

# ***Mobbing*, un hecho natural**

**Kenneth Westhues**

Profesor de Sociología, Universidad de Waterloo, Waterloo, Ontario, Canadá

Escrito adaptado y revisado de “Mobbing am akademischen Arbeitsplatz” [El *mobbing* en el lugar de trabajo académico], conferencia dada en la Sociedad de Sociología en la Universidad de Graz (Austria), el 23 de enero de 2007.

Versión original en inglés disponible en:

<http://arts.uwaterloo.ca/~kwesthue/graz0701.htm>

---

Traducción, notas 1 a 4 y notas a pie de página:  
Psic. Sergio Navarrete Vázquez  
México, D.F., Octubre 2010

## ***Mobbing, un hecho natural***

Kenneth Westhues, profesor de Sociología, Universidad de Waterloo

*Adaptado y revisado de “Mobbing am akademischen Arbeitsplatz”,<sup>1</sup> una conferencia dada en la Sociedad de Sociología en la Universidad de Graz (Austria), el 23 de enero de 2007. Los comentarios muy útiles de quienes acudieron a la conferencia se reconocen con gratitud.*

El mejor punto de partida para un programa de investigación sobre *mobbing* en el lugar de trabajo es el reconocimiento de que el fenómeno tiene sus raíces en impulsos que compartimos con muchas otras especies. Confabularse para atacar un blanco no sólo es aprendido, un comportamiento cultural. Tampoco es sólo un acto de voluntad humana. Es en realidad un asunto de cultura y de ética, pero más básicamente, una cuestión de naturaleza o biología. El *mobbing* se entiende mejor como la llegada a la superficie, la expresión, de maneras claramente humanas, de instintos con los que nacemos, tendencias a las que estamos genéticamente, físicamente, inclinados.

### ***Mobbing entre las aves y los mamíferos***

De un **informe de 2004 publicado en el *Wilson Bulletin*** por el biólogo de campo Erik M. Andersen, aquí hay un ejemplo de *mobbing* entre cuervos:

“Escuché una conmoción en el bosque (...). Una bandada de alrededor de 15 cuervos del noroeste estaba haciendo ruido y vocalizaciones continuas (...).

“Inicialmente, pensé que la bandada estaba acosando a un depredador, y me acerqué al grupo para investigar; a una distancia de aproximadamente 20 metros, sin embargo, vi que la bandada estaba acosando a otro cuervo del noroeste posado en una rama a unos 3 metros del suelo. Fui testigo de que varios cuervos se abalanzaron sobre la víctima antes de que un agresor hiciera un duro contacto físico y las dos aves cayeran al suelo. Desde mi posición vi cómo diferentes miembros de la bandada tomaron turnos abalanzándose hasta donde la víctima había caído. Cada agresor permaneció en el suelo durante sólo 2 ó 3 segundos antes de volar de regreso a la percha y ser sustituido por otro agresor. (...).

“Mi visión de las actividades sobre el terreno fue oscurecida por la maleza, por lo que después de aproximadamente 3 minutos de observar el *mobbing*, me acerqué a la escena para hacer un examen detallado. Cuando me acerqué a la víctima, los agresores se retiraron a las perchas adyacentes, pero continuaron su llamado estridente. La víctima estaba extendida sobre su espalda con las alas desplegadas y las patas en el aire. El cuervo estaba respirando con dificultad y siguiendo mis movimientos con sus ojos (...). Aparte de las plumas perdidas, la única herida visible era una laceración grande en la pata derecha. (...).

---

<sup>1</sup> El mobbing en el lugar de trabajo académico.

“Volví a mi punto de observación original y el grupo atacante rápidamente reanudó el *mobbing*. Después de 20 minutos, la actividad comenzó a declinar sustancialmente, y después de otros 10 minutos me acerqué a la víctima otra vez. El cuervo había muerto y la cavidad corporal estaba vacía. Puesto que no se encontró tejido alrededor del cadáver, parecía evidente que los cuervos atacantes consumieron a la víctima sobre el terreno durante el ataque o se llevaron de la escena partes de la víctima.”

Este *mobbing* intraespecífico de un cuervo es sólo un ejemplo del proceso en la naturaleza. Entre los estudiantes del comportamiento de las aves, el *mobbing* es un **tema normal de investigación**. Muchos animales marinos como los delfines y los marsopas forman pandillas en respuesta a las amenazas: la mayoría de las veces un depredador de una especie diferente (un tiburón, por ejemplo), pero a veces uno conespecífico.<sup>2</sup> En un **estudio acerca del *mobbing* entre las focas monje**, se observó a los machos violar y asesinar en grupo a hembras elegidas como blanco, hasta el punto de amenazar la supervivencia de la especie. Haga clic **aquí** para ver un video de chimpancés confabulándose para matar a un joven blanco de su propia especie.

### ***Mobbing* entre los seres humanos**

El *mobbing* entre las aves y los mamíferos no debe verse como una metáfora de lo que ocurre entre nosotros, los seres humanos. En cambio, debe reconocerse como *lo mismo*, el mismo estallido de dos instintos a la vez: el instinto de unirse a otros en un grupo excepcionalmente cohesivo y el instinto de destruir un blanco. La diferencia es que los seres humanos somos capaces de [aplicar] técnicas de *mobbing* más variadas y complejas de lo que las de los cuervos, las focas y los chimpancés son: además del ataque físico (que también utilizamos, por supuesto, como en los linchamientos), también podemos emplear, de manera coordinada, menosprecios verbales y rituales simbólicos no violentos de humillación, que pueden incluso matar al blanco físicamente, conduciéndolo(la) al suicidio, o a una muerte “natural” por una enfermedad cardiovascular inducida por estrés.

Muchas de las palabras utilizadas en la literatura sobre el *mobbing* entre los seres humanos apuntan al origen natural, biológico del proceso. Algo se dice acerca del blanco para *liberar* la agresión colectiva de los compañeros de trabajo — de forma similar a cuando se suelta una *jauría* de *beagles*<sup>3</sup> para cazar liebres. Los participantes en la agresión comúnmente muestran una *mentalidad de manada*, que no permite el desacuerdo. Los blancos con frecuencia se sienten *acechados*, como si lo fuesen por depredadores naturales, o *pisoteados* por enemigos en *estampida*. Especialmente en estudios sobre *mobbing* entre los adolescentes, se dice que los atacantes *enjambran* [aglomeran] al blanco — como las abejas. *Picotean* al blanco, con el propósito de [acosarlo para] echarlo<sup>4</sup> de su empresa.

---

<sup>2</sup> Término tomado de la Biología; significa “de la misma especie”.

<sup>3</sup> Perros de caza, de tamaño pequeño a mediano. Están acostumbrados a vivir en jaurías; durante una persecución, sobresale su empeño para seguir un rastro y su capacidad para correr durante horas sin detenerse.

<sup>4</sup> La frase original dice: “They *peck* the target, aiming to *hound* him or her out of their company.” La expresión *hound out* se refiere a “(...) perseguir o acosar con la intención de echar a alguien de algún sitio (...)” Véase el vínculo: <http://forum.wordreference.com/showthread.php?t=1428927>

El tema de la investigación sobre el *mobbing* en el lugar de trabajo, por lo tanto, es la expresión cultural de un hecho natural. Al igual que los científicos en cualquier campo, nombramos y explicamos un fenómeno identificable empíricamente. Nuestro objetivo principal es entenderlo. Esto significa además que moralizar es de menor prioridad. Está claro para mí, por ejemplo, que la mayoría de los acosos humanos son irrazonables, falsos, innecesarios, dañinos, injustos. Pero no todos. El 11 de septiembre de 2001, los pasajeros del avión secuestrado, el vuelo 93 de United, se enteraron por teléfono del plan terrorista por el cual habían sido capturados. Varios de esos pasajeros se confabularon y actuaron instintivamente para atacar y destruir colectivamente. “Vamos”, fueron las últimas palabras memorables oídas de ellos antes de que el avión se estrellara en un campo abierto. Como académico y científico, digo sin vacilación que esto fue un *mobbing*. Esos pasajeros acosaron a los secuestradores. Como ser humano, aplaudo lo que hicieron. Pero los casos de *mobbing* que estudio en las universidades se producen en circunstancias mucho menos desesperadas y no se excusan tan fácilmente.

### **Nuestra deuda con Konrad Lorenz**

Vale la pena señalar que la palabra *mobbing* entró en uso general no por la investigación sobre los lugares de trabajo o cualquier otro ámbito humano, sino por los estudios de Konrad Lorenz del comportamiento de las aves. Incluso en la década de 1930, Lorenz analizó cómo las aves a menudo se comportan como compinches cuando están implicados en un conflicto. En 1963, en su libro clásico sobre la agresión, describió cómo las cornejas a veces se reúnen y acosan a un búho, gato u otro depredador nocturno cuando lo encuentran a la luz del día.<sup>5</sup> Al no encontrar una palabra alemana que capturara con precisión el fenómeno que quería conceptualizar, eligió la palabra inglesa *mobbing*. (Véase la **Nota** colocada al final)

En 1994, me enteré de la palabra *mobbing* por la investigación sobre los lugares de trabajo humanos realizada por Heinz Leymann en la década de 1980. Leymann había obtenido la palabra de Lorenz, pero este hecho no capturó inicialmente mi interés. Me entusiasmé por la palabra *mobbing* como Leymann la utilizó simplemente porque se ajustaba a los datos que tenía delante de mí y enfocó la falta de definición de la demencia que rodea la eliminación de media docena de profesores en mi universidad de origen. Medité los resultados de Leymann y los sopesé contra los datos de los casos de *mobbing* en Waterloo y luego contra los casos adicionales que llegaron a mi atención de otras universidades. Una y otra vez, formulé y revisé hipótesis. Publiqué el libro inicial, **Eliminating Professors** [Eliminando Profesores], en 1998. Esto llevó a información de aún más casos, así como a conexiones con colegas que estaban haciendo un trabajo similar, como **Brian Martin** en Wollongong en Nueva Gales del Sur, y **Noa Zanolli**, entonces en Iowa, ahora en Suiza.

---

<sup>5</sup> La frase original dice: “(...) he described how crows sometimes get together and "put a hate on" an owl, cat, or other nocturnal predator when they encounter it in daylight.” En la edición en español de la editorial siglo xxi, ese fragmento fue traducido así: “Son sobre todo los animales que viven en sociedad los que doquiera lo encuentren atacan al animal de presa que los amenaza. Los ingleses llaman a eso *mobbing*, que se puede traducir por hostigamiento o, mejor, acosamiento. Así se agrupan las cornejas y otras aves para acosar al búho, el gato o cualquier otro carnívoro nocturno cuando lo ven de día.” (Capítulo III, página 34, 22ª edición, 2005).

Sólo después de investigar el *mobbing* humano durante diez años empecé a estudiar la investigación fundacional de Lorenz sobre las especies no humanas y la respuesta en gran medida hostil a ella de parte de sociólogos y antropólogos en América del Norte. Durante meses se apoyaron una en la otra en un estante de mi estudio la obra maestra de Lorenz, *Sobre la agresión* (1966) y la colección de documentos de Ashley Montagu condenándola, titulada *Hombre y Agresión* (1968 y 1973).

Mi comparación de esos libros reforzó y cristalizó en mi mente un principio fundamental para la investigación en ciencias sociales, aplicable al estudio no sólo del *mobbing* en el lugar de trabajo, sino de todos los fenómenos sociales humanos.

Lorenz fue un científico. Quería comprender la agresión en nuestra especie. Con ese fin, comenzó reconociendo las fuentes gemelas del comportamiento humano. En primer lugar, las cualidades materiales, biológicas que compartimos con otros animales en la lucha por sobrevivir: los instintos para obtener alimentos, para el sexo, la protección de los jóvenes, también un instinto de manada, un impulso para actuar como grupo organizado<sup>6</sup> y un impulso para destruir lo que nos amenaza. Y en segundo lugar, las capacidades culturales para hacer historia y construir la realidad que nos diferencian de otros animales: nuestra habilidad para reprimir, aumentar, encausar y manipular nuestros instintos hacia fines que establecemos para nosotros mismos. En opinión de Lorenz, una ciencia de la vida social humana implica la comprensión de cómo se cruzan los modelos instintivos y los culturalmente adquiridos del comportamiento humano.

Cualquiera que sea la valoración de una u otra de las hipótesis específicas de Lorenz, ¿quién podría estar en desacuerdo con su enfoque dialéctico básico, su punto de partida en la conexión entre el comportamiento instintivo y el aprendido?

Ashley Montagu no estuvo de acuerdo y por una razón muy poco científica. Su argumento fue que si admitimos un fundamento instintivo para el comportamiento humano, este hecho será utilizado para justificar la violencia. La guerra será considerada una necesidad biológica y esto frustrará los esfuerzos por lograr la paz entre las sociedades humanas. La prioridad de Montagu y sus colegas fue, por lo tanto, no sobre la ciencia, no sobre afrontar la evidencia y crear teorías para explicarla, sino sobre la mejora social, sobre construir un mundo mejor. Hicieron su ciencia subordinados a sus loables objetivos culturales.

El rechazo de Montagu de los instintos es absoluto. De hecho, dice, no hay la más mínima evidencia o base para suponer que el pretendido “comportamiento instintivo de otros animales de alguna manera es pertinente a la discusión de las fuerzas que motivan el comportamiento humano. El hecho es que, con la excepción de las reacciones instintivas<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> La frase original dice: “(...) the instincts for food, sex, protection of the young, also a herd instinct, an impulse to gang up (...)” En este contexto la expresión *gang up* no se reduce a la acepción de formar una pandilla, pues su sentido es más amplio. Véase el vínculo: <http://www.thefreedictionary.com/gang+up>

<sup>7</sup> La frase original dice: “(...) with the exception of the instinctoid reactions in infants (...)” Puesto que no cuento con una versión en español del texto de Montagu, y que no encontré traducción alguna de la palabra *instinctoid* -que quizá, literalmente, sería “instintoide” si el autor pretendió darle un matiz despectivo-, supongo que tiene el sentido de *instinctive* (instintivo).

en los bebés a retiros de apoyo repentinos y a súbitos ruidos fuertes, el ser humano es totalmente carente de instintos.” (1973, pág. 11)

Uno se pregunta, ¿Montagu nunca notó que todos los hábitos culturales maravillosamente diversos de los humanos sobre la cocina y el comer tienen sus raíces en el hecho natural de que tenemos hambre, que queremos y necesitamos comer?, ¿no podía ver que todas las variadas formas de matrimonio y familia en las sociedades humanas tienen algo que ver con el deseo sexual biológico?, ¿Montagu nunca vio a madres en cualquier sociedad cuidar a sus bebés?, ¿no se le ocurrió que no sólo la cultura, sino la naturaleza tiene algo que ver con la ferocidad del apego y amor de las madres? Si Montagu hubiera sido más consciente de sus propios instintos, podría haber observado que algo acerca del libro de Lorenz despertó en él impulsos agresivos que encontraron expresión en declaraciones que un científico serio encuentra risibles.

Lorenz no fue fatalista. Estaba horrorizado por los muchos resultados destructivos de la agresión humana y quería impedirlos. Los llamó una enfermedad. Pero Lorenz creía en la ciencia. Creía que a la larga, enfrentar y explicar los hechos ayuda a los esfuerzos de mejora social a tener éxito. “Lograr la comprensión de los orígenes de una enfermedad”, escribió, “de ninguna manera es lo mismo que descubrir una terapia efectiva, pero sin duda es una de las condiciones necesarias para ello.” (*Sobre la agresión*, 1966, pág. xi)<sup>8</sup>

En lo que se refiere a la opinión de Lorenz y de Montagu, creo que es la de Montagu la que ha dominado la Sociología y el discurso público en general en los últimos cuarenta años, al menos en América del Norte. Una gran falsedad subyace en muchas de las ciencias sociales en mi patria. Ha sido infligida a sucesivas generaciones de estudiantes y ha destruido gran parte de su sentido común. La falsedad es que el hombre (para citar a Montagu) es “totalmente dependiente del aprendizaje derivado de la parte artificial del medio ambiente, la cultura, para su desarrollo como un ser humano funcional.” Esta es la doctrina enormemente perniciosa de la “pizarra en blanco” que Steven Pinker ha criticado últimamente en su libro de ese título, pero que sigue impregnando nuestras universidades. Esta doctrina abre el camino a un relativismo radical que da el mismo valor a una cosa como a cualquier otra, ya que, después de todo, es sólo una cuestión de preferencia cultural.

### ¿Qué diferencia hay?

En cualquier campo de interés humano, el tipo de conocimiento más útil para la mejora social es el tipo que concuerda más estrechamente con los hechos, la realidad empírica. En el caso del *mobbing* en el lugar de trabajo, esto significa un conocimiento que reconoce *tanto* sus aspectos naturales *como* sus aspectos culturales.

*Natural* no significa *inevitable*. El *mobbing* ya no puede ser justificado diciendo “Nosotros simplemente actuamos por nuestros instintos para unir fuerzas contra una persona que encontramos amenazante” más de lo que la infidelidad o la violación pueden justificarse

---

<sup>8</sup> En la edición en español de siglo xxi dice: “Ciertamente, ver las causas de la enfermedad no es descubrir una buena terapia, pero sí una de las condiciones para descubrirla.” (*sobre la agresión: el pretendido mal*, Prefacio, página 4, 22ª edición, 2005).

diciendo: “Simplemente actué por mi deseo sexual hacia una persona que me excitó.” La civilización se define por la imposición de la disciplina cultural sobre los impulsos naturales. “Hacer lo que es natural” sin tener en cuenta las reglas de diseño humano equivale a la decadencia moral, la barbarie, la pérdida de lo que generaciones de seres humanos han conseguido durante miles de años.

El arraigo del *mobbing* en los instintos naturales implica, sin embargo, que no puede eliminarse fácilmente sólo por ser legislado, como si se tratara de un fenómeno más puramente cultural. Un consejo universitario<sup>9</sup> puede decidir cambiar de grados numéricos a letras, o viceversa, y estar seguro de que el cambio pronto se reflejará en los certificados de los estudiantes. El consejo no puede, por otra parte, decidir que a partir de ahora ningún profesor será acosado, o que todos los profesores de ahora en adelante serán amables unos con otros y estar seguro de la ejecución de su decisión. Al igual que la traición de amor, el *mobbing* no puede simplemente ser prohibido. La mejora social en asuntos como estos requiere una estrategia más hábil, cuidadosa y compleja.

En mi artículo sobre la estrategia de Waterloo para la prevención del *mobbing* en las universidades (el capítulo final de mi libro *El Remedio y la Prevención...*), hago una lista de diez medidas prácticas sugeridas por mi propia investigación y la de otros en este campo. Permítanme no repetir las aquí. Sólo quiero subrayar que todas están basadas en el reconocimiento de que el *mobbing* no es un mero artefacto cultural, sino un revestimiento cultural sobre un hecho natural.

En efecto, ya que la civilización occidental le da mucho valor a la dignidad personal, la independencia de la mente, el respeto al desacuerdo, el debido proceso legal y así sucesivamente, el *mobbing* en el lugar de trabajo es a menudo mejor comprendido como la erupción de impulsos elementales, una “reacción visceral”<sup>10</sup> como decimos, a pesar de las normas culturales que requieren que esos impulsos o sentimientos se mantengan bajo control. Los acosadores pasan mucho tiempo racionalizando su comportamiento para sí mismos, en realidad engañándose a sí mismos, a fin de justificar lo que el observador externo puede ver como una afrenta a la civilización a la que pertenecen.

**Nota.** Estoy agradecido a Noa Zanolli por compartir conmigo su correspondencia de 1998 con el colaborador de Lorenz, **Bernhard Hassenstein**, sobre el uso de Lorenz de la palabra *mobbing*. Esta correspondencia me llevó a descubrir que en su traducción de 1966 de la edición original en alemán de la obra maestra de Lorenz, *Das Sogennante Böse*<sup>11</sup> (en inglés,

---

<sup>9</sup> Denominado “university senate” en el original, es un organismo de gobierno, de asesoramiento o disciplinario de algunos colegios y universidades compuesto por miembros del profesorado y a veces representantes de los estudiantes.

<sup>10</sup> La frase original dice: “(...) workplace mobbing is often best understood as the eruption of elemental impulses, “gut feelings” as we say (...)” La expresión *gut feelings* es comúnmente traducida como “corazonada”, “presentimiento”, “tener la sensación de”, etc.; sin embargo, en este contexto parece más adecuado decir que se trata de una reacción visceral (*gut reaction*), por lo cual provisionalmente la dejaré así.

<sup>11</sup> En español: *El Llamado Mal*.

*On Agression*),<sup>12</sup> Marjorie Kerr Wilson omitió las pocas frases en que Lorenz explicó por qué eligió la palabra *mobbing*. En el texto original alemán, Lorenz recordó el término empleado en el antiguo idioma de caza alemán para el ataque colectivo de parte de las aves: *hassen auf*, que significa “odiar a” o “acosar a”.<sup>13</sup> Lorenz prefirió la palabra inglesa



*mobbing*, que enfatiza el aspecto colectivo del ataque. *Hassen auf* acentúa la profundidad de la antipatía con la que se hace el ataque. Esta es una connotación importante de la que carece la palabra inglesa, ya que *mobbing* es a veces empleada, al menos en inglés, para describir la molienda amistosa de una muchedumbre alrededor de una celebridad.

<sup>12</sup> En español: *Sobre la agresión*.

<sup>13</sup> La frase original dice: “(...) *hassen auf*, which means "to hate after" or "to put a hate on".” La palabra *Hassen* significa odiar, detestar o aborrecer; *auf* es una preposición equivalente al *on* inglés: en, a, de, etc. y en este caso puede traducirse como *odiar* o *aborrecer a*. La primera expresión en inglés -“to hate after”- es equivalente, y para la segunda -“to put a hate on”- me he apoyado en la versión de siglo xxi (véase la nota a pie 5, página 5).

---

#### **Nota 1:**

La traducción de este artículo se difunde con el amable permiso del profesor Kenneth Westhues (e-mail: [kwesthue@uwaterloo.ca](mailto:kwesthue@uwaterloo.ca) y sitio web: <http://www.arts.uwaterloo.ca/~kwesthue/>), otorgado el 03 de Septiembre de 2010. Le he pedido al profesor Westhues que me indique, de ser el caso, cualquier error que encuentre en la traducción, a efecto de corregirlo inmediatamente. Lo mismo solicito al (la) lector(a), a quienes mucho agradeceré sus observaciones y sugerencias a la siguiente dirección: [luzdesiglos@yahoo.com.mx](mailto:luzdesiglos@yahoo.com.mx)

---

#### **Nota 2:**

El término *mobbing* ha sido traducido al español de distintas maneras. Entre las expresiones más usuales se encuentran “acoso psicológico laboral” y “acoso moral”, basadas en los trabajos de dos de los autores posteriores a Leymann más reconocidos: Iñaki Piñuel y Marie-France Hirigoyen, respectivamente. En 2007, con motivo de la publicación del primer libro sobre el tema en México (Cuando el trabajo nos castiga. Debates sobre el *mobbing* en México), Florencia Peña, Patricia Ravelo y Sergio Sánchez, los coordinadores, propusieron traducirlo como “linchamiento emocional en el trabajo”; en 2009 se publicó un segundo libro, titulado “Testimonios de *mobbing*. El acoso laboral en México”, en el cual los coordinadores Peña y Sánchez mantienen la misma postura. Sin embargo, no puede afirmarse todavía que existe un consenso respecto a la forma más adecuada de traducirlo al español.

En este escrito, el profesor Westhues ha usado el término *mobbing* refiriéndose a un fenómeno que considera, en términos de comportamiento, equivalente en los ámbitos animal y humano. El término fue aplicado científicamente por primera vez en el campo de la Ornitología (*mobbing* propiamente dicho), se extendió al de la Etología y finalmente fue aplicado a los seres humanos desde la Psicología, donde se le conoce en español como *acoso psicológico laboral* o *acoso moral*. A diferencia de lo que he hecho en mis traducciones previas hasta la fecha -distinguir los términos *mobbing* y *acoso psicológico*-, en esta ocasión conservo la palabra “*mobbing*” en todo el documento -salvo cuando es necesaria su traducción como *verbo*, en cuyo caso uso “acosar”- a efecto de respetar plenamente las ideas del profesor Westhues.

---

#### **Nota 3:**

A diferencia de otros autores, el profesor Westhues se refiere a las personas sometidas al acoso psicológico como “blancos” (*mobbing targets*) y no como víctimas (*mobbing victims*). Aquí, por la razón expuesta en el segundo párrafo de la nota anterior, también denomina “blancos” a los animales que sufren los ataques de otros.

---

#### **Nota 4:**

A lo largo de su escrito, mediante palabras resaltadas con color, el profesor Westhues colocó vínculos (*links*) a páginas en las cuales se encuentra información por él referida. En la presentación he respetado el criterio del color, sin embargo, para acceder a ellos será necesario que el lector tenga la gentileza de abrir el documento original.