en todas las circunstancias, como un comportamiento de acoso con carácter discriminatorio, ofensivo, humillante, intimidatorio o violento, o bien una intrusión en la vida privada. Incluye, pero no queda limitado a lo siguiente, que puede producirse aislada, simultánea o consecutivamente:

⁴ Disponible en <http://appweb.cndh.org.mx/biblioteca/archivos/pdfs/Acoso-Laboral-Mobbing.pdf> pag. 6 y 7

⁵ Comisión Nacional de Derechos Humanos, Acoso Laboral, Mobbing, Primera Edición agosto, 2017. Disponible en <http://appweb.cndh.org.mx/biblioteca/archivos/pdfs/Acoso-Laboral-Mobbing.pdf>

- a) intimidación: agresión repetida o persistente, perpetrada por una o más personas, ya sea verbal, psicológica o física, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, que tiene como consecuencia la humillación, el menosprecio, el insulto, la coacción o la discriminación de una persona protegida.
- b) ataques persistentes y negativos al rendimiento personal o profesional, sin razón o autoridad legítima;
- c) la manipulación de la reputación personal o profesional de una persona protegida a través del rumor, la denigración y la ridiculización;
- d) el abuso de poder a través del menosprecio persistente de la labor de una persona protegida, o la fijación de objetivos con plazos poco razonables o inalcanzables, o la asignación de tareas imposibles;
- e) el control desmedido o inapropiado del rendimiento de una persona protegida;
- f) la denegación inexplicable o infundada de períodos de licencia y formación.

Fondo del asunto

Como antecedente, la quejosa en cuestión indicó que en el mes de diciembre de 2018 dos mil dieciocho, presentó con un grupo de compañeros adscritos al Hospital Materno de Celaya, Guanajuato una demanda laboral en contra del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato, situación que originó que el Director del citado nosocomio, doctor José Luis Hernández Reguero, realizara actos de acoso y hostigamiento laboral.

Una de ellas es hostigarla por medio de terceras personas, quienes se acercan en todo momento a los pacientes que atiende como enfermera y los cuestiona sobre la atención por ella brindada, ante lo cual estima que es vigilada y hostigada por el Director con la finalidad de encontrar faltas a su trabajo y así hacer efectivas sus amenazas de despedirla.

Así mismo, indicó que el señalado como responsable, la mandó llamar y la encerró a solas en la oficina de la Dirección del Hospital, en donde le dijo que le quitarían su código de enfermera general "A", toda vez que una persona como ella no podía tener un ascenso, además que no gastara, porque lo tenía que devolver; En este sentido, la quejosa precisó haber ingresado como auxiliar de enfermería consiguiendo un ascenso al código de enfermera general y que raíz de la demanda le fue quitado el citado ascenso.

a) Por lo que hace a que presuntamente ha sido hostigada por terceras personas, el doctor José Luis Hernández Reguero, Director del Hospital Materno Celaya, negó los hechos imputados por la quejosa, y explicó que desde el mes de septiembre de 2018 dos mil dieciocho, se implementó como estrategia para mejorar la calidad de la atención y seguridad de los pacientes, llevar encuestas de satisfacción a todas las áreas del Hospital.

Explicó que tales evaluaciones se realizan de manera anónima el servicio recibido y su satisfacción del mismo, aseveró que no se evalúa a un trabajador en particular, sino al conjunto de atenciones que se otorgaron, aunado a que de manera periódica se levanta una serie de encuestas para el sistema nacional de indicadores de calidad en salud, a literalidad expuso:

"...Desde el mes de septiembre del 2018, y como una de las muchas estrategias que se llevan a cabo en esta unidad para continuamente mejorara la calidad de la atención y seguridad para con nuestras pacientes, es llevar a cabo encuestas de satisfacción a una muestra representativa en TODAS las áreas del hospital, en donde se evalúa por parte de la paciente, de manera anónima EL SERVICIO RECIBIDO Y SU SATISFACCIÓN DE MISMO, es decir, no se evalúa a un trabajador en particular, sino al conjunto de atenciones que se otorgaron; además de manera periódica se levanta una serie de encuestas para el sistema nacional de indicadores de calidad en salud, entre los que se incluyen el trato digno, prevención de caídas, satisfacción con el tiempo de espera, entre otros, los cuales están incluidos en la plataforma federal INDICAS II, teniendo una periodicidad cuatrimestral a nivel federal y mensual para nivel estatal. Es decir: es un programa al cual como institución estamos obligados a cumplir y de ninguna manera tiene como finalidad el hostigamiento o persecución, o castigo de trabajador alguno, es de aplicación universal y no discriminante, con la finalidad de mejorar todos los días la atención ofrecida en salud. TODOS LOS TRABAJADORES, y en especial el personal de enfermería están informados de ello ya que son parte medular de la atención del paciente, y, además, los resultados se publican a la vista de cualquier persona y son consultables en línea. Por lo que se sospecha de dolo de la Enfermera XXXX en tratar de tergiversar una acción de mejora que es de aplicación general y a todo el personal intentando disfrazarla de acoso laboral. Por lo que niego rotundamente que exista acción alguna de mi persona o a través de terceros para acosar, hostigar o violentar de cualquier forma a la enfermera XXXX. Como evidencia de lo anterior adjunto copias de las encuestas de satisfacción locales..."

Para acreditar su dicho, la autoridad señalada como responsable, remitió la impresión del formato de encuesta de satisfacción de consulta externa de los días 27 veintisiete, 30 treinta de noviembre, así como 21 veintiuno de diciembre todos del 2018 dos mil dieciocho, en el que no se aprecia nombre de servidor público, así también proporcionó el formato de INDICAS: Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud Indicador Trato Digno por Enfermería del mes de octubre de 2018 dos mil dieciocho y del año 2019 dos mil diecinueve (foja 25 y 27), además del formato de indicador INDICAS II del trato digno de enfermería del cuatrimestre 3 del año 2018 dos mil dieciocho (Foja 26).

Ahora bien, quien resuelve a efecto de contar con mayores datos para resolver, ingresó al portal oficial web de la Secretaría de Salud⁶, del que se desprende que el sistema INDICAS, es un Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud, misma que se utiliza como herramienta que permite registrar y monitorear indicadores de calidad en las unidades de los servicios de salud, además de darles seguimiento y la oportunidad de establecer comparaciones entre las unidades de atención médica en el país.

⁶ Disponible <http://dqces.salud.gob.mx/INDICASII/index2.php>

Así mismo, en el portal web explica que el procedimiento tiene como objetivo integrar evidencias de mejora de la calidad técnica, calidad percibida y calidad en la gestión adecuado a las necesidades de información y evaluación de líneas de acción del Sistema Integral de Calidad en Salud, explica que opera a través del sistema local y nacional, del cual describe el modo de su realización, a saber:

Sistema Local

- Realizar el levantamiento de encuestas, con preguntas claras y entendibles.
- Registrar la información en el Sistema INDICAS de manera local.
- Analizar la información.
- Definir e implantar acciones de mejora.
- Evaluar las acciones de mejora.
- Publicar los resultados de las acciones de mejora implantadas.

De tal mérito, se tiene que la documental ofrecida por el doctor José Luis Hernández Reguero, consistente en los formatos de encuesta de satisfacción así como el formato el formato de INDICAS justifican cabalmente que las entrevistas, son realizadas a efecto de cumplir un monitoreo autorizado a efecto de medir los indicadores de calidad a servicios de salud.

Aunado a lo anterior, se considera que el señalado como responsable, indicó que el monitoreo se realiza a todo el personal y no exclusivamente a la quejosa, situación que avalaron las testigos XXXX, XXXX, XXXX, XXXX y XXXX, quienes en lo medular, indicaron que este mecanismo se realiza a todo personal del Hospital y no exclusivamente a la quejosa, además las primeras tres testigos negaron haber recibido indicaciones por parte del Director para realizar encuestas exclusivamente a la quejosa, pues cada una de ellas indicó:

XXXX:

“... soy la titular del área de calidad adscrita al Hospital Materno de Celaya, Guanajuato y entre mis funciones está la de facilitar a todos y cada uno de los supervisores de enfermería, que son seis, los formatos de recolección de datos, para indicador trato digno de enfermería... para que los apliquen durante el mes en curso y concluido el mes dichos formatos me son devueltos ya con la información obtenida y la cual capturo en una plataforma de la secretaria de salud a nivel federal... cada supervisor de enfermería es quien realiza directamente las entrevistas con los pacientes, a fin de obtener los datos que se exigen en el formato en comentario... en los formatos, así como en las entrevistas que se hacen a los pacientes, no se especifica el nombre del enfermero o enfermera que atendió al paciente entrevistado, si no que esta evaluación se hace de manera conjunta al área y/o turno en general. De igual manera quiero hacer mención que cuando un usuario de los servicios que ofrece el hospital Materno de Celaya, Guanajuato, tiene alguna queja o inconformidad, esta me la turnan para su atención, y lo que hago es entrevistarme con la persona afectada, para que haga sus manifestaciones en relación con su molestia o inconformidad... no tengo presente alguna queja en contra de la quejosa... en ningún momento se me ha solicitado por parte de mi superior jerárquico, esto es el director del hospital materno de Celaya, que evalué directamente el trabajo de la quejosa, a través de los pacientes que sean atendidos por la referida, y por lo tanto no estoy en condiciones de establecer si la inconforme realiza o no cabalidad sus funciones, ya que la evaluación de la misma no me corresponde a mí...” (Foja 36 a 39)

XXXX:

“... soy superior jerárquico de la ahora quejosa, en atención a que me desempeño como supervisora de enfermeras del turno matutino en el hospital materno de Celaya, Guanajuato... en ningún momento he recibido instrucciones de vigilar u hostigar el trabajo que desempeña la mencionadas inconforme, a quien en lo personal considero un buen elemento y de quien a la fecha no he recibido queja alguna... con motivo de mis funciones tengo la obligación de evaluar el trabajo realizado por el personal a mi cargo durante el mes, esto debido a que el área de calidad me proporciona unos formatos para recabar datos sobre la atención que reciben los pacientes por parte del personal a mi cargo, estos formatos los realizó entrevistándome de manera directa con los usuarios y en ocasiones me apoyo de algún pasante y en estos formatos en ningún momento se establece el nombre del enfermero o enfermera que haya brindado la atención, puesto que únicamente se hace referencia al código es decir dependiendo si se trate de una enfermera general, o alguien que tiene la licenciatura en enfermería; y una vez que yo obtengo la información de las encuestas realizadas a los pacientes, esta se devuelve al área de calidad, ya que es el área encargada de dar seguimiento a las evaluaciones...” (Foja 40 a 41)

XXXX:

“... soy superior jerárquico de la ahora quejosa, en atención a que me desempeño como jefa de enfermeras del hospital materno de Celaya, Guanajuato... en ningún momento he recibido instrucciones de parte de mi superior jerárquico de vigilar u hostigar a la quejosa; pues mis funciones son las de supervisar que la plantilla de enfermeras se encuentre completa y que desempeñen sus funciones debidamente y al día de hoy no he recibido queja alguna de parte de algún paciente, ni de compañeros de trabajo respecto del desempeño de XXXX... dentro de mis funciones se encuentra el de evaluar el desempeño de los enfermeros o enfermeras de todos los turnos que últimamente esto lo he incrementado en atención que hemos tenido situaciones adversas en las unidad médica, lo cual me ha obligado a ser más minuciosa y más frecuente en la evaluación a todo el personal de enfermería; en el caso de la quejosa quiero aclarar que no he observado o notado alguna situación negativa en su desempeño, o bien en la limpieza de su lugar de trabajo...” (Foja 42 a 43)

XXXX:

“...en el hospital comunitario somos objeto de evaluación respecto del servicio de brindamos a los pacientes... las evaluaciones hacia el desempeño del personal del hospital materno de Celaya, son todos los días, lo que no ocurría antes...”. (Foja 54)

XXXX:

“...pude darme cuenta de que existe más vigilancia sobre el trabajo que realizamos las enfermeras, aunque el director se justifica refiriendo que es una evaluación para el control de calidad, lo cual sabemos que así debe de hacer pero esto no lo hacían con tanta frecuencia como ahora y esto no lo hace él sino que lo hacen los estudiantes de enfermería y de medicina...”. (Foja 55)

Por consiguiente, es dable señalar que no existe evidencia contundente que nos permita arribar a la conclusión que la quejosa ha sido hostigada por el director, al solicitar por terceros que realicen encuestas a los pacientes que atiende durante su jornada laboral que se traduzca en un acoso laboral.

b) En relación a que el director del Hospital Materno de Celaya, Guanajuato, la encerró en su oficina a solas a efecto de informarle que no podía tener el ascenso de XXXX, al decir:

“POSTERIOR A DICHA DEMANDA LABORAL COMENZÓ A VIOLENTAR A LOS TRABAJADORES QUE DEMANDAMOS, DE MANERA PARTICULAR A LA SUSCRITA, ENCERRÁNDOME A SOLAS EN LA DIRECCIÓN DEL HOSPITAL MATERNO CELAYA, PARA DECIRME: “QUE ME VAN A QUITAR MI CÓDIGO DE ENFERMERA GENERAL “A”, PORQUE UNA TRABAJADORA COMO YO, NO PUEDE TENER UN ASCENSO, ASÍ QUE NI ME GASTE LO QUE NO ES MI, PORQUE LO TENGO QUE DEVOLVER”. CABE SEÑALAR QUE LA SUSCRITA CUANDO INGRESE AL HOSPITAL MATERNO CELAYA, FUE COMO AUXILIAR DE ENFERMERÍA, PERO POSTERIORMENTE ASCIENDE AL CÓDIGO DE ENFERMERA GENERAL, RAZÓN ESTA ÚLTIMA POR AL CUAL EL DR. JOSE LUIS HERNÁNDEZ REGUERO ME AMENAZA, HOSTIGA Y ACOSA...”

Sobre este punto, el doctor José Luis Hernández Reguero, admitió parcialmente los hechos, pues si bien indicó haber sostenido una reunión con la quejosa, negó que ésta se haya realizado con ese fin, ya que precisó que le convocó para informarle que se le había requerido información de su expediente por parte del departamento jurídico del ISAPEG y que esos documentos se enviarían para su revisión, situación que le expresó de forma respetuosa.

Así mismo, la citada autoridad estatal, remitió oficio XX/XX/XX/2019 de fecha 28 veintiocho de enero de 2019 dos mil diecinueve, suscrito por el Encargado del Despacho de la Coordinación de Asuntos Jurídicos del ISAPEG, mediante el cual se le hizo conocimiento que varios trabajadores entre ellos la quejosa, presentaron demanda ante la Junta Local de Conciliación y Arbitraje de Guanajuato, ocasionándose el juicio ordinario laboral XXX/XXX/XXXX/XXXX/XXXX, ante lo cual se le requirió información de los trabajadores actores (foja 31).

Sin embargo, se resalta en el sumario obra la inspección de la grabación ofrecida por la parte lesa del día de la reunión sostenida con el Director, en la cual se aprecia que una persona del sexo masculino, el cual fue identificado por la quejosa como el director José Luis Hernández Reguero, le indicó que a consecuencia de la demanda, se quedaría como auxiliar, refiriéndole que por parte de jurídico le detendrían su proceso de promoción, pues se describe lo siguiente:

“Voz masculina: Que tú eres de las que demandaste?

Voz femenina: mmm sí.

Voz masculina: la Secretaria de Salud (ininteligible)... jurídica... tiene la política de toda gente que la demanda detener los niveles que se les dan promociones, a ti te acabamos de promocionar, subiste como técnica, ahora se te había de generar, pero cuando jurídico revisa el caso, cuando ve las listas, me pidieron que se te detuviera, solo te mandé llamar para avisarte que te vas a quedar como técnica, no se te va a dar la promoción, es a consecuencia de la demanda, y es porque no pueden promocionar a alguien que tiene un proceso jurídico en contra del instituto...este... creo que fue una mala decisión, en lo personal creo que fue una mala decisión, ustedes sabrán porque lo hacen creo que pudieran obtener... lo mismo por otras vías, creo que los engañaron, porque hay gente que me ha venido a preguntar que si en un mes ya van a estar sin bases, cuando son procesos que duran hasta dos años.... Este... creo que lo pudiste haber hecho con un abogado que no te cobrara, cualquier abogado de oficio ahí en procuraduría del trabajo hay... pero decidieron regalarles el dinero a esta señora... pero es una opinión personal... profesionalmente solo te aviso, que por el proceso de demanda, como tienes un proceso legal establecido en contra de la secretaria se detienen todas las prestaciones no obligatorias y esa es la promoción, entonces te vas a quedar como... como técnica... como auxiliar perdón, (inaudible)... porque yo trabajo en este ingreso, ya se mandó tu expediente y ya se nos dictaminó por jurídico que se detenía el proceso de promoción... Sale?

Voz femenina: ok.

Voz masculina: para que no te empieces a gastar lo que no... osea para que no empieces.... No cuentas (inaudible)...”

Sumado a lo anterior, se toma en consideración los talones de pago presentados por la quejosa, mismos que se describen a continuación:

- Talón con número de recibo XXX de fecha 27 veintisiete de febrero de 2019 dos mil diecinueve, en el que se asienta que la empleada XXXX presenta el puesto XXXX (XXX) (Foja 51)
- Talón con número de recibo XXX de fecha 14 catorce de marzo de 2019 dos mil diecinueve, en el que se asienta que la empleada XXXX presenta el puesto XXXX (XXX) (Foja 52)

- Talón con número de recibo XXX de fecha 29 veintinueve de marzo de 2019 dos mil diecinueve, en el que se asienta que la empleada XXXX presenta el puesto de XXXX (XXX) (Foja 53)

Sobre el particular, es de considerarse que quien resuelve tras consultar el sitio web de Unidad de Transparencia y Archivos del Poder Ejecutivo, en el apartado de Tabulador⁷ se contempla que el puesto de XXXX presenta un sueldo salarial inferior al puesto de XXXX, situación que confirma que la quejosa fue reubicada en un puesto con nivel salarial menor.

De lo anteriormente analizado, se considera que existe información que corrobora que el dicho de la autoridad señalada como responsable frente a los hechos dolidos en este apartado por la quejosa no son coherentes, además de que, del análisis de los elementos probatorios que obran en el expediente, se encontraron elementos que reforzaron el dicho de la inconforme.

Lo anterior es así, pues de acuerdo a los criterios generales sobre valoración de la prueba en materia de derechos humanos, es posible presumir verdaderos los hechos planteados en la demanda sobre los cuales guarda silencio el Estado, siempre que de las pruebas presentadas se puedan inferir conclusiones consistentes sobre los mismos⁸, en el presente caso, los hechos narrados por la quejosa a pesar de que fueron negados, obraron diversos elementos de prueba que fueron analizados y muestran coherencia sobre la versión narrada por la inconforme.

Adicionalmente a lo anterior, es importante destacar que existe un estándar especial para la valoración de la declaración de presuntas víctimas de derechos humanos, establecido por la Corte Interamericana de Derechos Humanos y seguido por esta Procuraduría, que establece que aunque la declaración de presuntas víctimas tiene un valor especial, debido a que narra de primera mano la información sobre violaciones a derechos humanos, no puede otorgársele un valor alto por sí misma, sino que debe ser valorada en concatenación con las demás pruebas con que se cuente, derivado de lo cual podrá tener o no una alta consideración.

La Corte estima que por tratarse de la presunta víctima y tener un interés directo en el presente caso, sus manifestaciones no pueden ser valoradas aisladamente, sino dentro del conjunto de las pruebas del proceso. Sin embargo, se debe considerar que las manifestaciones del señor Ivcher tienen un valor especial, en la medida en que puede proporcionar mayor información sobre ciertos hechos y presuntas violaciones cometidas en su contra. Por ende, la declaración a la que se hace referencia se incorpora al acervo probatorio con las consideraciones expresadas.⁹

En relación a lo anterior encontramos que las manifestaciones realizadas por XXXX en contra del Director del Hospital Materno Infantil de Celaya, Guanajuato, doctor José Luis Hernández Reguero, fueron analizadas de acuerdo a los elementos probatorios con que se contó, tomando en consideración el estándar probatorio en materia de derechos humanos y en especial aquel sobre el valor de las declaraciones de las presuntas víctimas, por ser un elemento probatorio de fundamental importancia en el presente caso.

En el mismo tenor se tiene que la declaración de la quejosa se vio reforzado con la grabación del audio del día que se llevó la reunión con el Director, aunado con los talones de pago que demuestran un descenso en su puesto, sin que la autoridad señalada como responsable haya justificado tal situación, vinculado con el dicho del propio Director, al admitir que existió una reunión con la quejosa en privado, evidencias que permiten a esta Procuraduría tenerlos por ciertos de acuerdo a los estándares probatorios en materia de derechos humanos.

Tal situación también se tradujo en un medio de conocer la realidad histórica de los hechos estudiados, ello a la luz del criterio adoptado por la Corte Interamericana de Derechos Humanos en el caso Átala Riffo y niñas vs. Chile, en el cual se razona que las declaraciones de las presuntas víctimas no pueden ser valoradas aisladamente sino dentro del conjunto de las pruebas del proceso, ya que son útiles en la medida en que pueden proporcionar mayor información sobre las alegadas violaciones y sus consecuencias.

Por consiguiente, se encontraron evidencias que conceden certeza plena que el Director del Hospital Materno de Celaya, Guanajuato José Luis Hernández Reguero, desplegó acciones que repercutieron en perjuicio de las prerrogativas fundamentales de la parte lesa, ya que al demostrarse que la inconforme tras presentar la demanda laboral, le fue retirada el puesto superior que le había sido designada, además de negarle la oportunidad de ser promovida a una categoría superior en el puesto.

Todo ello, a través de una conducta encaminada a generar un ambiente hostil en perjuicio de la parte lesa, tanto en su actividad laboral como en afectar su dignidad humana, situaciones que repercutieron en la integridad emocional de la doliente, ya que la misma indicó que presentaba *estrés y todo tipo de desánimo* en su centro de trabajo.

De igual manera, debe decirse que en el audio se advirtió que el servidor público señalado como responsable ante los cuestionamientos y señalamientos hacia la parte lesa en la reunión de marras, precisó que el motivo de su cambio de puesto se debía a la demanda laboral que había interpuesto ante los Tribunales Laborales, empero no realizó ninguna manifestación que fuera respecto a su desempeño laboral.

⁷ Disponible en https://transparencia.guanajuato.gob.mx/transparencia/informacion_publica_tabulador.php

⁸ Corte Interamericana de Derechos Humanos Caso Ivcher Bronstein Vs. Perú Sentencia de 6 de febrero de 2001, párr. 68.

⁹ Corte Interamericana de Derechos Humanos Caso Ivcher Bronstein Vs. Perú Sentencia de 6 de febrero de 2001, párr. 75

En consecuencia, es dable afirmar válidamente que el director José Luis Hernández Reguero, sí incurrió en una Violación del Derecho al Trabajo, traducido como Acoso Laboral en agravio de XXXX, toda vez que el cambio de puesto denota una acción *represalia* de parte de la autoridad estatal en contra de la particular como consecuencia de ejercer herramientas en defensa de sus derechos.

Lo anterior es así, pues se tiene contemplado que si bien en la definición de acoso laboral, hace alusión a conductas reiteradas por el paso del tiempo, también es cierto que en el apartado de consideraciones previas, se hizo alusión en las definiciones de acoso laboral contempladas en la que se advirtió que un solo acto hostil puede constituir hostigamiento laboral si afecta derechos fundamentales, en este caso, se refleja que a la de la queja se le produjo un daño que atenta en contra de sus derechos laborales que contempla en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en el apartado b) del artículo 123 así como en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales que estipula el goce de condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias, a saber:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos:

*“Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social de trabajo, conforme a la ley...b) Entre los Poderes de la Unión y sus trabajadores...
VIII. Los trabajadores gozarán de derechos de escalafón a fin de que los ascensos se otorguen en función de los conocimientos, aptitudes y antiqüedad. En igualdad de condiciones, tendrá prioridad quien represente la única fuente de ingreso en su familia...”*

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales

Artículo 7 Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona al goce de condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias que le aseguren en especial:

- a) Una remuneración que proporcione como mínimo a todos los trabajadores: i) Un salario equitativo e igual por trabajo de igual valor, sin distinciones de ninguna especie; en particular, debe asegurarse a las mujeres condiciones de trabajo no inferiores a las de los hombres, con salario igual por trabajo igual; ii) Condiciones de existencia dignas para ellos y para sus familias, conforme a las disposiciones del presente Pacto;*
- b) La seguridad y la higiene en el trabajo;*
- c) **Igual oportunidad para todos de ser promovidos, dentro de su trabajo, a la categoría superior que les corresponda, sin más consideraciones que los factores de tiempo de servicio y capacidad;***
- d) El descanso, el disfrute del tiempo libre, la limitación razonable de las horas de trabajo y las vacaciones periódicas pagadas, así como la remuneración de los días festivos.*

(Énfasis añadido)

Así pues, de todo lo anteriormente expuesto y razonado, este Organismo estima que existen suficientes elementos de prueba que permiten establecer que XXXX le fueron violentados sus derechos laborales al ser objeto de acoso laboral, pues como ya se analizó, sí existió un acto hostil relacionado con su trabajo que le afectó en su esfera jurídica de derechos fundamentales relacionados con el trabajo, motivo por el cual esta Procuraduría estima deseable, y necesario, que la autoridad administrativa correspondiente instaure un proceso administrativo a efecto de que se deslinden y determinen las probables responsabilidades de los servidores públicos que determinaron reubicar a la quejosa tras acudir a los tribunales laborales, entre los que se encontraba el director José Luis Hernández Reguero, por lo cual la recomendación de este Ombudsman se encamina precisamente a que se inicia la sustanciación de un proceso con tales efectos.

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

RECOMENDACIONES

PRIMERA.- Esta Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado, emite **Recomendación al Secretario de Salud del Estado**, doctor **Daniel Alberto Díaz Martínez**, para que en ejercicio legal de las facultades que le han sido conferidas, se sirva girar instrucciones a quien legalmente corresponda, a efecto de que dé inicio el procedimiento administrativo correspondiente, encaminado a determinar la responsabilidad y grado de ésta, al doctor **José Luis Hernández Reguero**, Director del Hospital Materno de Celaya, Guanajuato, así como las personas que intervinieron en los hechos respecto de la **Violación del Derecho al Trabajo (acoso laboral)**, del que se doliera la quejosa **XXXX**.

SEGUNDA.- Esta Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado, emite **Recomendación al Secretario de Salud del Estado**, doctor **Daniel Alberto Díaz Martínez**, para que instruya a quien corresponda a efecto de que implemente acciones necesarias con el objeto de que se respeten los derechos de escalafón contemplados en la Carta Magna en el artículo 123 ciento veintitrés, además evitar que se transgredan los derechos de los trabajadores que acuden a los Tribunales Laborales con el fin de hacer valer sus derechos como trabajadores y así evitar la repetición de actos expuestos en caso concreto.

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

Notifíquese a las partes.

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

L.JRMA*L. LAEO* L. MMS.