



Trascender, Contabilidad y Gestión. Vol. 6, Núm. 18 (septiembre - diciembre del 2021).

Universidad de Sonora. Departamento de Contabilidad. México.

ISSN: 2448-6388. Reserva de Derechos 04-2015-04172070800-203.

## El *mobbing* en el sector turístico: ¿realidad o ficción?

*Mobbing in the tourism sector: fact or fiction?*

Saúl Suárez García <sup>1</sup>

**Recibido:** 18 de febrero de 2020.

**Aceptado:** 15 de mayo de 2021.

**DOI:** <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i18.127>

**JEL:** J71. Discriminación.

### Resumen

El objetivo de este trabajo es analizar si en las empresas del sector turístico está presente el *mobbing*. La revisión de la literatura pone de manifiesto que realmente esta forma de acoso tiene lugar en las compañías de este sector, produciendo daños graves a empleados y a empresas. Por tanto, los directivos tienen una importante tarea por delante para eliminar o al menos minimizar la presencia del acoso psicológico en el lugar de trabajo.

**Palabras claves:** sector turístico, *mobbing*, ética, empresas.

### Abstract

*The aim of this paper is to analyze whether mobbing is present in companies in the tourism sector. The literature review shows that this form of harassment actually takes place in companies in this sector, causing serious harm to employees and companies. Therefore, managers have an important task ahead of them to eliminate or at least minimize the presence of psychological harassment in the workplace.*

**Keywords:** tourism sector, *mobbing*, ethics, companies.

<sup>1</sup> Saúl Suárez García. Graduado en Turismo por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (España). Investigador independiente. Correo: [mariaconcepcion.verona@ulpgc.es](mailto:mariaconcepcion.verona@ulpgc.es)

## Introducción

En la sociedad actual los ingresos propiciados por la actividad laboral son el principal sustento económico para la mayor parte de la población. Se puede pasar casi más tiempo en el trabajo que en la propia casa, por ello es esencial tener un buen clima de trabajo y sentirse cómodo en él. Pero los últimos años los estudios muestran la existencia de un virus que se expande cada vez más y más rápido que es el *mobbing* o acoso psicológico en el trabajo. Este “virus”, nunca mejor dicho, ya que es realmente perjudicial para la salud del que lo padece, se encuentra instaurado en la mayoría de las organizaciones públicas y privadas tales como educación, sanidad, entre otras.

Las empresas deben tomar conciencia de este terrible tipo de acoso que se puede dar dentro de sus instalaciones, y hacerse responsables de ello estableciendo medidas de prevención, detección y sanción. Asimismo, la sociedad en general debe concienciarse de este grave problema que puede acontecer en las relaciones laborales diarias, no fomentar bajo ningún pretexto el acoso psicológico en el mundo laboral y denunciar tales actos no éticos, pues tal como señala Peralta Gómez (2006: 9) es posible que “alguna vez en la vida cualquier persona pueda encontrarse en esta situación”.

El presente trabajo tiene por objetivo conocer si el *mobbing* está presente en el sector turístico, para lo cual se realiza una revisión de los estudios más relevantes que se han publicado al respecto.

La identificación de la existencia de este tipo de acoso en la industria del turismo resulta de gran interés dada la importancia de la misma en la economía de numerosos países, lo que conlleva que en esas naciones haya un

elevado número de personas que trabajen en el sector, y si el *mobbing* está presente puede llegar a ser realmente alta la cifra de individuos que pueden verse afectados y sufrir sus perjudiciales efectos.

Este trabajo se divide en cuatro secciones. Tras la introducción, se comenta en la segunda sección los aspectos generales sobre el *mobbing*. En la sección tercera se presentan los resultados más relevantes de los estudios analizados, recogiendo la sección cuarta las conclusiones de este trabajo.

### Aspectos generales del *mobbing*

El *mobbing* supone un hostigamiento o atemorización a una persona en su lugar de trabajo por parte de sus jefes y/o compañeros, un acoso psicológico inconcebible en la sociedad actual pero que sin embargo cada vez prolifera más y más en el mundo laboral, causando un terrible desgaste y detrimento de la salud mental y también física de las personas que lo sufren.

El estudio de esta forma de acoso comienza a coger fuerza en los años 80, con Heinz Leymann como principal investigador del acoso psicológico en el trabajo, también llamado entre otras denominaciones acoso moral y acoso laboral.

En palabras de Leymann (1990: 120) “el terror psíquico o el acoso psicológico en la vida laboral significa una comunicación hostil y poco ética que se dirige de forma sistemática por una o varias personas principalmente hacia un solo individuo”, ocurriendo estas acciones con frecuencia (casi todos los días) y durante un período prolongado de tiempo (al menos durante seis meses), provocando esta frecuencia y duración como resultado “una considerable miseria psíquica, psicosomática y social” para la víctima.

El acoso psicológico en el lugar de trabajo no consiste en un insulto aislado, es una continuada violencia psicológica que conlleva que la víctima tenga auténtico pánico de acudir a su lugar de trabajo.

Un trabajador puede recibir algún tipo de comentario ofensivo puntual a lo largo de su vida laboral, pero es necesario saber diferenciar estos comentarios puntuales de una situación de *mobbing*, pues ésta conlleva un acoso continuado en el tiempo.

Para Hirigoyen (2001: 19) el *mobbing* es “toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud...) que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo”.

Por su parte, Rojas y Rodríguez (2011: 10) al hacer referencia al *mobbing* señalan que:

La dignidad humana es aquella condición especial que reviste todo ser humano por el hecho de serlo, caracterizándolo de forma permanente y fundamental desde su concepción hasta su muerte. Cuando se hace presente el irrespeto a esta condición, se manifiesta el acoso laboral, que involucra toda conducta que atenta contra la dignidad de una persona en su entorno laboral, a través de prácticas ofensivas y humillantes, las cuales crean un entorno intimidatorio y ofensivo.

Para estos autores este acto es “siempre intencional y premeditado” (pp. 11-12).

A continuación se recogen ejemplos de situaciones de acoso psicológico que puede sufrir la víctima en el lugar de trabajo.

Llega a su puesto de trabajo y su jefa entra un momento después en su despacho y le dice: “con esa cara vaya imagen que das de la empresa, a ver si nos maquillamos un poco”. Al mediodía en una reunión de jefes de departamento cuando le toca el turno de hablar a la víctima, su jefa le dice: “no hace falta que des tu opinión, no nos va a ayudar en nada”. En la hora de comer, la víctima se encuentra sola comiendo en el comedor y al pasar su jefa le comenta: “ojalá pusieras las mismas ganas para trabajar que para comer”.

Termina su jornada laboral y la víctima se va a su casa pensando que el calvario ha acabado, cuando horas después recibe una llamada telefónica de su jefa que le dice: “no has realizado el inventario de tu departamento correctamente, eres una incompetente, así que mañana tendrás que ir un par de horas antes al trabajo para realizarlo de forma correcta”.

Al día siguiente cuando la víctima llega al trabajo se encuentra más de lo mismo, y así todos los días.

En un proceso de *mobbing* hay tres partes involucradas: la víctima, el acosador y los cómplices. Sin el apoyo de los cómplices, el acosador no lograría que el proceso de *mobbing* perdurase en el tiempo. El papel de estos es clave en el desarrollo del proceso de acoso psicológico en el trabajo.

Las víctimas de esta forma de acoso pueden dividirse en tres grupos: a) personas eficaces y trabajadoras que pretenden hacer reformas para mejorar la empresa, vistas por el agresor como un peligro o amenaza de su estatus actual; b) personas brillantes, atractivas, carismáticas, con capacidad de liderar, envidiables por parte del agresor que teme perder su reputación y la posición que ostenta; y, c) personas vulnerables, débiles, carentes de capacidad de defenderse, que evitan los conflictos y enfrentamientos, consideradas víctimas

fáciles para el agresor. Estos grupos no son excluyentes pues una víctima de *mobbing* puede tener características de los tres y por tanto ser catalogada al mismo tiempo en los tres bloques.

El perfil del acosador se corresponde con personas envidiosas, mediocres, manipuladoras y egocéntricas. Lleva a cabo el acoso laboral con ayuda de otros trabajadores de la empresa (los llamados cómplices) que sabe que respaldan todo lo que hace, actuando bajo una conducta de hostigamiento y atemorización psicológica, con una necesidad constante de tener el dominio absoluto sobre los demás, con el objetivo de marginarlas, degradarlas y despreciarlas frente al resto de trabajadores.

En relación a la tercera parte implicada en el proceso pero no menos importante que son los cómplices, se puede señalar que se corresponden con personas con intensos deseos de agradar a los demás, débiles, inseguras, con una fuerte dependencia del acosador, sometidos a sus órdenes y manipulación por miedo a convertirse en la siguiente víctima. Nunca se puede considerar a un cómplice también víctima del acosador, aunque en ocasiones tras un análisis rápido se pueda afirmar de forma totalmente errónea que también podrían ser unas víctimas. Verona Martel *et al.* (2016: 73) señalan que hay dos tipos de cómplices: cómplices pasivos y cómplices activos. A estos últimos los citados autores les llaman “aprendices de acosadores”, ya que pueden convertirse en los próximos acosadores si el proceso de *mobbing* en la organización no se detiene (p. 74).

Los daños que sufren las personas que padecen *mobbing* han sido señalados por distintos investigadores (Bentley *et al.*, 2012: 358; Inemel, 2017: 70; Leymann,

1990: 122-123; Mikkelsen y Einarsen, 2002: 87; Sandybayev, 2015: 26): alto nivel de estrés, ansiedad, depresión, insomnio, menor bienestar emocional, estrés post-traumático, desmotivación, aislamiento e inadaptación social, estigmatización, hiperactividad, enfermedades psicosomáticas, enfermedades físicas y mentales, frustración, aumento del ausentismo, aumento de la intención de rotación laboral, menor satisfacción en el trabajo, menor rendimiento personal en el trabajo, disminución del nivel de creatividad en el trabajo, desempleo voluntario, suicidio e incremento de la visión negativa sobre sí mismo, sobre otras personas y del mundo, entre otros.

González Trijueque *et al.* (2010: 8) señalan que “el *mobbing* es un problema psicosocial significativo, tanto por sus elevados porcentajes de prevalencia como por el daño que es capaz de originar en los trabajadores acosados”. Sin embargo, la presencia del acoso psicológico en el trabajo no solo daña a los acosados sino que perjudica también a la empresa en la que se produce.

Entre los inconvenientes que tiene la presencia del *mobbing* para la empresa en la que acontece se pueden citar los siguientes (Leymann, 1990: 123; Sandybayev, 2015: 26; Verona Martel *et al.*, 2014: 424): aumento del tiempo de trabajo perdido en bajas laborales, enfermedades, accidentes e incapacidades, deterioro del clima psicológico dentro de la organización lo que conduce a una mayor rotación del personal, disminución de la producción y eficacia por el mal clima de trabajo, efectos negativos sobre la imagen y reputación de la empresa, aumento de los costes por las reclamaciones y denuncias interpuestas por las víctimas, y el coste de pagarle a una persona que no está haciendo ningún

trabajo en la empresa (pues una forma de acosar psicológicamente a un trabajador es no asignarle ninguna tarea).

El *mobbing* ha recibido la atención de los legisladores de muchos países del mundo, incluyéndolo en las correspondientes normativas nacionales como delito, señalándose que el que lo comete ha de ser sancionado por la ley.

En relación a este tipo de normativas en España se puede acudir a la Constitución Española que recoge en el artículo 15 el “derecho a la integridad física y moral” que tienen las personas. Esa referencia a la integridad moral se puede entender como el derecho a no sufrir acoso moral que es otra de las expresiones utilizadas para hacer referencia al *mobbing*. Pero la normativa más importante en territorio español es la publicada en 2010, en ese año el Código Penal reconoce como delito el *mobbing* a través de la aprobación de la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.

La Ley Orgánica 5/2010 define en su preámbulo la figura del acoso laboral entendiendo por tal “el hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral o funcional que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad”. Así mismo, modifica el artículo 173.1 del Código Penal que establece que “el que infligiera a otra persona un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral, será castigado con la pena de prisión de seis meses a dos años”, para añadir un segundo párrafo con la siguiente redacción:

Con la misma pena serán castigados los que, en el ámbito de cualquier relación laboral o funcional y prevaliéndose de su relación de superioridad, realicen contra otro de

forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la víctima.

El hecho de que en España esté tipificado como delito con pena de prisión el acoso psicológico en el trabajo es un fuerte apoyo para todas las víctimas de esta forma de acoso, pero si además la empresa cuenta con un código ético o código de conducta que recoja explícitamente que lo rechaza supone un mecanismo de protección y ayuda extra y muy importante para todo el que trabaje en la empresa, ya que los códigos éticos han demostrado ser “un buen instrumento para mejorar el compromiso ético de las personas en la organización y de la propia organización con la sociedad” (Lozano Aguilar, 2007: 235).

No obstante lo anterior, se ha de tener en cuenta la dificultad que tiene probar que se ha sido objeto de *mobbing*. En este sentido, Camacho Ramírez *et al.* (2014: 121) señalan que incluso existiendo una ley que penalice el *mobbing* en la práctica las víctimas de este tipo de acoso encuentran problemas para conseguir el acceso a la justicia.

Estos autores analizan el caso concreto de Colombia (pero es extrapolable a cualquier país), y señalan que las barreras para conseguir el eficaz acceso a la justicia que merecen las víctimas de *mobbing* se encuentran tanto en el ámbito interno de la empresa como ante las autoridades administrativas y judiciales (p. 135). Además, añaden que “una barrera constante cuando se piensa en la figura del acoso laboral es la manera de poder probarlo” (p. 135), dada su naturaleza ya que este tipo de conductas acosadoras son “invisibles, ocultas y muchas veces ocurren en privado” (p. 125), y el acosador “evitará dejar cualquier rastro que pueda llegar a responsabilizarlo jurídicamente” (p. 133).

Desde el comienzo de la crisis financiera en 2008 se ha producido una pérdida de confianza por parte de los consumidores y de la sociedad en general en las empresas e instituciones. Esta pérdida de credibilidad viene provocada por las malas prácticas, los comportamientos no éticos (el *mobbing* es uno de ellos), y la falta de concordancia entre lo que se hace y lo que se dice. La “buena reputación se gana con las buenas prácticas, no con un *marketing* social que funciona como maquillaje de un rostro poco presentable” (Cortina, 2009: 121).

Tal como afirma Cortina (2009: 125), la confianza es:

Una parte importante del capital ético [...]. La confianza beneficia directamente a la empresa, porque aumenta la eficiencia productiva, al potenciar el espíritu de equipo y la colaboración en el trabajo, confirma el liderazgo auténtico, cohesiona a los miembros de la empresa desde valores compartidos, promueve el compromiso con la eficiencia. Pero también porque genera la buena reputación que se conquista al cumplir normas, tratar bien a los trabajadores, a los clientes, a las instituciones.

Todo ello según este autor tiene una traducción no solo en términos éticos sino también en términos económicos, pues esa confianza va a permitir conseguir una reducción en costes de coordinación externos e internos y hará menos necesarias las supervisiones, aumentando el rendimiento (p. 125).

El compromiso público y por escrito de una empresa de mantener en el desarrollo de su actividad un comportamiento basado en principios éticos plasmados

en su código de conducta podría ayudar a recuperar esa confianza y credibilidad perdida.

### **El *mobbing* y la industria turística: revisión de la literatura**

El acoso psicológico en el trabajo es una lacra del mundo laboral y en este apartado se hace una revisión de los trabajos más relevantes realizados analizando la incidencia de este tipo de acoso en el sector turístico que como es sabido incluye distintos tipos de empresas tales como hoteles y agencias de viajes, pero en el que se incluyen también a los restaurantes.

En el área de la hostelería las percepciones, emociones y opiniones de los empleados sobre su trabajo tienen una influencia vital en la eficiencia con la cual lo desarrollan así como en sus actuaciones, pero hay otro factor que influye sobre el rendimiento laboral de los empleados de este sector y es que su trabajo requiere de una intensa interacción interpersonal y comunicación tanto con superiores como con subordinados, con compañeros de trabajo y con clientes, y estas interacciones y comunicaciones pueden convertirse con el tiempo en conflictos interpersonales y si tales conflictos no se resuelven pueden producirse casos de *mobbing* en la organización (Civilidag, 2014: 2).

A lo anterior se ha de añadir lo señalado por Ariza-Montes *et al.* (2017: 1126), quienes indican que la orientación hacia el cliente propia de este sector implica que muchos lugares de trabajo tengan un componente emocional sustancial que constituye un escenario adecuado para la intimidación y el acoso en el lugar de trabajo. Para los citados autores el sector de la hostelería tiene peculiaridades propias que favorecen la ocurrencia del *mobbing* y señalan como tales las siguientes el ritmo excesivo en el lugar de trabajo, la percepción de que el

trabajo en esta industria tiene un efecto negativo en la salud de los trabajadores, la insatisfacción con las condiciones de trabajo y las relaciones con los clientes (que en ocasiones se enojan o molestan, o bien, no respetan ni valoran los esfuerzos de estos profesionales) (pp. 1126-1127).

A través de diferentes estudios se ha podido llegar incluso a determinar el grado de ocurrencia del acoso psicológico en el trabajo en las empresas del sector. Así, Civilidag (2014: 14) tomando como muestra empleados de hoteles de cinco estrellas en Turquía, concluye en su estudio que el 15,8% de ellos están expuestos a sufrir *mobbing*, mucho más los empleados de cuello azul (los que trabajan en cocina, bar, limpieza, seguridad, servicio técnico..., y proporcionan a los clientes servicios directos), que los de cuello blanco (los que trabajan en administración, contabilidad, recursos humanos, procesamiento de datos ..., proporcionando servicios de forma indirecta a los clientes), pero no encuentra diferencia por género pero sí por edad, siendo el grupo más expuesto a sufrir acoso psicológico en el trabajo los empleados comprendidos entre 18 y 28 años (p. 14). A su vez encuentra que el *mobbing* está relacionado negativamente con la satisfacción en el trabajo y con la percepción de apoyo por parte de la organización pero positivamente correlacionado con el burnout (p. 14).

Por su parte Sandybayev (2015: 26), quien toma también como muestra empleados de hoteles de cinco estrellas pero en este caso en el norte de Chipre, concluye que el 41,9% de ellos han sufrido *mobbing*, señalando que el estilo de gestión empresarial crea situaciones para la aparición de este tipo de acoso. Ante tasas tan altas con las consecuencias negativas tanto para la empresa como para el trabajador, el citado autor señala que para prevenir los comportamientos de acoso hacia los empleados se deben tomar una serie de medidas como: estilo de gestión más liberal por parte de

las organizaciones y los altos directivos, posibilidad de reducir la revisión y control del trabajo, así como el desarrollo de relaciones menos oficiales y conversaciones más abiertas con los empleados (p. 27).

Por otro lado, el trabajo de Inelmen *et al.* (2017: 70), realizado sobre una muestra de trabajadores no directivos de hoteles de lujo en Estambul, indica que a medida que se incrementa en los empleados la percepción de ser objeto de *mobbing* decrece su nivel de creatividad en el lugar de trabajo, siendo la situación más aguda para los empleados más jóvenes, sin encontrarse diferencias por género.

Kara *et al.* (2018: 1453) centra su estudio solo en trabajadores del sexo femenino en hoteles de cinco estrellas de Turquía, mostrando sus resultados que el *mobbing* realizado por los directivos tuvo efectos negativos significativos tanto en la calidad de vida laboral como en la calidad de vida en general de las empleadas acosadas.

El sector de restaurantes también ha recibido atención por parte de los investigadores que han analizado la presencia del acoso psicológico en el lugar de trabajo, especialmente porque la cultura de los restaurantes parece aceptar e incluso esperar el *mobbing*, el acoso, la intimidación como una parte natural del ambiente de trabajo (Mathisen *et al.*, 2008: 59).

El entorno de trabajo en este tipo de empresas favorece la aparición de *mobbing* porque la presión del trabajo es a menudo alta o varía considerablemente en función del número de clientes que haya a lo largo de la jornada, y esto lleva a los empleados a trabajar a plena capacidad en algunos momentos, además están los conflictos entre cocineros y camareros cuyos estatus son muy diferentes (Mathisen *et al.*, 2008: 60).

En su estudio Mathisen *et al.* (2008: 59) analizan una muestra de superiores y empleados que trabajan en

restaurantes en Noruega, indicando los resultados que el *mobbing* está presente en la industria de restaurantes con los aprendices como grupo de más riesgo. En este estudio se pudo comprobar que este tipo de acoso estaba relacionado negativamente con la satisfacción laboral, con el compromiso, con las percepciones de los empleados sobre el comportamiento creativo y las evaluaciones externas del nivel de creatividad del restaurante, pero positivamente con el burnout y con la intención de abandonar el trabajo (p. 59). Estos autores tras los resultados obtenidos, llegan a la conclusión de que es necesario desafiar la actitud común en este sector de que la agresión y el *mobbing* es una parte natural e incluso necesaria del entorno de trabajo en restaurantes (p. 59).

Por su parte, Alexander *et al.* (2012: 1245) toman como muestra un conjunto de chefs en Escocia, llegando a la conclusión que los que sufren más el *mobbing* son los chefs jóvenes.

En el trabajo de Ariza-Montes *et al.* (2017: 1121), cuya muestra la componen empleados del sector de la hostelería (hoteles, restaurantes, bares, etc.) de 27 países de la Unión Europea, los resultados indican que un 5,6% de los empleados del sector sufren *mobbing*, superior al 4,2% que es el ratio entre los empleados en Europa, afirmando que las altas tasas del acoso psicológico en el trabajo en la industria de la hostelería pueden ser atribuidas a que es un sector con una mayor orientación de servicios hacia los clientes (p. 1126). La edad es un factor que obtienen como significativo, siendo los jóvenes los que tienen una probabilidad mayor de sufrir este acoso (p. 1125).

Estos autores señalan que los escenarios que favorecen más los brotes de violencia y acoso son los trabajos en la recepción del hotel ya que tienen que tratar con clientes

en ocasiones exigentes que se quejan de la calidad o de la duración del servicio, el sector del catering y particularmente la vida nocturna durante la cual se produce el consumo de alcohol o incluso drogas (p. 1127).

El sector de las agencias de viajes también ha sido objeto de estudio a fin de conocer la existencia del *mobbing* en ellas. Bentley *et al.* (2012: 356) analizan el sector en Nueva Zelanda, y obtienen que un 11,4% de los empleados han sido objeto de acoso psicológico en el trabajo, con todas las consecuencias negativas para ellos y para la empresa, no encontrándose diferencias por género. También afirman que las respuestas más efectivas de las empresas ante la presencia en su seno de este tipo de acoso son aquellas que se enfocaron en realizar mejoras en la comunicación y en las relaciones (p. 351).

Algunos investigadores han enfocado los estudios sobre la presencia del acoso psicológico en la industria del turismo tomando como muestra a estudiantes universitarios o de ciclos superiores de Turismo y analizando lo que le ha acontecido en su periodo de prácticas en empresas del sector.

Juliá Acosta (2016: 28-29) recoge en su trabajo de forma detallada el caso de una estudiante universitaria que sufrió acoso psicológico por parte de la directora del hotel a lo largo de su periodo de prácticas realizadas en las Islas Canarias (España). Este autor afirma que: “ser víctima, o aunque sea presenciar esta conducta, es una negligencia y debería ser un hecho que trascienda, hasta el punto de que esas personas no tengan en su carrera como “profesionales” un estudiante más en prácticas” (p. 28).

El trabajo realizado por Brito Pruaño (2018) persigue

como objetivo conocer si los estudiantes universitarios del Grado en Turismo de determinada universidad española sufren algún tipo de acoso y/o discriminación en su periodo de prácticas en establecimientos hoteleros. Los resultados obtenidos muestran que el 12,10% de los encuestados han sufrido estos comportamientos poco éticos, siendo el más frecuente el *mobbing* (pp. 32-33). Además, se concluyó que son los más jóvenes los más proclives a padecer este tipo de actos, resultando el género femenino el más afectado (p. 32).

Los distintos trabajos expuestos ponen de manifiesto que el *mobbing* está presente en el sector turístico, lo cual lleva a recomendar a las empresas de esta industria que tomen consciencia de ello y establezcan las medidas necesarias para eliminar este tipo de acoso de sus organizaciones, no solo por el daño que causa al trabajador que lo sufre sino también por las consecuencias negativas que tienen para ellas.

Ante la evidente presencia del acoso psicológico en esta industria, Tuzunkan (2018: 1817-1818) señala que en las empresas turísticas el director de recursos humanos debe desempeñar un papel de liderazgo en el desarrollo de una cultura corporativa que valore al ser humano, fomente el respeto, la confianza y la cooperación, apoye la comunicación abierta y directa, evite jerarquías, así como el *mobbing* y cualquier otro tipo de acoso en el lugar de trabajo. Para este autor, los recursos humanos son “los activos más valiosos de una organización” (p. 1817).

Por su parte, Yurcu y Akinci (2019: 494) consideran que los directivos de las compañías de este sector deben identificar las causas del acoso psicológico, al que consideran una “enfermedad empresarial”, y tomar medidas al respecto para que no dañe ni a los empleados ni a la empresa. Afirman que es imperativo prevenirlo

dado el efecto dañino en empresas y personas, y tal tarea permitirá que la organización sea la estructura social que asegure “la satisfacción laboral, la paz laboral y el sentimiento de apego” (p. 495). Además, la realización de forma continuada en el tiempo de encuestas para conocer el nivel de acoso laboral en el lugar de trabajo proporcionará una importante señal de que la empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores (p. 495).

Coincidimos con Sánchez Miguel y Ambrosio Morales (2010: 463) cuando afirman que:

El derecho al trabajo es fundamental para el desarrollo de las personas, porque al contar con proyectos de vida mediante el esfuerzo y la superación diaria, y que esto se vea remunerado económicamente, hace a las personas independientes, autosuficientes, capaces de subsistir y tener una vida digna, por ello la persona que sufre violencia en su trabajo —[...] *mobbing*— obstaculiza y frena cualquier tipo de crecimiento.

Estos autores también señalan que sufrir este acoso puede llevar a las víctimas hasta el suicidio, por lo que consideran de suma importancia “prevenir, sancionar y erradicar este tipo de prácticas comunes, tácitamente aceptadas en el ámbito laboral” (p. 463).

En la sección segunda de este trabajo se ha hecho referencia a que la empresa puede plasmar los valores éticos que quiere que rijan su comportamiento diario en un documento que suele recibir el nombre de código ético o código de conducta, el cual podría ser utilizado por la empresa para recoger que la misma rechaza el acoso psicológico en el lugar de trabajo.

Por ello, se ha considerado oportuno completar este trabajo con el análisis de lo recogido respecto al

*mobbing* en el código ético de las empresas de la industria turística. El mismo se centrará en España y en las compañías cotizadas en la Bolsa española en el mercado continuo, dado que estas proporcionan mucha más información que las no cotizadas siendo muy poco probable encontrar este documento de estas últimas. La Bolsa engloba a las empresas de esta industria dentro del denominado subsector 4.1 que recibe la denominación de Ocio, Turismo y Hostelería, incluido a su vez en el sector 4. Servicios de Consumo.

El inconveniente al que se hace frente al trabajar con las empresas indicadas es que en la Bolsa española en el mercado continuo su número siempre ha sido reducido, siendo a fecha de enero de 2021 de tan solo cinco empresas. Estas son: las cadenas hoteleras Meliá Hotels International, S.A. y NH Hotel Group, S.A., la empresa perteneciente al sector del juego Codere, S.A., Edreams Odigeo, S.A. que se engloba dentro de las empresas de viajes *on line*, y AmRest Holdins, S.E. que es un operador de restaurantes.

De estas cinco compañías son tres las que tienen código ético visible al público y que por tanto se puede acceder y analizar su contenido y son: Meliá Hotels International, S.A., NH Hotel Group, S.A. y Codere, S.A.; estas son las firmas de esta industria que llevan cotizando más tiempo en la Bolsa española.

NH Hotel Group, S.A. y Codere, S.A. si han incluido en su código el rechazo al acoso psicológico en el lugar de trabajo, y establecen el modo de denunciar esta y cualquier otra infracción del mismo. En cambio, Meliá Hotels International, S.A. no explicita que rechace en concreto el *mobbing*.

Por tanto, se observa que no se puede afirmar que las empresas de esta industria consideren necesario elaborar un código que recoja sus valores éticos, ni tampoco poner por escrito y hacer público que rechazan el

*mobbing*, pero sí se puede indicar que existe una tendencia en este sentido pues el 60% de las empresas englobadas en la industria analizada tienen código ético, y el 66,7% rechazan que a un trabajador se le acose de forma psicológica en el lugar de trabajo. Evidentemente, estos resultados se han de tomar con mucha precaución, y no se pueden considerar extrapolables a todo el sector en España ni a otros países dado lo reducido de la muestra.

### **Conclusiones**

Este trabajo pretende poner de manifiesto si en el sector turístico la denominada lacra del mundo laboral del siglo XXI o como lo denominan otros investigadores el crimen perfecto, es decir el acoso psicológico en el lugar de trabajo, está presente o no.

El *mobbing* tiene graves consecuencias tanto para la víctima como para la organización en la que acontece, por lo que debe tener una mayor importancia organizacional y debe tomarse su erradicación como un pilar fundamental de la ética empresarial, concienciando a empleadores y empleados de sus terribles efectos personales, organizacionales, sociales y económicos así como sus posibles consecuencias legales.

La revisión realizada de los trabajos más destacados que han analizado esta forma de acoso en las empresas de esta industria pone de manifiesto que claramente está presente en el sector, afectando especialmente a los más jóvenes no encontrándose que un sexo se vea más perjudicado que otro. Por tanto, los directivos tienen una importante tarea a realizar para llegar a poder afirmar en un futuro que las personas que trabajan en el sector turístico tienen una muy baja o nula probabilidad de ser acosados psicológicamente en el lugar de trabajo, afirmación que en base a los resultados que proporciona la literatura revisada queda lejos de ser cierta.

Todo lo expuesto en este trabajo lleva a afirmar que el *mobbing* debe erradicarse de raíz en las organizaciones antes de que se convierta en una plaga incontrolable que ataca y agrede con una terrible violencia psicológica al empleado; es una vergüenza que hoy en día todavía no se respeten los derechos de los trabajadores en su totalidad y se permita que prolifere este tipo de acoso en el ámbito interno de las empresas. Sin olvidar, por supuesto, los efectos nocivos para la organización en la que se produce.

### Referencias

- Alexander, M., MacLaren, A., O’Gorman, K., y Taheri, B. (2012). “He just didn’t seem to understand the banter”: Bullying or simply establishing social cohesion? *Tourism Management*, 33, 1245-1255.
- Ariza-Montes, A., Arjona-Fuentes, J. M., Law, R., y Han, H. (2017). Incidence of workplace bullying among hospitality employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(49), 1116-1132.
- Bentley, T. A., Catley, B., Cooper-Thomas, H., Gardner, D., O’Driscoll, M. P., Dale, A., y Trenberth, L. (2012). Perceptions of workplace bullying in the New Zealand travel industry: prevalence and management strategies. *Tourism Management*, 33, 351-360.
- Brito Pruaño, B. M. (2018). *¿Sufre algún tipo de acoso y/o discriminación los estudiantes del Grado en Turismo en sus prácticas externas curriculares en establecimientos hoteleros durante el período 2014-2018?* [Trabajo Fin de Grado no publicado]. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Camacho Ramírez, A., Morales Vargas, E. M., y Güiza Suárez, L. (2014). Barreras al acceso a la justicia en el acoso laboral. *Opinión Jurídica*, 13(25), 121-138.
- Civilidag, A. (2014). Hotel employees’ mobbing, burnout, job satisfaction and perceived organizational support: a research on hospitality in Turkey. *European Scientific Journal*, 10(35), 1-22.
- Constitución Española. (1978). BOE núm. 311, de 29 de diciembre de 1978. España.
- Cortina, A. (2009). Ética de la empresa: no sólo responsabilidad social. *Revista Portuguesa de Filosofía*, 65, 113-127.
- González Trijueque, D., Delgado Marina, S., y García López, E. (2010). Valoración pericial psicológica de la víctima de mobbing. *Psicología Iberoamericana*, 18(2), 8-18.
- Kara, D., Kim, H. (L.), y Uysal, M. (2018). The effect of manager mobbing behaviour on female employees’ quality of life. *Current Issues in Tourism*, 21(13), 1453-1467.
- Hirigoyen, M. F. (2001). *El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*. Ediciones Paidós Ibérica.
- Inelmen, K., Bulut, S., Ertinaz, A., Karaca, M., y Kücükler, B. (2017, mayo 15-16). *Workplace creativity of generation Xer versus Millennial hotel employees: the effects of mobbing and sexual harassment perceptions*. International Research Conference on Business, Marketing, Management and Educations Studies, Estambul, Turquía.

- Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. BOE núm. 152, de 23 de junio de 2010. España.
- Leyman, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119-126.
- Lozano Aguilar, J. F. (2007). Códigos éticos y auditorías éticas. *Veritas*, 2(17), 225-251.
- Juliá Acosta, I. C. (2016). *¿La composición de los Consejos de Administración influye en que en el código de conducta de las empresas cotizadas españolas se incluya el rechazo a la discriminación por razón de sexo?* Especial referencia a las empresas turísticas [Trabajo Fin de Grado no publicado]. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Mathisen, G. E., Einarsen, S., y Mykletun, R. (2008). The occurrences and correlates of bullying and harassment in the restaurant sector. *Scandinavian Journal of Psychology*, 49, 59-68.
- Mikkelsen, E. G., y Einarsen, S. (2002). Basic assumptions and symptoms of post-traumatic stress among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(1), 87-111.
- Peralta Gómez, M. C. (2006). Manifestaciones del acoso laboral, mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático: estudio de caso. *Psicología desde el Caribe*, (17), 1-26.
- Rojas, B., y Rodríguez, M. (2011). El acoso laboral, como irrespeto a la dignidad humana. *Revista Educación en Valores*, 2(16), 10-24.
- Sánchez Miguel, M., y Ambrosio Morales, M. T. (2010). Acoso laboral contra la mujer en México (mobbing). *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 10, 453-463.
- Sandybayev, A. (2015). Research toward mobbing: mobbing perception in Northern Cyprus tourism sector. *Universal Journal of Management*, 3(1), 21-28.
- Tuzunkan, D. (2018). Mobbing in tourism enterprises: the case of Turkish Riviera. *International Journal of Applied Engineering Research*, 13(4), 1813-1819.
- Verona Martel, M. C., Déniz Mayor, J. J., y Santana Mateo, R. (2014). Consecuencias y responsabilidades de la empresa ante el mobbing. *Ciencia y Sociedad*, 39(3), 413-440.
- Verona Martel, M. C. (coord.), Déniz Mayor, J. J., Santana Mateo, R., y Artilles Navarro, A. (2016). *El mobbing no puede ser un crimen perfecto*. CreateSpace Independent Publishing Platform.
- Yurcu, G., y Akinci, Z. (2019). The mediating role of mobbing in the relationship between personal value and depression: A case study of hospitality employees. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 18(4), 471-503.