



Universidad Nacional Autónoma de México
Maestría en Psicología

**CONTENCIÓN PSICOLÓGICA PARA LA DENUNCIA DE VIOLENCIA
LABORAL (MOBBING), HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL EN
MUJERES.**

TESIS

**QUE PARA OPTAR POR EL GRADO DE
MAESTRÍA PSICOLOGÍA (PSICOLOGÍA CLÍNICA)**

PRESENTA:

MARÍA AMPARO VILLA RODRÍGUEZ

TUTORA PRINCIPAL

DRA. SOFIA RIVERA ARAGÓN

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

COMITÉ TUTOR

DRA. MIRNA GARCÍA MÉNDEZ

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ZARAGOZA

DR. ROLANDO DÍAZ LOVING

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

MTRA. MIRIAM CAMACHO VALLADARES

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

DR. GERARDO BENJAMIN TONATIUH VILLANUEVA

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ZARAGOZA

México D.F.

FEBRERO 2016



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS.....	3
RESUMEN	4
ABSTRACT	5
INTRODUCCIÓN	6
I. Violencia laboral (<i>mobbing</i>) y de género.	8
1.1. Tipos de Violencia.	8
1.2. Ámbitos de la violencia.	12
1.3. Violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.....	14
1.3.1. Violencia o acoso laboral vertical.....	18
1.3.2. Violencia o acoso laboral horizontal.	19
1.3.3. Fases de la violencia laboral o <i>mobbing</i>	20
1.3.4. Elementos objetivos y subjetivos de la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.	21
II. Contención emocional – Intervención en crisis.	27
2.1. Conflicto. Teoría del conflicto.	30
2.2. Intervención en crisis.	37
2.3. Estrategias de afrontamiento.....	40
III. Políticas y normatividad institucional para la atención de la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.	44
3.1. Conceptos básicos de la perspectiva de género.	44
3.2. Políticas públicas y género.	49
3.3. Estrategias de género y experiencias institucionales.....	54
3.4. Políticas para mujeres vs responsabilidad civil.	62
IV. Desarrollo de propuesta.	68
Justificación.	68
Objetivos.	70
Objetivo Específicos.	70
Participantes.....	70
Actividades propuestas.	71
PROCESO	71
Procedimiento I. Información, orientación y canalización.....	71
Procedimiento II. Identificación de la crisis emocional.....	72
Procedimiento III. Contención emocional.....	73

Criterios de evaluación.....	75
Conclusiones	77
Bibliografía	80
Anexo 1. Directorio de Atención de Violencia.	91
Anexo 2. Vida sin Violencia. Líneas telefónicas.....	99
Anexo 3. Museo de la Mujer. Interfaz de la sección de actividades durante el mes de enero 2016.	100
Anexo 4. Principales fechas de “20 años de lucha contra la violencia hacia las mujeres”.	101
Anexo 5. Formato de entrevista.....	102
Anexo 6. Formato “Resultados de la Atención”.....	106

AGRADECIMIENTOS

Quisiera reconocer, honrar y agradecer, a quienes ya no pueden recordar pero hasta el día de hoy siguen en pie. Ejemplos de aciertos, desaciertos pero sin lugar a dudas de lucha, trabajo, esfuerzo y superación... *Gloria y Manuel.*

A quien me acompaña siempre a mi lado, hombro con hombro, compartiendo batallas, alegrías, enojos, logros y la distancia no merma su interés; aunado a que con admiración veo como asume con responsabilidad la paternidad... *Mauricio.*

A quien con su presencia, voz, amor incondicional, sorpresas y férrea lucha por la vida ha sido mi mejor ejemplo para aferrarme a sus derechos, anhelos, metas y a la vida misma... *Alondra.*

A quienes me apoyaron con tiempo, trabajo, afectos, cuestionamientos, confrontaciones y que por más que buscaron no encontraron su camino o lo hallaron lejos de las raíces... *Martha, Arturo, Rocío, Francisca, Susana, Ricardo, Blanca y Miguel.*

A quien encontré en esta experiencia de alcanzar metas y concluir ciclos, de mostrar que la enseñanza se puede dar con calidad y calidez humana, por su infinita paciencia, tiempo, sabiduría y dirección... *Dra. Sofía Rivera.* Eternamente mil gracias.

A quien me acogió durante muchos años en mi proceso de aprendizaje, donde aprendo que la enseñanza tiene calidad, que ser profesional y profesionista requiere de visión, análisis, crítica, disciplina y mucho amor por lo que se hace... *la UNAM.*

A quienes cumplen con misiones amorosas, difíciles, no reconocidas y muchas veces cuestionadas, que no tienen permiso de enfermarse y mucho menos de ausentarse, cuestionado su desempeño laboral y/o profesional por la maternidad, que han ganado luchas para estar siempre al pie del cañón... *las Mujeres.*

Al ámbito que forja mi experiencia, brinda oportunidades, favorece mi desarrollo profesional y, también a quienes he encontrado en el camino, ellas y ellos que he nombrado mis ángeles laborales... *la Segob.*

RESUMEN

La violencia laboral (*mobbing*), el hostigamiento y acoso sexual son formas de transgredir los Derechos Humanos de las mujeres, generalmente. Si se considera que se pasa la mayor parte de tiempo en el ámbito laboral para buscar el desarrollo profesional y personal, lo que menos se espera es que la experiencia laboral se torne conflictiva por el acoso laboral y peor aún por el hostigamiento y acoso sexual. Estas formas de relaciones desiguales, abusivas llevan a consecuencias negativas en la salud personal, emocional de quien lo vive y, de efectos indeseables tanto en la productividad como en el ambiente laboral. La perspectiva de género es la visión científica que lleva a entender las relaciones entre las mujeres y hombres, entre lo femenino y masculino; así como proponer estrategias para acortar la brecha de desigualdades. Las experiencias institucionales mexicanas permiten conocer las acciones para incidir en la violencia laboral, el hostigamiento y acoso sexual, una vez que se han visibilizado, con intervenciones de atención que requieren de la queja y denuncia para intervenir. La forma en que se atienda la denuncia, en ese primer contacto, que generalmente está acompañada por la crisis emocional, será posible contener a la mujer y brindarle la confianza para continuar. Por ello se hace una propuesta de un manual que incluya los procedimientos y lineamientos que den contención psicológica a mujeres y hombres para denunciar la violencia laboral (*mobbing*), el hostigamiento y acoso sexual.

Palabras clave: *violencia laboral, hostigamiento, acoso sexual, conflictos, contención psicológica, perspectiva de género.*

ABSTRACT

Mobbing, hostile work environment, and sexual harrasment are forms of transgression of women's human rights. If we consider that women in the work place spend the mayority of their time seeking to develop their personal and professional development, then it is unfair and detrimental that women experience a hostile work environment due to sexual harrasment. This situation has a negative consequence by creating an unequal relationship for women in the work place that affects their mental health and their social-emotional development and work place productivity. Gender perspective provides us with a scientific frame to understand the relationship between women and men in the work place to develop strategies to correct the inequality of women's work conditions. Mexican's institutions experiences allow us to know the repercussions of work violence, hostile work environment, and social harrasment. Once the problem has been identified, and the victim has made a formal complain to report the harrasment, we can implement intervention strategies to solve the problem. Since women experience an emotional crisis due to the harrasment, it is vital to provide them with the appropriate support and help to continue the reporting. The proposal provides the appropriate policies and procedures to support the psychological well-being of women and men to report work violence (*mobbing*), hostile work environment and sexual harrasment.

Key words: violence in the work place, hostile work environment, sexual harrasment, conflicts, psychological support, gender perspective.

INTRODUCCIÓN

La violencia es, hoy por hoy, un tema que despierta sorpresas, interés, curiosidad pero principalmente indignación por la forma en que se manifiesta y lacera a la dignidad humana. Para abordar la violencia se tiene que partir de que es un fenómeno social multicausal y complejo que requiere de un abordaje completo.

La historia humana ha revelado que la vida pública y la privada tienen territorios definidos pero que sus líneas son invisibles, generalmente para las mujeres, dentro de un mundo de hombres. La violencia que ha sufrido la mujer, hoy es visibilizada y se ha trabajado para empoderarla con la idea de incidir en esta problemática. Si bien el espacio privado como la familia ocupa gran parte de nuestro tiempo, también pasamos gran parte de nuestras vidas en espacios públicos como la escuela y el trabajo. En este último, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en 2011, publica que en México la gente trabaja 2 250 horas al año y casi el 29 % del personal que trabaja tienen horarios de trabajo largos (p: 7); en este sentido las cargas de trabajo o forma de trabajar han mantenido a las mujeres y hombres cautivos, por así llamarlo, entonces la literatura refiere dinámicas de relaciones laborales con distintos climas laborales que pueden ir desde la productividad hasta algunas basadas o matizadas por el acoso laboral (violencia o *mobbing*), hostigamiento y acoso sexual (esta en menor frecuencia o menos visibilizadas a partir de la queja o denuncia), por ello es vital ponerlo en la mira y empezar a trabajar sobre el tema.

Para conocer las relaciones laborales o las inter relaciones que se establecen en estos espacios públicos, se cuenta con la perspectiva de género como marco teórico y herramienta metodológica para ser usado como instrumento, que por excelencia, servirá para el presente trabajo como hilo conductor para comprender que las relaciones entre mujeres y hombres, se basa en una educación de patrones conductuales estereotipados, que se han aprendido a lo largo de la vida y se replican los roles y estereotipos en otros ámbitos, como el laboral. La postura teórica, igualmente establece que es posible que haya una o varias formas diferentes de socializar.

En el primer capítulo se abordará la conceptualización de la violencia, los tipos y ámbitos donde se manifiesta, principalmente se acotará en el espacio laboral para revisar la forma en que se presenta por la jerarquía de la estructura orgánica o en el plano de iguales, con los roles de subordinados. También, es importante considerar los elementos, llámense objetivos o subjetivos, que conforman la violencia laboral (*mobbing*), el hostigamiento y el acoso sexual.

En el segundo capítulo, la teoría del conflicto será el marco de referencia para ventilar el tema de la violencia laboral, el hostigamiento y acoso sexual como expresión de la

violencia de género, que marca el patrón comportamental de la violencia laboral, asimismo utilizar la referencia para establecer opciones de intervención que puedan resolverse desde el ámbito laboral. Seguido se plasmará la importancia de uno de los primeros acercamientos, que la mujer tiene cuando denuncia la violencia laboral (*mobbing*), el hostigamiento o acoso sexual, la atención que se le presta a su queja y la contención psicológica que se requiere brindar en sus distintas modalidades, dependiendo del momento en que se realiza la queja o denuncia, así como orientar sobre las estrategias que la mujer pueda conocer o emplear o ensayar para contener situaciones cotidianas laborales difíciles, mientras se da el dictamen de la queja o la denuncia y que se inicie un procedimiento administrativo o jurídico ante las instituciones responsables.

En el tercer capítulo se plasmará de manera general, las acciones y/o concepciones del quehacer institucional en México para atender la violencia laboral (*mobbing*), el hostigamiento y acoso sexual contra las mujeres; desde la visión de la perspectiva de género. Los intentos institucionales que se expondrán tienen la intención de visibilizar la voluntad por hacer incluyente la atención de la violencia que viven las mujeres y en algunos momentos los hombres, en el espacio laboral.

Finalmente, el presente proyecto tiene el propósito de aportar el diseño de un Manual de contención psicológica para atender las situaciones críticas que se presentan, cuando una mujer u hombre presenta una queja o denuncia de violencia laboral (*mobbing*), hostigamiento y acoso sexual.

I. Violencia laboral (*mobbing*) y de género.

1.1. Tipos de Violencia.

Para abordar el tema de la violencia, hay que considerar que son varias las aproximaciones teóricas y/o conceptuales, que van desde posturas biológicas que explican la agresión como un instinto básico y la conducta violenta como una manifestación del instinto hasta las corrientes sociales, como la teoría intergeneracional que sostiene que la violencia es una conducta aprendida dentro del ambiente familiar - social por medio de valores, actitudes y relaciones interpersonales como una forma para enfrentar los conflictos y/o de intercambios cotidianos. Asimismo muestra como las relaciones de género se permean por las jerarquías de quienes ostentan el poder (Vázquez en Leal, 2014). En la forma en que se presente la violencia se deduce que siempre va a estar una relación de poder o una lucha por el mismo.

Desde la academia, se clasifica la violencia, en función del **objeto** al cual va dirigida la violencia, por ejemplo contra personas u objetos; por el **tipo de conducta** como la acción misma de dañar o por la omisión en descuido de la persona; por el **tipo de daño** en lo físico o económico o psicológico; de acuerdo al **contexto** en que se da la violencia que habla de los ámbitos, desde lo familiar hasta los conflictos de la guerras y; por el **tipo de víctima**, básicamente los grupos vulnerables (Sanmartín, 2006 en Uribe 2011; p: 38). La clasificación permite conocer el proceso complejo de la violencia, quienes intervienen, el objetivo, la forma de sometimiento, el contexto donde se ubica y de alguna manera las consecuencias.

Conceptualmente, la violencia hace referencia a la fuerza física contra una mujer o niña o en algunos casos niños y hombres, a la intimidación psicológica, a limitar el dinero o forzar relaciones sexuales, entre una serie de manifestaciones observadas o no, que hablan de quién no ha podido evitar este comportamiento. De una u otra forma, la violencia revela la capacidad del hombre para destruir (Uribe, 2011; p: 23).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), refiere que “la violencia contra la mujer es toda acción o conducta basada en su pertenencia al sexo... que tenga o pueda tener como resultado su muerte, daño, sufrimiento físico, sexual psicológico, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación de su libertad, tanto si producen en la vida pública como en la privada. La violencia es la manifestación más grave de la discriminación¹ contra las mujeres” (OIT, 2012; p: 2). La definición permite dar cuenta

¹ En la discriminación se tienen valoraciones subjetivas negativas de las personas o grupos. Como menciona el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2008) “...a discriminación se basa en la existencia de una percepción social, que tiene como característica el desprestigio considerable de una persona o grupo de personas, ante los ojos de otras. Estas percepciones negativas tienen consecuencias en el tratamiento hacia ellas, en el modo de ver el mundo y de vivir las relaciones sociales en su conjunto. Todo ello influye en las oportunidades y por consiguiente, en el ejercicio de los derechos y en la

de la magnitud del problema social en que se encuentran expuestas las mujeres, los ámbitos generalizados con distintos matices y grados de afectación que pueden lacerar y terminar con la dignidad humana de las mujeres.

En México, la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia -de aquí en adelante LGAMVLM-, en su artículo 5º, fracción IV, define la **violencia contra las Mujeres** como: “Cualquier acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público...” (LGAMVLM, 2014; p: 2). Definición acotada a la violencia basada en el género, aprendida, naturalizada y legitimada por los usos y costumbres de cada sociedad.

Diversos son los autores que han definido la tipología de la violencia, sin embargo para efectos del presente trabajo y considerando que el punto de partida será desde la normatividad jurídica, se retomarán las definiciones que menciona la LGAMVLM (2014) antes citada, en su artículo VI, como sigue:

La violencia psicológica “es cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica, que puede consistir en: negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso al suicidio.”

Violencia física “es cualquier acto que inflige daño no accidental, usando la fuerza física o algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas, o ambas”.

Violencia patrimonial “... cualquier acto u omisión que afecta la supervivencia de la víctima. Se manifiesta en: la transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades y puede abarcar los daños a los bienes comunes o propios de la víctima”.

Violencia económica “...toda acción u omisión del Agresor que afecta la supervivencia económica de la víctima. Se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas, así como la percepción de un salario menor por igual trabajo, dentro de un mismo centro laboral”.

Violencia sexual “...cualquier acto que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la víctima y que por tanto atenta contra su libertad, dignidad e integridad física. Es una

realización de las capacidades de este grupo de personas. Es decir, la discriminación tiene un impacto en el ordenamiento y en las modalidades de funcionamiento de cada sociedad en particular, pues implica una práctica limitante de las posibilidades de desarrollar ciertas condiciones de vida con pleno disfrute de los derechos humanos” (p: 21).

expresión de abuso de poder que implica la supremacía masculina sobre la mujer, al denigrarla y concebirla como objeto”.

De la **Violencia Institucional**.- “... actos u omisiones de las y los servidores públicos de cualquier orden de gobierno que discriminen o tengan como fin dilatar, obstaculizar o impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres y hombres, así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir”.

Las constantes en las definiciones antes descritas, hacen referencias a los actos u omisiones que realiza el agresor², que implica el uso y abuso del poder contra aquella persona víctima³ que la padece. La violencia son comportamientos de naturaleza aprendida y no hay que considerarla natural, es intencional y dirigida considerando que culturalmente se han establecido como formas de relación exclusivamente humanas (Corsi & Peyrú en Mujica, 2013; p: 11).

Por otra parte, la Organización Mundial de la Salud – OMS (2009), reconoce que la violencia contra las mujeres y niñas es un tema de salud pública mundial que requiere de una serie de lineamientos para su atención, igualmente plantea la necesidad de investigaciones que crucen variables como los derechos humanos, económicos, de salud y, consecuencias intergeneracionales, entre otros.

La OMS conoce que la violencia contra las mujeres es una causa de muerte y de incapacidad y que estadísticamente a nivel mundial, una de cada cinco mujeres ha sufrido de maltrato físico o sexual. En este orden de ideas, es prioritario generar una serie de estrategias preventivas, por ejemplo en América Latina, los programas están orientados a la información legal y asesoramiento que alienta a la denuncia por parte de la mujer (1998; p: 9).

Desde este enfoque, al ubicar la violencia como un problema de salud, se tienen a quienes pueden ser actores o espectadores de la violencia. El grupo de salud puede visibilizar la violencia contra las mujeres en el momento que la identifican, por medio de señales de peligro o de los factores de riesgo y que son la causa (una de ellas) de la mala salud e incapacidad de la mujer, por ejemplo quejas crónicas, lesiones físicas o pensamientos suicidas.

Asimismo, resalta la importancia de acciones dirigidas a conocer “la prevalencia, los factores determinantes y los factores de riesgo y protectores relacionados, al igual que las consecuencias sobre la salud que tiene la violencia contra la mujer” (OMS, 1998; p: 31; Uribe, 2011; p: 46).

² Agresor.- persona que inflige cualquier tipo de violencia contra las mujeres (LGAMVLV, 2014; p: 2).

³ Víctima.- “... mujer de cualquier edad a quien se le inflige cualquier tipo de violencia (ídem; p: 2).

En suma, la violencia como concepto requiere ser revisado de acuerdo al contexto socio histórico cultural (Casique & Ferreria, 2006; Krauss, 2005 en Molina, 2010; p: 1), aunado a la dinámica misma del proceso que definen y matizan sus expresiones y que su complejidad requiere de distintas ciencias. Sin embargo, las constantes para reconocer es que la violencia es un tema de derechos humanos, salud y políticas públicas para su atención, prevención y sanción.

1.2. Ámbitos de la violencia.

En este apartado se describirán los ámbitos y características donde se presentan actos de violencia y se han incorporado en instrumentos jurídicos como leyes, normas oficiales y académicas, entre otras.

1.- En el ámbito familiar: La violencia familiar no se limita al espacio físico privado del hogar, hace alusión a las interacciones entre los integrantes del grupo familiar, caracterizada por el abuso del poder del más fuerte, llamado agresor y que tenga parentesco por consanguineidad o afinidad, de matrimonio, concubinato o mantenga o haya mantenido una relación de hecho y con recursos para controlar a otros (Corsi et al., 2006 en Navarrete; LGAMVVLV, 2014 en Conavim).

La Norma Mexicana NOM-190-SSA-1999, la define como “el acto u omisión único o repetitivo, cometido por un miembro de la familia, en relación del poder, en función del sexo, la edad o la condición física, en contra de otro u otros integrantes, sin importar si es físico, psicológico, sexual o por abandono” (en Navarrete, 2014; p: 23).

2.- Ámbito laboral y docente. Los espacios que se definen para que se presente estos dos tipos de violencia son:

- ✓ El **ámbito laboral** que se ubica en el plano de la relación contractual entre el empleador (empresa, organización o institución privada o federal) y el personal empleado (mujer u hombre) y se maneja por las condiciones generales de trabajo y bajo el amparo de distintos instrumentos legislativos. Como se mencionará más adelante, en el artículo 11, las manifestaciones de violencia están dirigidas a la descalificación del trabajo y el trato de humillación, hostigamiento y discriminación, entre otras.

Algunas pautas de comportamiento laboral identificadas son:

- Pago diferenciado por el mismo trabajo.
- Discriminación para acceder al mercado de trabajo.
- Obstáculos e inequidades de oportunidades para ascender a puestos altos.
- Examen de embarazo o no gravidez.
- Segregación ocupacional.
- División sexual del trabajo inequitativo.
- Hostigamiento y acoso sexual (Conavim, 2014).

Por otro lado, está el tema de la salud de quien trabaja, en el sentido de que un estado de salud objetivo permite funcionar en sociedad, ser productiva o productivo sin demandar servicios de salud (San Martín, 1981 en Uribe, 2011; p: 45; *European Institute for Gender Equality EIGE*, 2014; p: 37). La vida productiva de las personas tendría que estar vinculada con una vida saludable.

- ✓ **En el ámbito docente** considera la relación que se establece en el proceso de enseñanza y aprendizaje por quienes la llevan a cabo, esto es, el personal docente y la comunidad estudiantil. La violencia docente hace referencias a conductas de discriminación hacia las y los estudiantes por su edad, condición social, académica, limitaciones o características físicas (Conavim, 2010; p: 123).

También hay que considerar, que en este ámbito escolar se presenta una forma de tortura entre iguales, la violencia es reiterada e intimidatoria. La gravedad del problema es documentada en todo el mundo (Serrano, 2006 en Uribe 2011; p: 38). Y quienes son espectadores y testigos en silencio es el grupo de docentes.

3.- Comunidad: La LGAMVLV (2014), menciona en el artículo 16 que la violencia en la comunidad “son los actos individuales o colectivos que transgreden derechos fundamentales de las mujeres y propician su denigración, discriminación, marginación o exclusión en el ámbito público” (p: 6).

La aportación que incluye, la multicitada ley, hace mención del quehacer del estado al legislar sobre este tipo de violencia, al hacer incluyente que el mecanismo de la educación es vital para cambiar los estereotipos que se replican por medio de patrones culturales, sociales y, medios de comunicación, por mencionar algunos.

4.- Institucional: Considerada como “los actos u omisiones de las personas con calidad de servidor público que discriminen o tengan como fin dilatar, obstaculizar o impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia (LGAMVLV, 2014; p: 6).

5. Femicidio: “Es la forma extrema de violencia de género contra las mujeres, producto de la violación de sus derechos humanos, en los ámbitos público y privado, conformada por el conjunto de conductas misóginas que pueden conllevar impunidad social y del Estado y puede culminar en homicidio y otras formas de muerte violenta de mujeres” (LGAMVLV, 2014; p: 6).

La forma en que se presenta la violencia en cada uno de los ámbitos permite conocer la dinámica que se establece por medio de las relaciones entre los actores que intervienen. Lo que subyace es la vinculación entre poder y violencia, de acuerdo a Boulding (1993), conseguir lo que se quiere es hablar de poder, el conflicto surge cuando se traspasa los límites, cuando uno gana poder y el otro lo pierde, trastoca derechos y favorece culturas de violencia (en Uribe, 2011; p: 28).

Cabe destacar, que el artículo 21, vincula las sanciones para este tipo de violencia basada en el género con el Código Penal Federal, lo que de alguna manera, incide en la violencia estructural de forma indirecta.

1.3. Violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.

De acuerdo al Reporte sobre la Discriminación en México 2012, el análisis realizado sobre la discriminación en el grupo de mujeres y en el ámbito laboral concluye que:

- Hay un aumento de la participación de la mujer en la vida productiva y remunerada,
- Existen desigualdades en la postulación de puestos o vacantes por razón de género,
- La mujer obtiene menor monto de pensión en relación a la de los hombres y,
- Las consecuencias que vive la mujer a largo plazo en su vida priva son mayores cuando su vida laboral y/o profesional ha predominado.

Aparte de esta discriminación, existen el o los problemas que se presentan en los espacios de trabajo y, que la sola mención causa posturas ambiguas o de descalificación, es el hecho de que las mujeres son víctimas de hostigamiento y acoso sexual (que más adelante se definirá).

Asimismo, el reporte que realiza el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (Conapred) sobre el ámbito laboral, retoma datos de la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones del Hogar (ENDIREH), realizada en el 2006, donde se hace mención del acoso y hostigamiento sexual en el trabajo como sigue:

- ✓ EL 42% de las mujeres que representan 898 307 casos registrados, mencionan que fueron humilladas o denigradas.
- ✓ El 31% de las mujeres (669 792) refiere que la ignoraron o la hicieron sentir menos por ser mujer.
- ✓ El 10% de mujeres (205 587) manifestaron acoso y hostigamiento sexual a través de insinuaciones o propuestas sexuales.
- ✓ El 6% de mujeres (129 568) señalaron que fue agredida físicamente.
- ✓ El 6% de mujeres (125366) externaron que tuvieron represalias por no acceder a las propuestas.
- ✓ El 5% de mujeres (102 391) fue acariciada o manoseada sin su consentimiento.
- ✓ Y con un porcentaje de 0.50 % que corresponde a 10 346 mujeres reportaron que las obligaron a tener relaciones sexuales (Conapred, 2012; p: 38).

Ahora bien, el análisis que realiza Inmujeres (2012) a los datos de la ENDIREH del 2011, son referidas a las variables que miden el hostigamiento y acoso sexual en el ámbito laboral, con base a dos regresiones logísticas⁴, que hablan de un riesgo relativamente mayor para que se dé el hostigamiento y acoso sexual (HAS) en:

⁴ Regresión logística. - es un análisis de regresión utilizado para predecir el resultado de una variable categórica (una variable que puede adoptar un número limitado de categorías) en función de las

- ✓ Mujeres que se encuentran en unión libre, separadas o divorciadas; cuyo hallazgo se debe a la percepción de que si no se tiene una pareja entonces se puede disponer sexualmente de ellas.
- ✓ Las mujeres que residen en ámbitos urbanos, que son empleadas en el sector público y en fábricas.
- ✓ El HAS tiende a presentarse en mujeres de menor edad, sin hijos y de mayor escolaridad (Inmujeres, 2012; p: 260).

Los resultados que muestran permiten conocer la magnitud de la problemática de la violencia laboral y de género; sin embargo, los distintos acercamientos y trabajos realizados evidencian la necesidad de establecer instrumentos de medición que permitan profundizar en el problema (Escartín - Solanelles et al., 2010).

Ahora bien, la Organización Internacional del Trabajo, de aquí en adelante OIT, refiere que la mujer o cualquier persona que sea acosada sexualmente, se definirá como cualquier comportamiento de carácter desagradable y ofensivo con relación a lo sexual. Asimismo, es considerado una forma de discriminación, de violación a derechos humanos y una forma de violencia de género (OIT, 2013).

Cabe mencionar, que la OIT desde su constitución tiene como eje rector la igualdad y no discriminación en el empleo y refiere en uno de sus principales Tratados, el de Versalles: "...las normas establecidas en la legislación de cada país con respecto a las condiciones de trabajo deberían tener en cuenta un trato económico equitativo para todos los trabajadores..." (OIT, 2013; p: 21). Por igual, resalta en su investigación de masculinidades que el acoso sexual tiene que ser abordado desde lo normativo – jurídico y desde lo psicosocial.

En el marco normativo mexicano, la violencia laboral, el hostigamiento y acoso sexual se tipifican en la LGAMVLM (2014), en el segundo capítulo denominado violencia laboral y docente, en varios artículos, como sigue:

En el artículo 10 aborda los dos tipos de violencia, como sigue: "se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral, docente o análogo con la víctima, independientemente de la relación jerárquica, consistente en un acto o una omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad". Continúa que, "puede consistir en un solo evento dañino o en una serie de eventos cuya suma produce el daño... incluyendo el acoso o el hostigamiento sexual" (LGAMVLM, 2014; p: 4).

Como se aprecia, el incluir dos tipos de violencia, si bien comparten que las personas que se encuentren en estos espacios laborales son trabajadoras y se tiene la compatibilidad por tener un vínculo laboral, no necesariamente los contextos sociales

variables independientes o predictoras. Es útil para modelar la probabilidad de un evento ocurriendo como función de otros factores (Hair, Anderson, Tatham & Black, 1999).

revisten características similares, y sus dinámicas específicas requieren de la clara separación para conocer el problema que pueda presentar cada una de ellas.

Tal es el caso de lo que se aborda en el artículo 11, al definir la violencia laboral, en un escenario marco que hace incluyente a una serie de situaciones y aristas que puede presentar la “negativa ilegal a contratar a la víctima o a respetar su permanencia o condiciones generales de trabajo; la descalificación del trabajo realizado, las amenazas, la intimidación, las humillaciones, la explotación, el impedimento a las mujeres de llevar a cabo el período de lactancia previsto en la ley y todo tipo de discriminación por condición de género” (LGAMVLV, 2014; p: 4).

De acuerdo a la OIT (2013), en el discurso sobre el tema de "*Detener la violencia en el trabajo*", señala puntos importantes para trabajar como: poner atención en la legislación del derecho laboral con la elaboración de mecanismos coherentes de denuncia, en los códigos de trabajo que prevean sanciones pero igual incentivos que reconozcan la lucha contra la violencia en el trabajo y, principalmente trabajar en el acceso de la mujer a la justicia laboral.

Es importante, referir la definición de la violencia laboral o acoso laboral, conocido con el término anglosajón *mobbing*, que consiste en acciones de intimidación moral, social o psicológica de forma sistemática y persistente que atentan contra la dignidad o la integridad de las personas en sus lugares de trabajo. Es una forma frecuente de violencia que se produce en el ámbito laboral y puede ser ejercida por agresores de jerarquías superiores, iguales o incluso inferiores a la víctima; al atacar, maltratar, agredir y acosar sin motivo lo que constituye una violencia psicológica extrema y cuyo propósito es aniquilar (Inmujeres, 2015; curso en línea; Uribe, 2011; Vega, 2011; Fondevila, 2008).

En el artículo 13, señala el **hostigamiento sexual** como “el ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva”... sigue que “el **acoso sexual** es una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos” (LGAMVLM, 2014; p: 5).

En el análisis de los artículos de la ley, hace referencia que un solo acto o la recurrencia de condiciones que menoscaben a la mujer en el ámbito laboral en una relación laboral es indicador de violencia y de abuso de poder (Carvajal & Londoño, 2013).

Si bien en el ambiente de trabajo, existen situaciones de presión que al no ser resueltas en su momento pueden convertirse en conflicto, por la manera en que se maneja; en este orden de ideas, es importante establecer que existen personas que

cuando son violentadas, algunas de las respuestas, puede ser agresiva como una expresión de la necesidad vital de defenderse o de huida o de pasividad o de denuncia violenta; por ejemplo, ante la incapacidad para enfrentar la situación y al victimario y, esto no la convierte en una persona violenta (Inmujeres & Grupo de Educación Popular con Mujeres, 2003; p: 16).

La OIT, como órgano internacional encargado de atender los derechos humanos y laborales, así como la justicia social, define el **acoso sexual** como un comportamiento en función del sexo, de carácter desagradable y ofensivo para la persona que lo sufre (OIT, 2013) . El **hostigamiento sexual** es una manifestación de poder a través de una coacción con contenido sexual que proviene de un superior dirigida a alguien de menor rango. Tanto el hostigamiento como el acoso sexual son conductas que afectan principalmente a mujeres por ser una forma de violencia que las lleva a un estado de indefensión por el abuso constante.

La OIT concluye que “el acoso sexual en el trabajo, por lo tanto, se considera una forma de discriminación por motivos de sexo, una violación de los derechos fundamentales en el trabajo y una forma de violencia de género” (Inmujeres, 2011; p: 9). Entendiendo que se hace manifiesta la desigualdad social en el momento que el acceso y/o permanencia en un ámbito de trabajo tiene que estar sujeto a la subordinación de quien ostenta el poder y que marca diferencias socioculturales.

Para el hostigamiento y acoso sexual, hay que destacar, que una característica que distingue a la persona que hostiga y acosa es que cuenta con otras personas para tener una red de complicidades, alianzas personales y funcionales que operan en su entorno (llámese en lugares privados o institucionales) y que validan, alientan, aprueban e incluso aplauden este tipo de prácticas como una prerrogativa “natural” de quien ocupa una posición de poder.

Es importante subrayar que específicamente el hostigamiento y acoso sexual se consideran expresiones de la violencia basada en el género, porque responden al modo en que socialmente se concibe y piensa lo que significa ser hombre o mujer y cómo deben relacionarse entre ambos. En este sentido, las principales víctimas del acoso y hostigamiento sexual son las mujeres o las personas que simbólicamente, por sus elecciones sexuales, son considerados bajo el estereotipo de femenino, por ejemplo los hombres homosexuales (Inmujeres, 2015).

Finalmente, cualquiera que sea la expresión de la violencia laboral, cuando se habla de Violencia basada en el Género se refiere a las diversas maneras en que persiste y se perpetua un sistema de jerarquías propias de la cultura patriarcal, se habla de una violencia estructural ya que es parte de la cultural y de las formas de interacción, donde la mujer ha quedado subordinada al género masculino.

1.3.1. Violencia o acoso laboral vertical.

Como se menciona en el apartado anterior, el abuso de poder es la constante en la violencia laboral o *mobbing*, que quienes la viven no siempre aceptan, y que difícilmente es observada y reconocida. Hirigoyen (1999), Uribe (2011) y Vega (2011) mencionan que en esta dinámica laboral existe una manipulación perversa, ya que la dificultad para identificarla lleva a comportamientos engañosos, que manipulan y difaman por lo que causa confusión y estragos.

La violencia vertical descendente es cuando la persona que la ejerce, labora dentro de la estructura organizacional en un puesto de jerarquía y por ende puede ejercer poder. La posición favorece acosar a los subordinados. También es conocido con el término de “*bossing*” (Pinzón de Bojona & Atencio, 2010). La descripción está centrada en los acosadores y todas aquellas conductas nocivas.

La violencia vertical es la más frecuente actualmente e identificada, señala Hirigoyen (1999), se relaciona con un estilo de autoridad para dirigirse a los subordinados de forma tiránica perversa con dos consecuencias gravosas: el abuso de poder para no perder el control y la nulificación y/o aplastar a los demás por destacar o por una necesidad de destrucción (p: 51).

Heinz Leymann en 1996, estableció cinco categorías que mencionan la severidad del acoso psicológico o laboral: 1.- actividades para bloquear la comunicación adecuada con el resto del grupo, 2.- actividades dirigidas para evitar el contacto social, 3.- actividades para desacreditar personal o laboralmente a la víctima, 4.- actividades dirigidas a reducir la ocupación y por ende la desacreditación profesional y 5.- actividades que afectan la salud y estado emocional de la persona (en Escartín et al., 2012; p: 26, Hirigoyen, 1999).

Cabe mencionar, que el acoso sexual es un comportamiento más del acoso laboral (moral), si se concibe que los diversos tipos de acoso y hostigamiento sexual “...tienen en común un ideal de rol masculino dominante y actitudes negativas con las mujeres y el feminismo” (Hirigoyen, 1999; p: 55).

La violencia laboral **ascendente** es cuando una persona o grupo de subordinados la ejercen contra un superior jerárquico. Se concibe que, si bien es menos frecuente, que supone la no aceptación del estilo de autoridad o por ser personal del mismo grupo que ascendió de puesto o porque interfiere con los intereses del grupo al percibir, real o no, una intromisión en las actividades laborales ya consolidadas.

En cualquiera de las dos violencias, existe una relación asimétrica de poder.

1.3.2. Violencia o acoso laboral horizontal.

Se definen la violencia o acoso laboral horizontal cuando una persona o grupo de personas de un nivel jerárquico forman un frente para acosar, ejercer presión o desprestigiar a otro personal con el mismo nivel laboral (Inmujeres 2015, Uribe 2011, Vega, 2011).

Si se concibe, que en los grupos las interrelaciones tienden a igualarse entre quienes lo integran, en ese orden de ideas, las diferencias no son soportadas ni toleradas. Existen planteamientos de que las agresiones son favorecidas por enemistades personales y por la competencia desleal. También, la poca habilidad de la autoridad para manejar los conflictos da lugar a reforzar el proceso de violencia o *mobbing* (Hirigoyen 1999; p: 49).

La dinámica laboral se caracteriza por hostigar, acorralar y acosar a la persona por medio de actos negativos y hostiles relacionados con el trabajo o por cuestiones personales.

La presión social laboral, el estrés o ansiedad generada por la violencia laboral en términos de ataques psicológicos es de forma sistemática, intencional y recurrente; que lleva a derivar en problemas de salud, desempeño laboral o hasta llegar al abandono del trabajo. La violencia laboral o *mobbing* lleva a un deterioro de salud, emocional y laboral paulatino que afecta la dignidad humana (Leymann, 1980 en Pinzón de Bojona & Atencio, p: 141).

En los dos tipos de violencia o acoso laboral, hay que considerar que los responsables del ámbito laboral o empleadores tendrán que propiciar un ambiente que no discrimine, ni violente derechos laborales, por lo que la intervención de la autoridad es para parar el proceso de violencia laboral o *mobbing* incluyendo el acoso y hostigamiento sexual. Por otra parte, la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud estipulan desde 2002 que la violencia laboral es una amenaza para la salud pública y el desarrollo de las naciones (Pompa en Vega 2011; p: 16).

1.3.3. Fases de la violencia laboral o *mobbing*.

Leymann en 1980 y a lo largo de sus estudios llegó a establecer cuatro fases por las cuales se va desarrollando la violencia laboral o *mobbing*, y que se citan en diversos estudios sobre el tema, estas son:

1.- Fase del conflicto: la hipótesis de partida es que en el ambiente laboral se espera que en las relaciones interpersonales es probable la aparición de conflictos derivado por las diferencias de intereses y consecuentemente problemas que pueden resolverse con el diálogo o trasciende a un conflicto que se arraiga y se hace complejo.

2.- Fase de estigmatización o *mobbing*: aparecen una serie de comportamientos de orden negativos, hostiles y difamatorios que pretenden poner en evidencia o ridiculizar a la persona “blanco” del conflicto y que se convierte en la víctima. El medio laboral con su indiferencia o postura a favor o en contra contribuye a que la fase se prolongue en tiempo.

Estos intercambios sociales llevan a identificar consecuencias, en la persona acosada se vive en la indefensión, inseguridad y, aislamiento que finalmente merma la estabilidad personal y de salud al somatizar toda la ansiedad y el estrés. Mientras que a nivel laboral, el sentimiento de fracaso, impotencia, frustración y/o apatía repercuten en el desempeño; ya que el ambiente hostil que se percibe no favorece el ejercicio pleno de sus competencias laborales. A nivel social, la susceptibilidad e hipersensibilidad a la opinión aumenta el aislamiento o responder con actitudes o conductas hostiles.

3.- Fase de intervención de la empresa: básicamente la empresa toma el tema cuando el conflicto trasciende y se ha tornado una bola de nieve de mayores magnitudes. Son dos las posturas que se han documentado, uno, asume su postura y busca solucionar el conflicto con acciones preventivas o, dos, el conflicto se resuelve ubicando a la persona víctima como el problema a manejar, lo cual constituye una solución negativa del conflicto.

4.- Fase de marginación o exclusión de la vida laboral: durante esta fase, la persona acosada toma la decisión de abandonar el trabajo por incapacidad médica por cuestiones de salud importantes. Cuando esto no sucede, la condición laboral, es que a la persona se le margina en las circunstancias de total discriminación, termina por ser invisible y no existir o por menoscabar su trabajo en actividades rutinarias (Blanklejder en Vega, 2011; p: 40, Leymann, 1980 en Pinzón de Bojona & Atencio, 2010; p: 142).

Conocer de las fases permite concebir estrategias, planes y políticas para atender y prevenir la violencia laboral o *mobbing*, esto no implica que no se presentará; sino que todos los agentes o factores involucrados permite que el problema, conflicto y eventos que se presentan se aborden de forma rápida y eficaz.

1.3.4. Elementos objetivos y subjetivos de la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.

Anteriormente se han definido brevemente las modalidades de la violencia laboral, mobbing o acoso psicológico, en este apartado se incluirán las conceptualizaciones del hostigamiento y acoso sexual. El objetivo es identificar que tanto el hostigamiento y acoso sexual, así como el acoso laboral son formas de violencia que pueden suscitarse de manera interrelacionada y que dañan la integridad, la salud, los derechos y oportunidades de las personas en un ámbito vital para el desarrollo humano como es el trabajo.

Los planteamientos laborales acerca del acoso sexual, se manejan como: uno, el ofrecimiento de la posibilidad de mejorar las condiciones laborales a cambio de favores sexuales; dos, el clima laboral⁵ se caracteriza por un ambiente hostil que intimida o humilla a la persona o trabajadora acosada (OIT, 2013).

Las conductas que son manifestaciones de **acoso sexual**, de acuerdo a la OIT, son:

- 1.- tocamientos, abrazos o besos indeseados,
- 2.- miradas lujuriosas,
- 3.- comentarios o bromas sugestivas de contenido sexual,
- 4.- invitaciones no deseadas para tener sexo o persistentes peticiones para tener una cita,
- 5.- preguntas intrusivas relacionadas con el cuerpo de la persona o de la vida privada,
- 6.- familiaridad innecesaria como contacto físico no aceptado,
- 7.- insultos o burlas de naturaleza sexual,
- 8.- fotografías, posters, protectores de pantalla, correos electrónicos, twitters, mensajes de texto que contengan información sexualmente explícitos, y;
- 9.- mensajes e imágenes inapropiados que aparecen en redes sociales (OIT, 2013, p: 23).

También autores como Rojo y Cervera (2005), en su libro sobre *mobbing* refieren elementos constantes que cumplen con el objetivo de acosar psicológica y sexualmente como la frecuente presión, ya sea explícita o implícita, en las actividades laborales donde se favorece el contacto físico no consensuado y se busca que la persona se auto elimine por el proceso mismo de desgaste.

Como se señala, la conducta violenta aparece en un continuo de comportamientos, sostenidos y duraderos por las amenazas directas e indirectas que afectan la salud física y psicológica con consecuencias negativas para la personas que la vive, en su

⁵ Clima organizacional.- conjunto de condiciones existentes en una empresa que tiene impacto sobre el comportamiento humano, individual y grupal (Van Muijen et al., 1999 en Uribe, 2011; p: 67).

autoestima, desmotivación, ausencia en el trabajo y en la productividad una disminución; así como repercusiones en su vida social y personal. En este sentido, la cuestión del poder –usos y abusos- resulta elemento clave para comprender el fenómeno de la violencia. Hay que considerar que la violencia laboral es un proceso lento por el tiempo que llevo instalarse.

Martha Franco establece en su análisis jurídico sobre la violencia laboral y, cita a Iñaki Piñuel como principal investigador de la violencia laboral, que en instituciones como la Administración Pública y en las Universidades cuando se denuncia este tipo de violencia, el victimario sale ileso porque no se sigue un proceso jurídico. Continúa mencionando, que la situación de violencia lleva a las personas a sufrir un estrés crónico y somatizan en enfermedades que son consideradas como no profesionales o sin ser accidentes de trabajo. El punto es que no se tiene documentado con estadísticas la relación entre la violencia laboral y la enfermedad no profesional (2009; p: 11).

Por igual, es necesario mencionar, que el personal de una institución pública o privada no cuenta con los conocimientos y herramientas para identificar la problemática y su magnitud (Staub, 2014).

Chappell y Di Martino en 2006, refieren, *"con el acoso sexual y la violencia, las percepciones culturales y las tradiciones pueden jugar un rol fundamental en describir y proscribir dicho comportamiento. En muchos países, esos comportamientos en la sociedad y en el lugar de trabajo no son solo extendidos, sino que en la mayoría de los casos asociados con estereotipos profundamente arraigados en conductas basadas en roles de género. A causa de la percepción tradicional de las mujeres como objeto de deseo sexual y de su rol subordinado en la sociedad y en la familia, su victimización sexual es a menudo vista como parte del 'orden normal' de las cosas"* (en OIT; p: 23).

Se exponen los conceptos antes mencionados en un cuadro sinóptico para describir sus diferencias (Ver Cuadro 1).

Las personas que laboran y son víctimas de violencia laboral, hostigamiento o acoso sexual conocen de los efectos por las vivencias mismas, pero no contemplan la posibilidad de denunciar; ya sea por temor a las represalias, la vergüenza o estigmatización de sus mismas compañeras o compañeros de trabajo o perder el trabajo y, por no existir una cultura de denuncia. Derivado de ello, la respuesta conductual y actitud más común, se limita a soportar un ambiente de trabajo hostil, abusivo, indiferente y represivo; en el sentido de que finalmente, se señala a la víctima como conflictiva y foco del problema.

Cuadro 1. Diferencias entre conceptos: Violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.

Violencia laboral	Hostigamiento	Acoso sexual
Relación entre pares y/o de subordinación, así como también puede ser de subordinados hacia superiores jerárquicos.	Existe siempre una relación de subordinación.	Relación entre pares o iguales.
Se presenta en el espacio laboral.	Se presenta en el trabajo.	Se puede presentar en cualquier espacio público o privado.
Se da de manera individual y/o grupal.	Se da de manera individual.	Se da de manera individual, puede ser alguien conocido o actuar en el anonimato.
La dirección de la violencia es de amenaza social y psicológica. No necesariamente es de contenido sexual.	Los comportamientos llevan un tono sexual.	Las conductas son totalmente sexuales.
La violencia laboral es conocida con el término de <i>mobbing</i> .	El hostigamiento es el ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral.	El acoso sexual hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima.
Las acciones son de intimidación moral, social o psicológica de forma intencionada, sistemática y persistente que atentan contra la dignidad o la integridad de las personas en sus lugares de trabajo.	Las acciones son expresadas en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.	Las acciones son directamente sexuales y se dan en varios momentos o en un solo momento.
La forma en que se presenta se caracteriza por ser conductas sutiles de violencia.	Conducta como expresión de violencia de género.	Conducta como expresión de violencia de género, al tratarla distinta por ser mujer, con observaciones sexistas.
La dinámica de la violencia es de intimidación psicológica y laboral.	Existe chantaje y amenazas de sanción.	No hay amenazas, son insinuaciones de tipo sexual.

Cuadro retomado de la retroalimentación al Curso en línea de Inmujeres sobre la prevención de la violencia laboral (Inmujeres, 2015).

Para Human Resources and Skills Development Canada - HRSDC (2010) & Minnesota Advocates for Human Rights (2003), es necesario contar con políticas claras para prevenir la violencia en el ámbito laboral y propone cinco acciones claras:

1.- Establecer un grupo de trabajo que atienda el tema, ya sea con la instalación de un Comité encargado de la salud y seguridad laboral. Dentro de las funciones es conocer del tema de la violencia laboral, identificar factores de riesgo y aplicar cabalmente con los principios de privacidad y confidencialidad.

2.- Desarrollar y difundir la política de prevención de la violencia en el lugar de trabajo, bajo lineamientos como: propiciar un ambiente libre de violencia, seguro y saludable; atender de forma anticipada los factores de riesgo; difundir medidas de protección contra la violencia y; atender el o la empleada que este expuesta a la violencia.

3.- Las personas o áreas encargadas de identificar los factores que den lugar a la violencia laboral han de tener la experiencia para diagnosticar, atender, tratar, prevenir y proteger el ámbito de trabajo.

4.- Evaluar los factores de riesgo de la violencia laboral de acuerdo a la normatividad administrativa vigente, teniendo en cuenta, por ejemplo las condiciones de trabajo, la naturaleza de las actividades, la frecuencia de actividades de riesgo y sus consecuencias negativas.

5.- La intervención ante un evento de denuncia tendría que sers a más tardar en 90 días después de la evaluación para eliminar o minimizar el riesgo de la violencia en el lugar de trabajo, bajo una metodología sistematizada que incluya controles, medidas correctivas y de seguimiento.

Otro aspecto importante a considerar son los comportamientos y variables que se presentan en el ambiente de trabajo y pueden confundirse con la violencia laboral *mobbing* o acoso, tal como lo menciona López y Vázquez (2005). A continuación se presentan el cuadro concéntrico, trabajado por Uribe en 2011, para distinguir los comportamientos. (Ver Cuadro 2).

Otro tema para considerar es el **coqueteo** para distinguir de lo que sí es acoso y hostigamiento sexual. El Inmujeres (2015), plantea en sus cursos de capacitación en línea sobre el tema, que el concepto de coqueteo es un comportamiento de mutuo acuerdo para mostrar el interés emocional o sexual en la otra persona y es considerado como un comportamiento propio de la sexualidad humana. Se plantea que como parte de la convivencia humana demostrar los deseos por el otro es parte del coqueteo, siempre y cuando sea recíproco.

Cuadro 2. Comportamientos que se pueden confundir con acoso psicológico.

Comportamientos confundibles	Descripción breve
Estrés	Respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de una persona que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas (Lazarus & Folkman 1984).
Bornout o Síndrome de estar quemado	Estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por un involucramiento crónico en situaciones emocionalmente demandantes en el trabajo de personas que están en contacto directo con otras personas (Pines & Aronson, 1988). Se presenta cansancio emocional, despersonalización, falta de realización personal y sentimientos de culpa (Gil-Monte, 2005).
Conflicto	Situación en la que dos o más partes están en desacuerdo entre sí con consecuencias positivas y/o negativas; puede ser un antecedente de acoso moral (Leymann, 1996; López & Vázquez 2005).
Director maltratador	Son personas que increpan, insultan y hacen perder la dignidad en forma abierta y pública; sin embargo, si lo hacen a la sombra y lo dirigen a alguien en particular puede ser acoso (López & Vázquez, 2005).
Agresiones esporádicas	Agresiones no premeditadas y no reiteradas en el tiempo (López & Vázquez, 2005).
Coacción profesional	El hecho de que se someta a una persona al cumplimiento de obligaciones contractuales con posibilidad de discutir decisiones correspondientes, siempre y cuando no se trate de un castigo impuesto de manera arbitraria por un supuesto acosador (López & Vázquez, 2005).

Reproducción parcial del cuadro en Uribe (2011; p: 70).

Como se verá en el tercer capítulo, las creencias sobre lo que se espera que deba hacer la mujer y el hombre, son estereotipos culturales que en ocasiones están provistos de prejuicios, discriminación y estigmas. Por ello es importante, mencionar al menos, que las creencias cumplen una función social de responsabilidad, en general, las mujeres las responsabilizan y culpan por propiciar el acoso y hostigamiento social; por lo que es importante considerar el mecanismo cultural que tiene lugar en los ambientes de trabajo es para desviar la atención sobre las conductas constitutivas de delito.

Para Escartín, Rodríguez y Zapf (2012), consideran que la violencia laboral o *mobbing* se explica, como fenómeno multicausal, con distintas perspectivas como:

- ✓ El estrés. Todas las situaciones que viven las víctimas de violencia laboral o *mobbing* generan un aumento en el estrés que deriva en un mal desempeño laboral, entonces el *mobbing* en sí es un estresor social.
- ✓ El conflicto. Un conflicto laboral no resuelto se va intensificando, lo que resulta perjudicial y en escalada negativa entre las partes, consecuentemente la violencia laboral o *mobbing* es un conflicto.

II. Contención emocional – Intervención en crisis.

En el marco de la atención a la violencia basada en el género o contra las mujeres, incluida la violencia laboral, hay que considerar que es parte de la cultura patriarcal en la que se subordina y discrimina a las mujeres, por el simple hecho de serlo. Que la dinámica de la violencia pasó de ser un asunto privado, donde no cabía la posibilidad de intervenir porque no se conocía, a un asunto de carácter público, ya que se hacen presentes en otros ámbitos de la vida, como el laboral donde también se presenta la violencia.

En este orden de ideas, la sociedad y el estado tienen la obligación de proteger, respetar y garantizar los derechos de las mujeres; ya sea a través de las organizaciones civiles, la industria, las empresas, y las instituciones a cargo del estado (Observatorio Violencia Social y de Género OVSG, 2014).

Se tienen que buscar estrategias que brinden la contención emocional a las personas, sean mujeres u hombres, que viven violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual (HAS), cuyo beneficio permitirá contar con un medio laboral que atienda la queja de inmediato y que permita atender los siguientes aspectos:

- 1.- Atención a la mujer en la crisis emocional que presenta derivada de la violencia laboral, hostigamiento o acoso sexual,
- 2.- Otorgar herramientas prácticas durante la atención que permitan posteriormente que la mujer pueda afrontar a la persona agresora o a la situación que resulte del encuentro,
- 3.- Las herramientas deben estar sustentadas en información de la cultura de respeto a los Derechos Humanos, con el propósito de empoderar a la mujer y,
- 4.- Una vez que se atiende la crisis, tener la claridad y tranquilidad de la mujer para dar paso a la orientación y canalización de los procesos administrativo o jurídico para iniciar una demanda por violencia laboral y sexual.

También es importante mencionar, que las personas que dan atención a las mujeres que viven violencia laboral, por igual son susceptibles y hasta cierto punto, vulnerables con el paso del tiempo, a replicar o asimilar emocionalmente las experiencias que van escuchando. La escucha selectiva de las narraciones lleva a recrear las escenas de violencia, a vivir la frustración, enojo, dolor; a pensar en las posibles consecuencias que se pueden desencadenar y el riesgo de engancharse con sus propias vivencias no resueltas (Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Jurídicas – Consejo Nacional de Ciencias y Tecnologías UNAM, IJJ – Conacyt, 2012).

La contención emocional será uno de los caminos que guíe o favorezca el procedimiento de atención. Más adelante tener la plataforma que permita potenciar

la habilidad del autocuidado no sólo en la mujer sino del grupo de personas que brindan la atención institucional personal. Conocer y aplicar las técnicas de contención emocional que fortalezcan en el momento la atención de la mujer y tener el marco de referencia que de sentido a la intervención en las situaciones y momentos en que se presenta una queja o denuncia por violencia laboral u hostigamiento o acoso sexual.

El autoconocimiento de lo que se vive permite tener claro con qué recursos se cuenta y cómo optimizarlos. Llevar a cabo este proceso conlleva a que la mujer realice un cambio de una posición pasiva a una activa, llevarla a empoderarse.

Cabe mencionar, que el Conapred durante sus cursos de capacitación (2015) a instituciones, señala que, el desarrollo del trabajo cotidiano no puede prescindir del recurso humano para el logro de objetivos y en consecuencia de su productividad, entonces se considera que el ambiente en el que se cumple esta actividad tendría que ser funcional o en teoría libre de conflictos. Sin embargo, las relaciones sociales en el trabajo pueden llegar a violar los derechos humanos del personal que se traducen en conductas violentas o de discriminación.

Ante este ambiente, llámese persona, mujer u hombre, lleva consigo las percepciones de sí mismo, quién es, qué merece y qué es capaz de realizar; en este orden de ideas, durante la convivencia se muestran actitudes que pueden tomar dos caminos; por un lado, educar bajo el paradigma de la cultura del respeto y la paz activa; o bien, bajo otro paradigma de la cultura de la discriminación y la violencia como acciones normales (Conapred, 2015).

Toda persona con derechos también tiene obligaciones, lo que genera corresponsabilidad. Se trata de reflexionar acerca de cómo se contribuye a que estos elementos sean una realidad para todas las personas de una comunidad, organización o grupo. En la medida en que esto sea respetado, difícilmente se generarán situaciones de violencia.

Como se mencionó, la violencia es el tipo de interacción humana que se manifiesta en aquellas conductas o situaciones que de forma deliberada, aprendida o imitada, provocan o amenazan con hacer daño o sometimiento grave (físico, sexual o psicológico) a una persona o una colectividad que afecta de tal manera que limitan sus potencialidades presentes o futuras (Galtung & Johan, 1998).

Los elementos esenciales en la violencia son el daño físico, psicológico y estructural que lleva a la destructividad; destaca también el daño en forma de desconfianza generado por el miedo sobre el que se construyen las relaciones interpersonales en algunos casos, así como los problemas en las relaciones grupales como la polarización (generar una relación donde existen personas con intenciones “buenas y malas”), el resentimiento y el odio.

Como hay más de una situación para conocer la violencia, se puede reconocer que las violencias en sí mismas son un conflicto; factor inherente a las relaciones humanas.

De igual forma se consideró la clasificación que establece el Observatorio de Igualdad de Género de América Latina y el Caribe (2010), en el que hace referencia que la autonomía de las mujeres tienen que ver con desigualdades críticas en la forma en que viven su autonomía, como por ejemplo: 1.- la autonomía física con las problemáticas sociales de los derechos reproductivos de las mujeres y la violencia de género, 2.- autonomía en la toma de decisiones para la participación activa y plena en ámbitos sustantivo y, 3.- autonomía económica considerando tener recursos propios generados del trabajo remunerado en igualdad de oportunidades, misma paga al trabajo que realizan mujeres y hombres.

La situación laboral genera responsabilidades pero bajo circunstancias y ambientes de violencia, el desempeño profesional o laboral puede ser cuestionado, en consecuencia poner en tela de juicio su responsabilidad. La autoridad laboral, desde el manejo organizacional y de clima laboral, tiene la competencia para intervenir; anticiparse en el manejo de las situaciones identificadas antes de que el evento los rebase, que la situación y/o la persona haga crisis.

2.1. Conflicto. Teoría del conflicto.

Una constante en la historia de la humanidad es la presencia de la paz y la violencia ejercida por las personas mismas, por la humanidad. Diversas son las teorías que explican las direcciones del comportamiento humano, desde la paz hasta la destrucción. John Galtung (2003), es uno de los principales exponentes de la Educación por la paz y la teoría del conflicto.

De acuerdo a Galtung (2003), para entender el conflicto se requiere un conocimiento completo del mismo donde se incluyan los aspectos que intervienen y el momento histórico o las condiciones en que ocurre para poder resolverlo. A partir de este planteamiento, señala *“el proceso de concientización evitará la cosificación de los actores haciendo de ellos los protagonistas del proceso... un actor consciente será capaz de dirigir esa transformación incluyendo la propia”* (en Percy, 2009; p: 72). El conflicto es parte de la sociedad pero no la violencia para resolverlo.

El conflicto se ha definido por diversos autores y desde distintas posiciones teóricas – conceptuales como la social con los grupos, la psicológica con sus componentes emocionales y cognitivos, de relaciones interpersonales como la de pareja. Sin embargo, el conflicto tendrá que ser estudiado como proceso dinámico que es detonado por elementos o variables que conforman los antecedentes del mismo; aparece en un contexto determinado, donde interactúan dos o más partes en disonancia por lo que se presentan una serie de estrategias para atenuarlo o resolverlo, teniendo consecuencias inmediatas o a mediano plazo que reactivan, en el tiempo, el conflicto (Canary & Chupan, 1997 en López – Parra, 2013; p: 17).

Para llevar a cabo la concientización del conflicto se requiere del análisis entre el poder y la cooperación de quienes están involucrados y de la relación entre el conflicto y la violencia, entendida la última, como el mecanismo que prevalece sobre el conflicto y que obviamente no lo resuelve. Cabe mencionar, que en esta propuesta, Galtung, señala como tesis que existen otros procedimientos para abordar los conflictos como lo serían: la atribución judicial, la prevaricación⁶, la negociación y, el diálogo.

Dicho de otra manera, la interacción diádica es la característica de la interacción de dos partes, cualquiera que sea el nivel en que aparece macro o micro, serán relacionadas con las fuentes del conflicto y su problemática (Cahn, 1992 en López – Parra, 2013; p: 32).

⁶ **Prevaricación**, de acuerdo a la enciclopedia jurídica, se entiende cuando el “... el sujeto activo es siempre un funcionario público: el que, a sabiendas, dictare resolución injusta en asunto administrativo; el que dictare, por negligencia o ignorancia inexcusable, resolución manifiestamente injusta en asunto administrativo; el que, faltando a la obligación de su cargo, dejare maliciosamente de promover la persecución y castigo de los delincuentes. En todos estos casos, el funcionario público culpable incurrirá en la pena de inhabilitación especial”. Enciclopedia Jurídica (2014).

Galtung parte de la idea de que el sentido humano en su devenir histórico construye a partir de la trilogía de paz – violencia – humanidad, donde cada uno de ellos es un sistema que se afectan en el momento que interactúan. En este sentido, el tercer componente, hace aún más complejo el proceso del conflicto. Si hay que considerar que la humanidad es compleja y atenderla requiere de respuestas complejas, se parte de que la dimensión espacial en que ocurren y consecuentemente, la dimensión temporal de las historias, como por ejemplo cada guerra tiene un momento e historia que la hacen única y con el liderazgo que decide para destruir o humanizar. La premisa considera una segunda afirmación que el “hombre es un ser con capacidad de paz” (en Percy, 2009; p: 64).

La propuesta es conseguir la paz por medios pacíficos bajo los siguientes preceptos:

- 1.- depositar la confianza en el hombre,
- 2.- la paz puede ser enseñada y aprendida,
- 3.- el proyecto de paz implica un proceso gradual para lograrla y,
- 4.- que este proceso se lleve con la coherencia entre medios y fines.

Retomando, el conflicto se entenderá como la lucha, desacuerdo, incompatibilidad aparente, confrontación de intereses, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes (Calderón, 2009; Hooper, 2001 en López – Parra, 2013). Sin embargo, hay que tomar en cuenta que el conflicto, también puede ser, una diferencia de opiniones, un problema a resolver o un desacuerdo entre las partes.

Hay que considerar, que las violencias a veces surgen como resultado de un conflicto; el cual es inherente a las relaciones humanas, es inevitable y es mejor no evadirlo, mucho menos “hacer como que no está”, sino buscar las mejores maneras de transformarlo. Sin embargo, no todos los conflictos son negativos, en ocasiones, son una oportunidad para crecer y afrontar situaciones que se desconocen o que se han manejado convencionalmente sin resolver o solucionar el conflicto.

Siguiendo a Galtung, las características del conflicto desde su identidad son: que es un hecho natural y estructural que permea la relación humana por lo tanto permanente; ya que hombres y mujeres vivimos en un mismo mundo y los bienes están limitados o son acaparados por algunos cuantos. El conflicto al ser incompatible surge la crisis, ya que está implícito la relación de poder, como no se soluciona se tiene que transformar y justo ahí radica la oportunidad para entender su mecanismo y analizarlo. La forma para transformarlo requiere de metodologías creativas, empáticas y de no – violencia (p. 67).

En este orden de ideas, hay que sensibilizar y aprender de que los conflictos son comunes a los grupos y a las sociedades; por lo tanto no hay que temer pero si considerar de los que son leves o comunes hasta los graves que llevan a enfrentamientos violentos.

Si se entiende que el conflicto es interno y externo, aunado a que tiene distintos niveles de ocurrencia como: el personal (micro conflicto), el de grupo (meso conflicto), el que corresponde a la sociedad/ estado/ sociedad (macro conflicto) y, cuando toca a la región/ civilización (mega conflicto); entonces el proceso de identificación favorece que se trabaje en su transformación y trascendencia, de acuerdo al nivel (Galtung, 2003 en Percy, 2009; Dahrendorf, 1993 en Silva, 2008). Este proceso es nombrado por Galtung (2003), la dimensión multinivel del conflicto. En este sentido la unidad de análisis del conflicto parte de que el primer sistema son las personas con cogniciones y emociones que interactúan a su vez en relaciones interpersonales complejas y profundas.

De esta manera surge el **triángulo del conflicto**, donde **A** son las actitudes de las personas inmersas en el conflicto, en cuanto a cómo sienten y piensa cada uno de las partes; **B** es el comportamiento que se presenta durante el conflicto y que refiere el aspecto objetivo porque es lo que se observa; mientras que **C** es la contradicción que representa el tema real del conflicto y la manera en que ocurre. (Ver Figura 1).

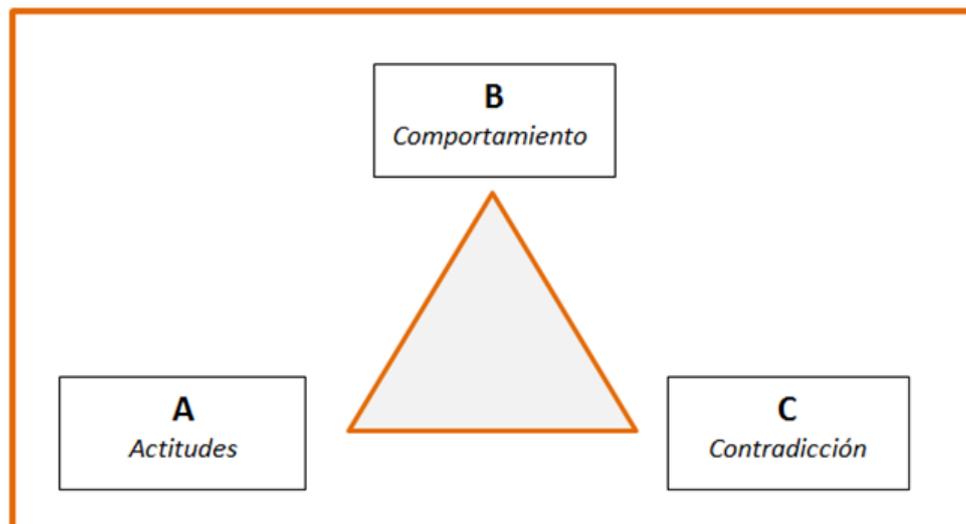


Figura 1. Triángulo del Conflicto de Galtung (2003).

La teoría de conflicto de Galtung, inicia con el análisis del conflicto, hay que considerar lo que se mencionó, relativo a las interrelaciones humanas que son complejas y profundas, en esta lógica se presenta una segunda imagen (ver Figura 2), para ubicar los dos niveles que envuelven al conflicto:

1.- El **nivel observable o manifiesto** que es empírico, vivencial y consciente; y el **nivel latente** que no es visible o comprensible en un primer momento del conflicto pero que se deduce por la parte teórica y opera a nivel subconsciente.

2.- Un segundo plano del **nivel que es el profundo**, donde cada uno de los elementos **A, B Y C**, toman causas diferentes, ya que se producen textos, subtextos, sobretextos y contextos⁷ que le dan matices y direcciones al conflicto; por ejemplo, un texto profundo tocaría la parte no consciente del conflicto en cada uno de sus elementos, las personas no se dan cuenta que están inmersas en una situación de conflictos, tal sería el caso de las relaciones de noviazgo violentos; uno más, las situaciones de violencia laboral por razón de género al ser una expresión de hábitos, normalizados y naturalizados por la convivencia diaria, en este sentido el contexto lo sostiene.

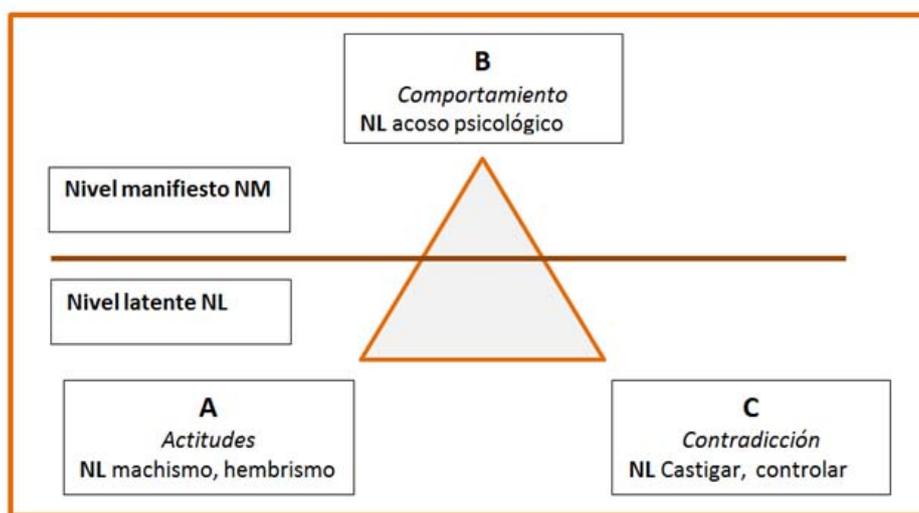


Figura 2. Triángulo del conflicto y niveles de análisis de Galtung (2003).

Para entender el conflicto, Galtung (1988), expuso la teoría de la violencia, señala que la presencia de la violencia es el resultado del fracaso para resolver el conflicto. Aunque hace la diferencia que el conflicto en sí mismo, representa una crisis y una oportunidad, cuando el proceso para resolverlo es la violencia entonces el conflicto se agudiza, se estanca, se naturaliza o invisibiliza o pueden presentarse todas las atrocidades que lleva la violencia (Strauss, 1979 en López – Parra, 2013). También, en el 2003, expone las tres dimensiones de la violencia: la directa que puede ser física, verbal o psicológica con ejemplos de muerte, mutilaciones, sanciones, ciudadanos de segunda y la represión; la estructural con la característica de ser intrínseca a los

⁷ Textos, subtextos, sobretextos y contextos. Los textos es un conjunto de enunciados escritos que hacen referencia a un guion o eventos; que también son transmitidos de manera fónica. El subtexto es parte del texto y comprende las ideas y emociones; mientras que los sobretextos son aspectos implícitos en el texto y refieren los pensamientos y motivaciones. El contexto permite entender el sentido del texto, se consideran las circunstancias en las que transcurren los hechos, el entorno donde suceden los eventos y el momento (en tiempo histórico) en el que se desarrolla la historia (Wikipedia, 2016)

sistemas sociales, políticos o económicos como la explotación, inseguridad, segmentación, la marginación, por ejemplo; y la cultural, que se encuentra en la lengua, ideología, religión, arte y ciencias para llevar al conformismo, alienación, desinformación y analfabetismo (en Percy, 2009; p: 74) (ver Figura 3).

El tercer componente para comprender la propuesta de Galtung (2003), es la teoría del desarrollo y su articulación con los “Estudios para la paz”, donde se toman en cuenta cuatro aspectos de interacción: natural, humano, social y mundial; de esta manera la visión es holística para dar respuestas pacíficas y no pacíficas a los conflictos. Las características más sobresalientes son que cada cultura tendrá un modelo de desarrollo ya que éste último es resultado de un proceso cultural; el o los modelos de desarrollo tendrían que dar respuestas a las necesidades humanas y a buscar el equilibrio entre la humanidad y la naturaleza y, la búsqueda de la autonomía del desarrollo. La premisa resalta que todo conflicto penetra en todos los ámbitos de la vida, desde lo macro social hasta lo micro social (Silva, 2008; p: 8).

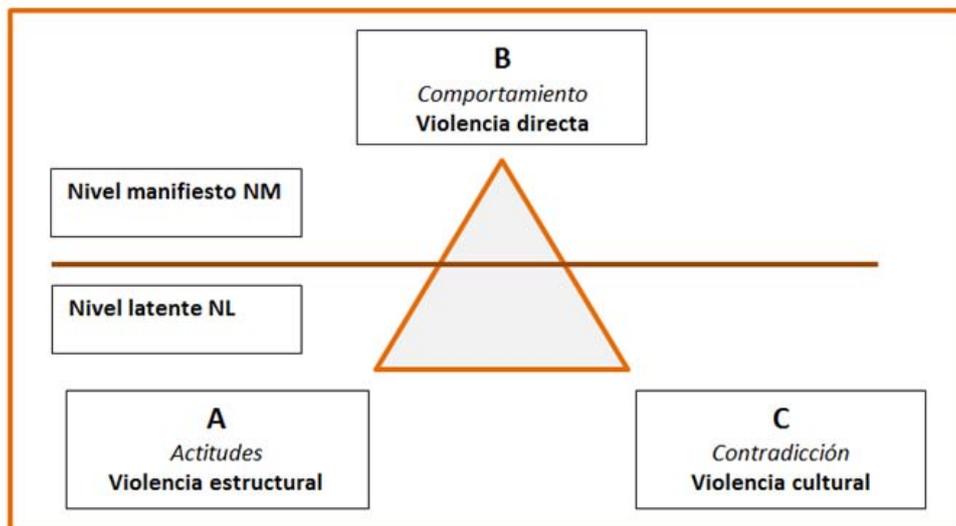


Figura 3. Triángulo del conflicto y de la violencia de Galtung (2003).

Finalmente, el método para resolver el conflicto es denominado “*Trascend*”, con la propuesta de que se tiene que “ir más allá del conflicto, *desarticulándolo* de su estado actual y *re articulándolo* en una nueva realidad: ir más allá de la situación de recursos limitados y orientarse a la cooperación para satisfacer las necesidades” (Galtung, 2003 en Percy, 2009; p: 77).

Para la transformación del conflicto se involucran como elementos metodológicos, la empatía para conectarse con las actitudes y emociones de las personas que intervienen en el conflicto, bajo la óptica de considerarlos como iguales; la propuesta de Noviolencia para incidir en los comportamientos y; la creatividad para trabajar las contradicciones.

El hilo conductor es hacer y crear las condiciones para transformar por medio de diálogos, esta es la función del moderador de la paz, la persona tendrá que manejar los procedimientos de: reconstrucción, reconciliación y resolución. El objetivo del “*método de transcend*” es lograr la relación entre salud y paz, así bajo esta analogía con la salud, identificar la enfermedad con la violencia para trabajar con la prevención, su evitación o superación (en Percy, 2009; p: 79, Burton, s/f; p: 2). (Ver Figura 4).

El “*método de transcend*”, en su función para moderar la paz de las partes en conflicto, supondría, como lo mencionó Vold (1967), que las relaciones sociales, la interacción y el conflicto “aparecen como un flujo interminable de influencias recíprocas, movimientos, controles y verificaciones” (en Silva, 2008; p: 10). En todo caso para alcanzar la paz y la salud sería bajo un proceso paulatino de tiempo y espacios.

Otras posturas conceptuales, como las de Borisoff y David (1991), plantean una serie de pasos para resolver el conflicto: 1.- evaluar la propia postura, la causa del conflicto y la relación con la otra persona; 2.- aceptar la postura del o los otros, identificar que hay diversas percepciones relativas al conflicto y entender las diferencias de las percepciones; 3.- mantener una actitud de apertura y disposición para dialogar, libre de prejuicios y reflexionar sobre el actuar personal; 4.- actuar de forma congruente, controlada en la forma de conducirse para resolver el conflicto y; 5.- analizar o evaluar la postura de las partes, la viabilidad de las soluciones propuestas y si se cumplieron o se modificó la situación que generó el conflicto.

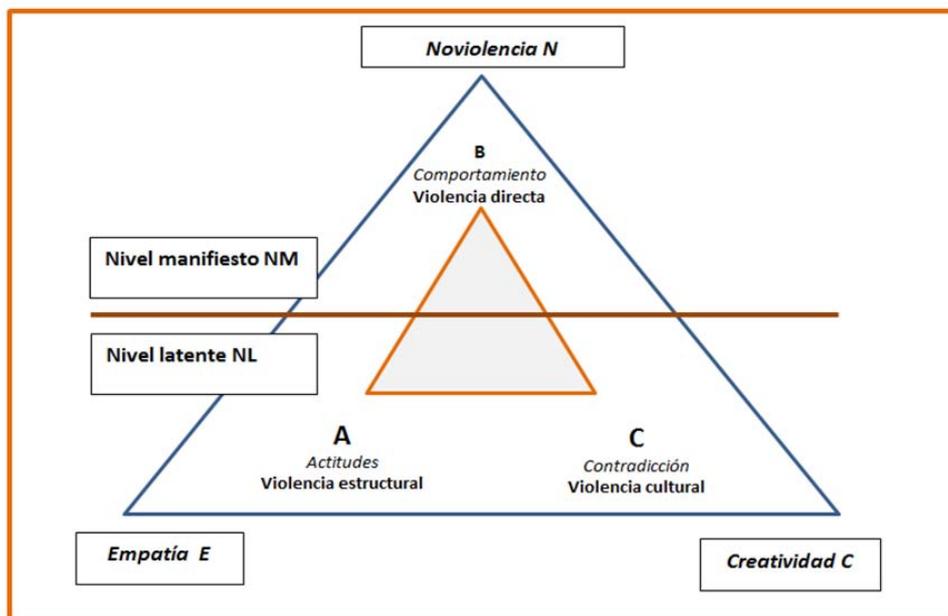


Figura 4. Triángulo del conflicto y su correspondencia con el triángulo de la transcendencia – transformación de Galtung (2003).

Como se refiere, las distintas concepciones sobre el conflicto requieren invariablemente de la comunicación, ya sea para comprender el origen o para llegar a resolver el conflicto. Asimismo, la reacción humana ante el conflicto puede ir desde evadirlo, establecer una alianza con el otro para complacer sólo las necesidades o intereses personales, adoptar una posición de negociación o cooperar para ganar – ganar, o bien complacer para que no haya conflicto.

En suma, en el marco de la cultura de la paz, se requiere entender que el concepto de paz tiene que ser un proceso de construcción, que va implícito un derecho humano, que incluya la existencia de las diferencias en la humanidad, que apuesta a los valores como el respeto, la tolerancia y la equidad, entre otros, para trabajar en la educación. De esta manera, resolver un conflicto “es poder controlarlo... hacerlo manejable y comprensible. No se trata de imponer acuerdos y mucho menos de recurrir a la evasión del conflicto, sino analizarlo e indagar y proponer constructivamente soluciones que satisfagan a las partes...” (Inmujeres & Grupo de Educación Popular con Mujeres, A.C., 2003; p: 39). También, retomar que una función del conflicto es promover cambios.

2.2. Intervención en crisis.

La violencia laboral o el hostigamiento o acoso sexual producen una serie de consecuencias desde un ambiente laboral tenso, baja productividad y quienes la sufren un síndrome de acoso laboral (*mobbing*), como lo refiere González De Rivera (2013), en su libro “Maltrato psicológico”. La persona que vive violencia pasa por una etapa de negación, al minimizar o referir que no pasa nada y lo que vive son hechos aislados.

Cuando el evento se intensifica o la frecuencia de las conductas de acoso psicológico persistente, la persona pasa a un estado emocional depresivo; seguido de la presencia de hipersensibilidad y renuencia a los acontecimientos u hostilidad hacia al agresor. También la persona refiere una serie de padecimientos físicos que van desde la tensión o estrés que ubica en distintas partes del cuerpo (dolor muscular), en ocasiones problemas digestivos o cardiovasculares, en suma es una situación de enfermedad. La importancia de la aportación del autor es lo que describe como Nota: “una vez estabilizado, el síndrome de acoso es un trastorno grave, altamente incapacitante, que tiende a seguir un desarrollo crónico y resistente al tratamiento” (González De Rivera, 2013; p: 196).

Una medida de intervención es reconocer la angustia y pasarla a la ansiedad o miedo para ubicar el objeto que está generando la emoción del evento de violencia. Las mujeres no se identifican a sí mismas como receptoras de violencia, pero sí identifican la forma de ser violentadas por el victimario.

Desde este punto, hay que considerar que se desencadena una crisis permanente que altera el equilibrio físico, emocional y cognitivo de la mujer o del hombre. El punto de análisis es que la crisis se desencadena ante el fracaso para resolver tradicionalmente un conflicto. En este caso, la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual puede rebasar o minar los recursos para afrontarlos.

En este sentido, la intervención en crisis se concibe:

“implica una relación a corto plazo, orientada hacia el problema, con el objetivo de producir un cambio constructivo en la situación vital de la persona, tan rápida y directamente como sea posible... con lo que se busca influir activamente en el funcionamiento psicológico durante un periodo de desequilibrio con el fin de aliviar el impacto inmediato de los eventos estresantes trastornadores y con el propósito de ayudar a reactivar las capacidades y los recursos sociales de las personas afectadas directamente por las crisis para afrontar de manera adaptativa los efectos de estrés” (Sullivan & Everstine, 2000; p: 5, en Bravo, 2010).

Para seguir el proceso de intervención en crisis, se concluye que hay que buscar que quien denuncia proporcione información sobre el evento, se ponga en contacto con las emociones que se generan por el momento estresante y trastornador lo que permite educar sobre los síntomas; poner en marcha la orientación sobre opciones de atención lo que favorece identificar los recursos disponibles y reactivar la parte cognitiva. Así llevar a integrar la o las experiencias con los diversos recursos que se tienen para resolverlas y recuperar el sentido de pertenencia (Mitchell, 1983 en Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior – ONEMIM & Colegio de Psicólogos de Chile A.G., 2007; p: 31).

Bravo (2010), menciona los objetivos de la intervención en crisis:

1. Establecer la ayuda emocional y ambiental inmediatamente para disminuir o amortiguar el evento estresante.
2. Clarificar las experiencias estresantes que ubiquen sus intentos de resolución y afrontamiento que validen los intentos y fortalezca para enfrentarlos.
3. Disminuir el estrés, desamparo y confusión situacional para preparar las condiciones de atención a las opciones que puedan existir para resolver la situación o evento.
4. Pasar a la orientación sobre rutas, conductas y actitudes para tener otra visión y recuperar el comportamiento funcional.
5. Identificar redes de apoyo y acciones inmediatas ante la situación o evento de estrés.

De acuerdo a Mitchell (1986), ante una situación de crisis hay una reacción psicológica con una serie de signos y síntomas (en Fernández, 2010). (Ver cuadro 3).

Desde esta perspectiva, conocer algunas manifestaciones, observables o no, de las personas que se viven en crisis, en particular, y detonadas por la violencia laboral o el hostigamiento y acoso sexual, permitirán conocer y contar con indicadores de tipo clínico.

Otro aspecto que se ha investigado es como viven y enfrentan las mujeres – generalmente- la violencia laboral o *mobbing*, el hostigamiento y acoso sexual. Si bien cada persona puede tener una serie de recursos que utiliza para desempeñarse laboralmente, cuando el ambiente se torna hostil y el acoso se generaliza, la misma dinámica tiende a minar las capacidades y habilidades de la víctima. Lo que supone que el recurso protector de autoeficacia haga para dar respuesta a las situaciones de estrés y/o conflicto no está funcionando ante la exposición de todas las situaciones de acoso y las consecuencias que tienen para la salud. Si se considera que la autoeficacia es creer en la propia capacidad para alcanzar o producir logros y resultados pese a las situaciones adversas (Bandura 1977, en Meseguer; p: 574).

Cuadro 3. Signos y síntomas presentes en una situación de crisis.

Emociones	Cognición	Comportamiento	Fisiológico
Miedo.	Preocupación.	Hiper o hipo actividad.	Palpitaciones.
Sentimientos de culpa.	Sensación de pérdida de control.	Lenguaje verborreico.	Taquicardia.
Rabia.	Bloqueo mental.	Mutismo.	Sudoración.
Irritación.	Negación.	Inhibición.	Hiperventilación.
Hostilidad.	Confusión.	Desconfianza.	Tensión muscular.
Rencor.	Dificultad de atención.	Problemas con la alimentación.	Dolor de cabeza.
Tristeza.	Dificultad de concentración.	Alteraciones del sueño.	Mareos.
Depresión.	Dificultad en la toma de decisiones.	Fatiga.	Nauseas.
Aflicción.	Desorientación tiempo y espacio.	Agresividad.	Malestar físico.
Desesperación.	Ideación.	Cambio o pérdida del rol social.	Cansancio.
Angustia.	Alteraciones en la conciencia.	Llanto y/o gritos.	Opresión en el pecho.
Enojo.	Sensación de extrañeza.	Aislamiento.	Hormigueo o adormecimiento del cuerpo.

La forma para manejar las crisis es por medio del procedimiento psicológico de contención emocional, entendida como “... un tipo de intervención que se implementa para tranquilizar, fortalecer y devolver la confianza de la persona...que se encuentra afectada por una fuerte crisis emocional...” (IJ, UNAM & Conacyt, 2012; p: 24).

La contención emocional es una herramienta que si se sabe utilizar puede hacer la diferencia para quien apoya, en el procedimiento de atención, a la persona que realiza una queja o denuncia por violencia laboral o *mobbing*, hostigamiento y acoso sexual; ya que se convierte en el facilitador (a) para ir perfilando las posibles soluciones a un problema tan complejo como la violencia (INE, s/f; p: 101).

Una de las estrategias para revisar, de forma inmediata, son los estilos de afrontamiento que usan las personas para enfrentar adversidades o situaciones difíciles en su proceso de vida; alguna de ellas, son efectivas o se conforman como factores de protección y que dotan a las mujeres de información para ser usada como habilidades sociales de autoprotección, y que a su vez son parte de la educación por la paz.

2.3. Estrategias de afrontamiento.

El espacio laboral es un área de desarrollo humano profesional y las actividades que se ejercen pueden tener un nivel de complejidad, de acuerdo a cada puesto o función y, a su vez, pueden ser momentos estresantes; pero si a esta situación se suman eventos (estresores) negativos derivados de la violencia laboral, el hostigamiento y acoso sexual que merman no sólo la estabilidad laboral sino también la emocional y la de salud de quién la vive.

Las respuestas al estrés son conductas, emociones, reacciones cognitivas y fisiológicas para buscar el equilibrio de la persona bajo el contexto que lo genera (Vicente et al, en González, 2012; p: 3). La forma en que la persona valora lo que sucede y los recursos con los que cuenta, son para resolver la situación de estrés o ver cómo superarlo y establecer el equilibrio; sin embargo, de no ser así, se cuestionan las habilidades personales (Lima, 2010 en Velasco, 2014; p: 113).

Las estrategias de afrontamiento consisten en una serie de recursos cognitivos y de comportamiento que son utilizados por la persona para adaptarse al medio externo o interno. Este proceso cognitivo, refiere que:

“... la aparición del estrés y otras reacciones emocionales están mediatizadas por el proceso de valoración cognitiva que la persona realiza. En un primer momento, de las consecuencias que la situación tiene para el sujeto (valoración primaria) y, en un segundo momento, si esa situación tiene una significación de amenaza o desafío, el sujeto valora los recursos de los que dispone con el fin de evitar o reducir las consecuencias negativas de la situación (valoración secundaria)... Misma que...constituye así la capacidad de afrontamiento (coping), entendiéndolo a esta como un proceso psicológico que se pone en marcha cuando la situación o el entorno resultan amenazantes” (Lazarus y Folkman, 1984 en Figueroa & Cohen, s/f; p: 31).

Las funciones del afrontamiento se resumen en liberarse de la situación potencialmente estresante como demandas sociales, evaluar cognitivamente es enfrentar el estresor con los recursos personales ya sea para tomar la decisión de resolverlo o mantener un equilibrio interno, como se mencionó anteriormente (Pearlin & Schooler, 1978; Janis & Main, 1977 en Velasco 2014; p: 119).

Lazarus y Folkman (1986), señalaron que la forma para intentar resolver situaciones adversas, además de los recursos personales son los mecanismos o estilos de afrontamiento con que cuenta la persona (Velasco 2014; p: 122).

El primer grupo de estilos están dirigidos al problema, como la **confrontación** que atiende la situación inmediata y los resultados pueden ser momentáneos y, la **planificación** que considera que la decisión de resolver la situación es llevar la evaluación en distintos momentos de la vivencia estresante.

El segundo grupo de estilos de afrontamientos están centrados en la emoción con: la **aceptación de la responsabilidad** para hacerse cargo de su propio actuar, tanto para reconocer que dio origen al problema o lo sigue manteniendo; el **distanciamiento** que implica poner distancia física y emocional al alejarse del problema; el **autocontrol** implica regular y manejar las emociones; **evaluación positiva** la que supone percibir los posibles aspectos positivos que tiene una situación y **minimización** para descartar o dar menor valor a la situación estresante; el **escape o evitación** que se presenta conductualmente con beber, fumar, consumir drogas, comer en exceso, tomar medicamentos o dormir más de lo habitual (Lazarus y Folkman, 1984 en Brito 2014; p: 54, Figueroa & Cohen, s/f).

La finalidad de estos estilos es atender y reducir las sensaciones y emociones negativas mas no así el tema o problema que genera el estado personal negativo.

Leibovich, Schmidt y Marro (2002), refieren otro estilo de afrontamiento que tiene que ver con el contexto social y la personalidad para **buscar apoyo social** de terceros y resolver la situación estresante o el problema (en Figueroa & Cohen, s/f). Este estilo es lo que se espera que haga la persona que vive violencia laboral o *mobbing*, hostigamiento y acoso sexual; externar la queja y/o denuncia, no sólo para atender a quien la vive sino también para visibilizar un problema de violencia laboral.

Sin embargo, hay que tomar en cuenta que no toda forma de afrontar una situación va llevar al resolverla o tener éxito. No obstante, alguna de ellas, son la protección ante las situaciones que generan estrés y, por lo tanto, se espera que disminuyan la frecuencia de aparición (Pearlin & Schooler ,1978).

Sandini (2003), menciona tres mecanismos del afrontamiento. Los **estilos de afrontamiento** permiten conocer las diferencias individuales para adaptarse al estrés y su exposición, en frecuencia, a los estresores sociales. Incluye que los estilos de afrontamiento son tendencias personales generales aprendidas para llevar a cabo una u otra. Los **recursos de afrontamiento** son características individuales para hacer frente a los estresores y; la **estrategia de afrontamiento** son las acciones específicas para modificar las condiciones del estresor (en Reyes, 2013; p: 21). Crespo y Labrador (2003), enfatizan la importancia del afrontamiento como proceso en el cual se elige la estrategia en función de la evaluación que haga la persona de la situación, más allá de ser sólo un rasgo o parte de la personalidad (en Brito, 2014; p: 45).

De acuerdo a Fondevila, en 2008 estudio el “congelamiento” como una de las prácticas de acoso laboral en México, misma que define como dejar sin actividades laborales a la persona, por quien tiene el cargo superior o estructura superior jerárquica. Un cuestionamiento que hace referencia es que “el congelamiento de tareas resulta poco costoso como mecanismo de resolución de conflictos para los directivos y —al mismo tiempo— permite fijar límites a la esfera de acción del empleado; asimismo, pone la relación laboral en el contexto real de finalizar con la misma” (p: 314).

Entre los resultados, se encuentran el uso de estrategias de resistencia, ya sea inventándose tareas, hacer actividades “olvidadas”, o solidarizar con terceros para que les den tareas al igual que les proporcionen información o buscan la mediación de personas o áreas. También, encontraron la evitación del conflicto, al enfermar su cuerpo, buscar licencias o comisiones, cambio adscripción o jubilación prematura o en una dinámica de disimulo como permanecer en su oficina encerrados (o en otros lugares) o interactuar diciendo que tiene trabajo. Concluye que la violencia laboral o *mobbing*, será vivido de manera diferente en función de las capacidades individuales (p: 320).

Antonovsky (1993), plantean que el afrontamiento efectivo va relacionado con el sentido de coherencia, definido desde la salud como “...una orientación global que define la capacidad con la cual un individuo, con un persistente y dinámico sentimiento de confianza, encara los estímulos emanados de los medios internos o externos de una existencia como estructurados, predictivos y explicables (capacidad de comprensión); que el individuo tiene a su alcance recursos para satisfacer las exigencias de esos estímulos... (capacidad de gestión); y que esas exigencias son desafíos, capaces de catalizar el empeño del individuo - (capacidad de significado)” (en Dejos y Llanos s/f; p: 2).

Donas Burak (2001), clasifico dos grandes grupos de factores de protección⁸: los de amplio espectro como buena comunicación interpersonal, un alto nivel de resiliencia⁹, un sentido de la vida elaborado y, el locus de control interno¹⁰, por ejemplo y; los específicos, que hace referencia a actividades preventivas o anticipadas como no fumar, la abstinencia sexual o el uso de condones, por mencionar algunos (en, Páramo, 2011; p: 87).

Las características individuales dan la pauta para abordar la relación de los factores de protección; llámese individuales, familiares, grupales o en la comunidad; y con las estrategias de afrontamiento, para la resolución de problemas y/o eventos estresores con el fin de contrarrestar los factores de riesgo¹¹ y la vulnerabilidad ante las situaciones complejas como la violencia contra las mujeres y/o la violencia laboral o *mobbing*, hostigamiento y acoso sexual.

⁸ Los factores de protección son los recursos internos y externos de la persona que ayudan a resistir la adversidad (Bynner, 2001 en Arenas, 2012; p: 49).

⁹ Resiliencia, de acuerdo a Everall, Altrows y Paulson (2006), la refieren como “proceso adaptativo por el que los individuos, de buena manera, hacen uso de sus recursos internos y externos para superar las amenazas al desarrollo” (en Arenas, 2012; p: 52). También se refiere a las habilidades personales que protegen de las adversidades y efectos negativos de los riesgos.

¹⁰ Locus de control es un constructo cognoscitivo que refiere la evaluación que hace la persona de su vida atribuible a sus propias acciones o a eventos externos (Rotter, 1966 en Velasco, 2015; p: 84).

¹¹ Los factores de riesgo son las condiciones internas y externas que se relacionan con resultados negativos, por ejemplo, motivación escolar, condiciones de familia precarias, climas laborales difíciles, etc. (en Arenas, 2012; p: 47).

Entre algunas de las funciones adaptativas de los estilos de afrontamiento, como estrategia, es mantener la imagen satisfactoria y el sentido de competencia personal, y resguardar el estado emocional (Krzmeien, 2005 en Velasco, 2014; p: 123). Aspecto que ocupa prioridad en el presente trabajo por identificar y rescatar los recursos de las mujeres que han sido víctimas de violencia laboral o *mobbing*, hostigamiento y acoso sexual.

III. Políticas y normatividad institucional para la atención de la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.

La violencia laboral o *mobbing*, el hostigamiento y acoso sexual son problemas sociales ya que su presencia en el ámbito laboral no favorecer el bienestar de las mujeres y transgreden sus Derechos Humanos. Si bien los orígenes de la violencia es multifactorial, la identificación del problema muestra como consecuencias una serie de desventajas por la inequidad y desigualdad basada en el género, lo que constituye un problema estructural en cuanto a cómo se ha instalado la violencia.

Las políticas públicas pueden ser entendidas como uno o varios programas de acción gubernamental, que incluyen un conjunto de decisiones y acciones intencionalmente coherentes dirigidas a un sector de la población y/o en un espacio geográfico. Esto es, una vez que se ha identificado un problema se establece una o varias políticas públicas donde intervienen una serie de actores tanto del gobierno del país como de la sociedad civil para llegar a propuestas que impacten los problemas sociales (González 2001; p: 17, Aguilar, 1992; p: 41).

En este orden de ideas, actualmente México tiene la encomienda de incorporar a sus políticas públicas la herramienta de la perspectiva de género para atender la problemática de la violencia basada en el género y sus diversas manifestaciones como la violencia laboral, el hostigamiento y acoso sexual.

3.1. Conceptos básicos de la perspectiva de género.

Un aspecto importante para considerar son las principales aportaciones de la teoría de género para diferenciar dos conceptos: sexo y género como parte de un sistema. Los precursores para establecer las diferencias de estos conceptos son Stoller y Money, psicólogos que en 1968 en sus investigaciones sobre la dinámica de los trastornos sexuales, encuentran las diferencias en la construcción de la identidad de género y el sexo biológico. A partir de ello, se han tomado estos dos conceptos como categorías de análisis que se describen a continuación.

El concepto de sexo hace referencia a la naturaleza, en tanto es un hecho biológico que refiere las características físicas con las que se nace e identifican a una persona como mujer o como hombre. Las diferencias son anatómicas, genéticas, hormonales y gonádicas (Aguilar, 2008; Cazés, 2000 en Mújica, 2013). En este sentido el físico de los sexos no es más que un soporte de identificación, individual y colectivo para mujeres y hombres.

El hecho biológico y reproductivo está organizado por cada sociedad e inscrito en lo simbólico, lo histórico y cultural en cuanto establece lo que se espera haga un hombre y una mujer (Incháustegui & Ugalde, 2007 en Conavim, 2010; p: 64). Así, la diferenciación sexual es el hilo conductor para conocer que se han asignado por medio de la socialización una serie de comportamientos que se espera y tienen que hacer las mujeres y otros los hombres desde su nacimiento hasta el final de su vida adulta.

En este sentido, el género, es un constructo social de papeles o roles asignado para la mujer y el hombre y, que son expresados como lo femenino y masculino. Estos roles se describen como las expectativas sociales que son apropiados para las niñas y niños, mujeres y hombres y, que están basados en el conjunto de normas y valores del contexto social de referencia (Scott, 2008 en Conavim, 2010; p: 64).

Martha Lamas, exponente del movimiento feminista, define el Género,

“es un término que tiene tres acepciones: 1. La tradicional: clase, tipo o especie. Por eso se dice el género literario o el género de conducta para aludir al tipo de literatura o a la clase de conducta. Dentro de esta acepción se encuentra la de hablar del género femenino para referirse a las mujeres y del género masculino para los hombres. 2. La traducción del concepto de sexo en inglés: gender. Así, cuando se habla de la brecha de género se está aludiendo a la brecha entre los sexos. 3. Una nueva definición: la manera en que en las culturas se definen características, tareas, creencias, papeles, etc., en función de lo que se considera que corresponde a las mujeres y a los hombres... El género como una “lógica de la cultura”... lo importante es tener presente que hay que tratar a los conceptos como instrumentos históricos y no como esencias atemporales” (Lamas, 2015; p: 11).

La posibilidad de distinguir las maneras de manejar el género, lleva a un factor en común, lo que implica el concepto es que se han aprendido las tareas, creencias, funciones y todos aquellos patrones culturales que definen a cada sociedad, a lo que tiene que ser femenino y a lo que tiene que ser masculino.

Por otra parte, el género como categoría de análisis, permite dar cuenta de las desigualdades entre mujeres y hombres en el marco del sistema de relaciones de poder y régimen de verdad, en que se van construyendo social e ideológicamente las pautas de comportamientos que norman el “*debe ser*” para mujeres y hombres. La asignación de roles o papeles dependen de un particular contexto socioeconómico, político y cultural (Lagarde, 1996; p: 13).

De esta forma, los roles de género se entiende como el conjunto de funciones sociales que se espera para lo femenino y lo masculino. Por ejemplo, en el ámbito laboral, se espera el predominio de lo masculino por ser los proveedores y consecuentemente quienes producen, mientras que las mujeres sean las que reproducen desde lo biológico, los cuidados que deben proporcionar a la familia y estar a cargo del hogar,

sin considerar que el trabajo que realizan no es remunerado ni reconocido; aunque en la actualidad, la participación femenina en el ámbito laboral va en aumento por las necesidades y condiciones socioeconómicas, entre otras, que ameritan se involucren y participen activamente.

Las creencias, ideas y valores que van perfilando lo que debe ser y hacer, ellas y ellos, constituyen en el proceso de socialización la identidad de género; así como los estereotipos de género, que caracterizan conductas y tareas en la familia, comunidad o en el ámbito público (Inmujeres 2015; s/p., González, 1999; p: 80).

Cabe mencionar que los agentes de socialización son quienes tienen la función de transmitir y establecer estos patrones de conductas y actitudes que constituyen sistemas de interacción, que van en un abanico de posibilidades desde los positivos, neutros o negativos; de acuerdo al contexto en que se apliquen y logren la funcionalidad del contexto social. En suma, los sistemas de creencias ayudan a las personas a manejarse en el entorno social de referencia, lo que pasa como desapercibido y que descansa en ellos, es la discriminación y los actos violentos.

Por ejemplo, el uso de colores se definiría como neutro y universal, sin consecuencia alguna más que portarlo; en este orden de ideas, desde la familia, lo social y cultural han asignado la creencia de que las niñas tienen que vestir de rosa y los niños de azul; que en la vida adulta se hace más complejo para usar distintas tonalidades como el traje sastre azul oscuro y el vestido con tonalidades rosas. No tendría importancia alguna fuera del contexto social. Sin embargo, en el ámbito laboral, la mujer que portará traje sastre invariablemente le será atribuida una identidad sexual distinta como “marimacha” y viceversa, con el hombre, asignarle tendencias femeninas.

Lo que inicialmente es un proceso de socialización y desarrollo para las niñas y niños que cumplen con el valor funcional y de adaptación, libre de prejuicios, se va haciendo complejo, profundo y con fuertes raíces, que culturalmente se transmiten de generación en generación. Lo que muchas autoras definen, es que esto constituye una de las dificultades para los cambios en la conceptualización del género, ya que el estereotipo unifica y crea una visión desigual entre mujeres y hombres.

A este proceso se suman otros agentes como los medios de comunicación, la religión, la escuela y demás instituciones sociales encargadas de formar a las niñas, niños, mujeres y hombres, a cada uno se les asigna un lugar en donde desenvolverse, vida pública – trabajo – hombre versus vida privada – hogar – mujer; así los papeles son ceñidos a roles tradicionales. Si estos roles que se asumen son analizados con la perspectiva de género se tiene que la distribución de tareas entre hombres y mujeres, se da de manera jerarquizada, desigual y no equitativa. Entonces, cuando se habla de mujeres, la historia generalmente las confirma en el rol tradicional pero invisibiliza sus derechos y libertades.

Uno de los modelos teóricos para explicar este proceso, es la teoría patriarcal que establece que el hombre como sujeto de poder postula los mecanismos, reglas, normas y valores a seguir por los grupos sociales. Las mujeres han quedado subordinadas al hombre y en esta necesidad de dominación se ha utilizado la violencia (Oficina en México del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos OACNUDH & Conavim, 2011; p: 19, Scott, 1996 en Lamas, 1996; p: 274).

En un breve análisis de masculinidades hegemónicas¹², a los hombres se les ha educado para competir contra otros hombres, los patrones conductuales y de actitud son de fuerza, virilidad e inteligencia; cuando los despliega aparecen como violencia contra otros hombres. Una segunda forma de violencia, es la que dirige hacia sí mismo por tener que realizar lo socialmente impuesto y ser el único proveedor familiar, aunado al aprendizaje que tiene relativo a reprimir los sentimientos, un ejemplo es el manejo de sus inseguridades en las relaciones emocionales. La forma de convivencia con las mujeres es caracterizada por ser destructivas directa e indirectamente, lo que representa la tercera forma de violencia, la dirigida hacia las mujeres (Kaufman, 1989; p: 89, Bonino, (s/f); p: 20).

La historia ha sido y demuestra que las creencias, valores y normas están definidas por la masculinidad hegemónica para establecer el control sobre la mujer e invisibiliza sus derechos. La permisividad y benevolencia por las desigualdades caracterizan el mecanismo cultural que se perpetúa por el proceso de socialización y de identidad, que a su vez establece roles para las mujeres y para los hombres; así como los estereotipos que se espera se cumplan socialmente.

A manera de ejemplo, las actividades laborales que desempeñan hombres y mujeres son diferentes, reflejan una segregación y exclusión social, de acuerdo al Inmujeres, ya que las mujeres ocupan puestos o realizan actividades de menor estatus y con condiciones de trabajo desfavorable (en Inmujeres, (s/f); p: 10).

Para abordar las diferencias del género se requiere de una herramienta conceptual y metodológica que lleve a la comprensión de las mujeres y hombres, así como de sus relaciones. La perspectiva de género es la propuesta científica, analítica y política para estudiar no sólo las diferencias y desigualdades sino también propone la inclusión de los géneros para trabajar la equidad e igualdad desde la promoción de cambios en la

¹² Masculinidad Hegemónica.- se entiende como “un conjunto de prácticas normativas respecto a lo que define a un sujeto como hombre o no. Relacionada con la voluntad de dominio y control, es un Corpus construido socio históricamente, de producción ideológica, resultante de los procesos de organización social de las relaciones mujer/hombre a partir de la cultura de la dominación y la jerarquización masculina” (Bonino, 2002 en Schongut, 2012; p:23) ... “La hegemonía, especialmente en un contexto de género, se plantea siempre en una dimensión relacional, en tanto responde a una superioridad social que se adquiere a través del conflicto de diferentes fuerzas, conflicto que se extiende más allá de la pura fuerza bruta y que aborda desde la forma en cómo la sociedad organiza sus procesos culturales hasta la vida privada de sus individuos (Connell, 1987 en Schongut, 2012; p: 20).

forma de socializar (Cazés 2004 en Mújica 2013; p: 29; Conavim, 2010; p: 96). Así mismo, desde la óptica de los derechos humanos, la perspectiva de género brinda la oportunidad de entender dos aspectos; uno, acceder críticamente a la visión masculina y; dos, a re escribir, resignificar y deconstruir por un lado, una crítica a la visión exclusiva del mundo en clave masculina y por otra parte, las prácticas sociales y culturales de mujeres y hombres en los diversos ámbitos de la sociedad, la cultura , la economía y la política (Instituto Interamericano de Derechos Humanos –IIDH- 2008; p: 14).

Ahora bien, la forma en que se ha realizado la transversalización de la perspectiva de género para aborda el tema de la violencia en y por las instituciones ha sido un proceso paulatino y paralelo a las intervenciones, declaraciones y acciones internacionales que tienen por propósito prevenir y eliminar la violencia de género.

Entendiendo la transversalidad como *“el proceso que permite garantizar la incorporación de la perspectiva de género con el objetivo de valorar las implicaciones que tiene para las mujeres y los hombres cualquier acción que se programe, tratándose de legislación, políticas públicas, actividades administrativas, económicas y culturales en las instituciones públicas y privadas”* (Cámara de Diputados 2015; p: 2). Como estrategia se requiere la voluntad política, conocimiento e implementación de políticas públicas con perspectiva de género que lleven a realizar acciones de sensibilización, capacitación, programas y planeación de presupuestos básicamente que permitan operar y hacer realidad la propuesta (Buendía A., 2013; p: 75).

3.2. Políticas públicas y género.

En este apartado se describe el proceso que han tenido las políticas públicas ante las demandas de movimientos como el feminismo, en donde se plantean lineamientos como la exclusión social que han vivido las mujeres de los intercambios, prácticas y derechos que tienen las personas en cualquier sociedad. La posición de exclusión tiene un impacto en cuanto a que las mujeres son segregadas, discriminadas y nulificados los derechos humanos a lo largo de la historia.

El primer documento para abordar es la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y las reformas hechas en el 2011, en el artículo 1º establece:

“ ... todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece... Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley... Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas” (p: 2).

En este sentido, la atención a los Derechos Humanos es la prioridad de la sociedad, el estado y las leyes, ante lo cual la vinculación con las políticas públicas es primordial para sumarse o integrar la perspectiva de género. En este sentido se requiere trabajar básicamente acciones que impacten en la sociedad mexicana con equidad e igualdad, que atiendan la discriminación de las mujeres, sin dejar de lado al hombre, y que dé respuesta a una serie de convenios, acuerdos e instrumentos internacionales, donde México se ha sumado.

A continuación se describen, algunos, de los principales documentos internacionales que dan los lineamientos de combatir la violencia contra las mujeres:

- ✓ La **Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW)**¹³ en 1979 fue aprobada por la ONU y ratificada por México en 1981. Resalta el papel de la mujer en la familia, en el desarrollo de la sociedad y considera que la maternidad no debe ser una causa de

¹³ CEDAW, por sus siglas en inglés.

discriminación en las distintas áreas donde se puede desenvolver la mujer y que se establece en su artículo primero, “discriminación contra la mujer denotará toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de igualdad del hombre y la mujer...” (Inmujeres, 2009; p: 3 y 74).

También señala en la recomendación general no. 12, el tema de la violencia contra la mujer, donde manifiesta la obligación de los estados para proteger a la mujer contra cualquier tipo de violencia, incluida la del trabajo; así mismo, tenga que informarse de las acciones en materia de legislación para atender el acoso sexual en el trabajo (p: 10) y en otros artículos, el hostigamiento sexual que deriva en un problema de salud y seguridad en el lugar de trabajo (Inmujeres, 2009; p: 18, 22 y 51).

Al documento se le conoce como la “Carta Internacional de Derechos de la Mujer”.

- ✓ La Convención Interamericana Para Prevenir, Sancionar, y Erradicar la Violencia contra la Mujer, conocida como “**Convención BELEM DO PARA**”, es aprobada en junio de 1994 por la Asamblea General de Estados Americanos (OEA) que establece los parámetros legales en torno a la violencia contra la mujeres y fue ratificada por México en 1998. En el artículo 2, define los distintos tipos de violencia física, sexual y psicológica y que uno de los ámbitos de ocurrencia es en el lugar de trabajo.

El eje rector del documento es que la violencia contra la mujer constituye una violación de los derechos humanos y las libertades fundamentales que limita total o parcialmente a la mujer el reconocimiento, goce y ejercicio de sus derechos.

- ✓ La **Cuarta Conferencia Mundial de Beijing** celebrada en 1995, donde se trabaja el conjunto de acciones para que los gobiernos lleven una serie de objetivos y estrategias que lleven a desarrollar la independencia económica de la mujer, las condiciones de trabajo apropiadas y el respeto a sus derechos humanos y libertades fundamentales. Es necesario destacar que la posición de México, reconoce entre varios temas, la prevención y eliminación de la violencia contra la mujer, así como la inclusión de la perspectiva de género en sus políticas públicas.

En este sentido, la perspectiva de género es la postura teórica que hace incluyente la igualdad de oportunidades de mujeres y hombres para definir acciones alineadas a los instrumentos internacionales y generar sus propios lineamientos que permitan transversalizar esta metodología en los distintos programas.

Derivado de la necesidad de dar respuesta a los compromisos internacionales, a las demandas de las Organizaciones Sociales y de la sociedad, se tienen en México, hoy por hoy, dos grandes aportaciones jurídicas:

- ✓ La Ley General para la Igualdad de Mujeres y Hombres (**LGIMYH**) publicada en agosto de 2006 y actualizada en 2015, cuyo objetivo es regular y garantizar la igualdad entre mujeres y hombres, así como proponer los lineamientos y mecanismos institucionales que orienten a la Nación hacia el cumplimiento de la igualdad sustantiva en los ámbitos público y privado, promoviendo el empoderamiento¹⁴ de las mujeres. Para el ámbito laboral, prevé trabajar el acoso sexual por medio de herramientas como códigos de buenas prácticas, campañas informativas o acciones de formación.

- ✓ La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV) creada en febrero de 2007 y actualizada en 2014 como resultado de los compromisos internacionales que México adquirió en la convención de Belém do Pará y a las acciones propuestas en la convención de Beijing, actualmente con cuatro quinquenios de seguimiento, nombrados +5, +10, +15 y + 20¹⁵. Su principal propósito es fomentar el conocimiento y la observancia del derecho de la mujer a una vida libre de violencia, al respeto y protección de sus derechos humanos y libertades, conforme a principios de igualdad y no discriminación.

Las políticas públicas necesariamente están vinculadas a los ámbitos legales para legitimar cualquier acción, principalmente las necesidades de las mujeres, desde la incorporación de su quehacer en la esfera pública; ya que históricamente se le ha discriminado en los ámbitos educativos, laborales, de participación política, en la economía con el trabajo no remunerado, con el no reconocimiento a el derecho a tomar sus decisiones en la salud y derechos reproductivos y, en el acceso a la justicia.

Desde otro ámbito de análisis, hoy en día, se tienen políticas destinadas a certificar las relaciones laborales por medio de la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2009¹⁶ para la igualdad laboral entre mujeres y hombres (2012), donde se destina una sección completa para evaluar en las empresas o instituciones la violencia laboral. El clima laboral es abordado con el tema medular de la violencia laboral. El instrumento mide aspectos que van desde el compromiso explícito para combatir la violencia laboral que

¹⁴ Empoderamiento, "... proceso por medio del cual las mujeres transitan de cualquier situación de opresión, desigualdad, discriminación, explotación o exclusión a un estadio de conciencia, autodeterminación y autonomía, el cual se manifiesta en el ejercicio del poder democrático que emana del goce pleno de sus derechos y libertades" (LGAMVLV, 2014; p: 2).

¹⁵ Convención de Beijing +5, +10, +15 y + 20; son nombradas con los años que han transcurrido entre cada convención. Los propósitos de cada una de ellas, es revisar los logros, identificar los obstáculos en la aplicación de las acciones propuestas en favor de la igualdad de mujeres y hombres, así como recomendaciones que se van sumando de acuerdo a las necesidades históricas.

¹⁶ La Norma Mexicana 2009, menciona "... con el fin de evaluar y certificar las prácticas en materia de igualdad laboral y no discriminación, implementadas en los centros de trabajo además de dar cumplimiento a la normatividad nacional e internacional en materia de igualdad y no discriminación laboral, previsión social, clima laboral adecuado, accesibilidad, ergonomía y libertad sindical" (p: 3)

aborden la prevención, atención y sanción; en particular del hostigamiento y acoso sexual; así como la atención que se le brinda a aquellas mujeres u hombres que ponen una queja con el respectivo seguimiento del proceso y que queda resguardado en expedientes institucionales.

En el 20015, la Norma Mexicana es actualizada y modificada, derivado de las experiencias recogidas con 2, 879 centros de trabajo que se han certificado, entre los que se cuentan las unidades administrativas de los tres órdenes de gobierno y el sector privado; bajo el Modelo de Equidad de Género (MEG)¹⁷, entre otros (p: 5).

Retomando, en la multicitada LGAMVLV menciona en sus artículos 14 y 15, la participación del gobierno federal y entidades, la necesidad de realizar políticas públicas para las mujeres, la sociedad y los agresores que permitan atender la violencia laboral y la basada en el género. La atención tiene que ser preventiva, de tratamiento en distintos niveles y de sanciones tanto administrativas como penales.

Al respecto, es oportuno retomar que la violencia laboral es “la negativa ilegal a contratar a la víctima o a respetar su permanencia o condiciones generales de trabajo; la descalificación del trabajo realizado; las amenazas; la intimidación; las humillaciones; la explotación y todo tipo de discriminación por condición de género”; así como el hostigamiento y/o acoso sexual, de conformidad con lo previsto en los artículos 11 y 13 de la LGAMVLV (2014; p: 4).

En este sentido, al tratarse de mujeres víctimas de violencia en el ámbito laboral, hay que considerar varios aspectos cuando se tiene conocimiento de posibles conductas de violencia laboral (*mobbing*), hostigamiento y acoso sexual; uno, el manejo de la persona que denuncia o pone queja para ser tratada con respeto a sus derechos y la secrecía; dos, analizar la información proporcionada con el criterio y conocimiento de lo que se escucha; tres, tomar acciones que sean necesarias para detener dichos actos como postura institucional y en función de la decisión de la persona para continuar el proceso particular a su demanda o queja.

En resumen, se describe por medio de un cuadro sinóptico los principales documentos normativos nacionales e internacionales que fundamentan las iniciativas en las políticas públicas para atender la violencia laboral (*mobbing*), hostigamiento y acoso sexual (ver Cuadro 4).

¹⁷ “El MEG forma parte de la Comunidad Sello de Igualdad de Género, conformada en 2009 por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) para fortalecer los programas y modelos de certificación en igualdad de género de América Latina y el Caribe”. La finalidad del modelo consiste en “el clima laboral, en la comunicación, en la productividad, en la estabilidad del personal en sus cargos, así como mayor realización de acciones afirmativas para las trabajadoras” (p: 5).

Cuadro 4. Instrumentos Nacionales e Internacionales que contemplan la violencia contra las mujeres.

Instrumentos nacionales	Instrumentos internacionales
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Código Penal Federal (CPF).	Declaración Universal de los Derechos Humanos. Declaraciones y plataformas de acción Artículos 1, 2 y 26.
Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos (LFRASP).	Segunda Conferencia Mundial de la Mujer, Copenhague, Dinamarca (1980).
Ley Federal de Trabajadores al Servicio del Estado (LFTSE).	Conferencia Mundial de Derechos Humanos, Austria, Viena (1993).
Ley Federal de Trabajo (LFT). Artículo 135, fracción XI.	Conferencia Internacional de Población y Desarrollo, El Cairo (1994).
Contrato Colectivo de Trabajo (CCT).	Novena Conferencia Regional sobre la Mujer de América Latina y el Caribe, México (2004).
Reglamento Interior de Trabajo (RIT).	Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948).
Códigos de Conducta (CC).	Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés) (1979), Artículos 2, 3, 5 y 11.
Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV).	Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, Belém do Pará, Artículos 2, 3, 6 y 8.
Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (LFPED).	Acuerdo de Cooperación Laboral de América del Norte, Artículo 11.
Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal (LAPCAPF).	Convenio 111 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
Plan Nacional de Desarrollo, PND 2013-2018.	
Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y No Discriminación Contra las Mujeres 2013-2018.	
Programa de Cultura Institucional para la Igualdad: 2013-2015 (PCI).	
Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2012 para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres (cancela a la NMX-R-025-SCFI-2009).	

Información fiel tomada de Inmujeres (2009), p: 17 y del Documento interno de análisis normativo de la Unidad de Género (2015).

3.3. Estrategias de género y experiencias institucionales.

El desarrollo de estrategias institucionales que incluyen la perspectiva de género (PEG) tiene que ser visto como un proceso en continuo cambio, retos, y posturas, entre otras. Para identificar la integración de la PEG, se cuentan con los siguientes fundamentos:

- 1.- Existe una voluntad política, sensibilidad y compromiso de quienes tienen un lugar en la estructura de poder organizacional.
- 2.- Por ser un proceso, requiere de una serie de procedimientos que participan e interactúan para facilitar el camino, como las capacitaciones, publicaciones, difusiones, seguimiento de acciones y sus evaluaciones.
- 3.- La política institucional mediatiza la PEG y tendrá que estar incluida en la misión, visión y objetivos que lleven a priorizar y usar estrategias que lleven a su cumplimiento.
- 4.- El proceso de PEG conlleva a modificaciones en las prácticas de trabajo y sus respectivos ajustes tanto intra como extra institucionales, que a su vez abonan a cambios de paradigmas que no siempre son fáciles y aceptados.
- 5.- La incorporación de la PEG, requiere de cambios en la manera de ver los problemas de la organización del trabajo y de cómo resolverlos.
- 6.- Necesariamente hay que incluir a todas las personas de las instituciones u organizaciones para visibilizar la aplicación (En IIDH, 2008; p: 39).

De esta manera, las experiencias que México ha trabajado en sus instituciones con el tema de violencia contra las mujeres, se describen a continuación.

El modelo ecológico, impulsado por la Organización de las Naciones Unidas (2014), en adelante ONU, en su sección de Mujeres en el boletín “en Breve”, menciona que las iniciativas mundiales que se están emprendiendo en países desarrollados y en vías de desarrollo, dan conocimiento que en los espacios públicos donde se da la vida cotidiana de mujeres y niñas, entre ellos el espacio laboral, la vía pública y la escuela, son objetos de acoso sexual de manera verbal con comentarios que incomodan o agresiones sexuales diversas que pueden llegar hasta la violación; por ello la importancia de impulsar políticas como las ciudades seguras. En consonancia, México se suma a esta iniciativa con su programa Hábitat (p: 2).

La ONU, a través del programa Hábitat promueve el desarrollo urbano sostenible en ciudades y pueblos para aquellos sectores desfavorecidos obtengan viviendas adecuadas, que contemple el uso de suelo en ambientes sociales seguros donde se

proteja el medio ambiente, se tengan acceso al agua potable, y se promueva la inclusión social (Secretaría de Desarrollo Social – Sedesol, 2015).

En el 2011, la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (Conavim), entre sus acciones, retoma el Modelo ecológico de Bronfenbrenner (1979) que establece un paradigma de acercamiento conceptual y metodológico para entender, visualizar y concebir el tema de la violencia de género como fenómeno social multicausal y complejo. Como resultado, editan el libro denominado Modelo ecológico para una vida libre de violencia de género.

Las premisas del modelo ecológico consideran:

- I. Que la violencia basada en el género tiene raíces ambientales, culturales, sociales, psicológicas y biográficas.
- II. La integración de las políticas de seguridad para las mujeres y las políticas de igualdad de género.
- III. Cómo trabajar las relaciones de género, en lo público y privado, bajo los planos simbólicos y culturales para intervenir en ellas y desactivarlas. El aporte del fundamento ecológico es el continuum de la expresión y manifestación de la violencia.

Olivares e Incháustegui (2011), en el planteamiento del modelo ecológico consideran que: “la violencia basada en el género afecta a las mujeres y grupos vulnerables como los homosexuales y transexuales, así como grupos que regularmente son discriminados por raza o condición de migrantes. En este sentido, la perspectiva de género ofrece la inclusión de códigos de conductas asociados a la masculinidad (hegemónica) y a lo femenino, la forma en que se replican en medios sociales y por ende, son mantenidos por los mismos entornos sociales violentos” (p: 33 y 95).

La Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, en la promoción de los derechos humanos, considera que la prevención de la violencia intrafamiliar y el respeto a los derechos laborales ha de ser atendidos desde la participación en la capacitación, donde se incluye el uso de lenguaje no sexista, entre otros. También ha trabajado sobre criterios a seguir en sus documentos que refieren el derecho a una vida libre de violencia y que da respuesta a instrumentos internacionales como la CEDAW y Belém do Pará. Por ejemplo, hacer incluyente en la legislación “medidas y sanciones penales, recursos civiles e indemnización para protegerlas contra todo tipo de violencia, hasta la violencia y los malos tratos en la familia, la violencia sexual y el hostigamiento en el lugar de trabajo” (IIDH 2008; p: 109).

Otra línea de trabajo impulsada desde el estado mexicano, es la que está a cargo del Instituto Nacional de las mujeres con el “Modelo y Protocolo de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres”, en el 2009, donde hace el recuento de la forma en que se ha dado lugar al hostigamiento y acoso sexual en el

ámbito laboral, fundamentado en los resultados de la encuesta de cultura institucional, misma que es una acción incluida en el Programa de Cultura Institucional¹⁸.

Hay que considerar que la Administración Pública cuenta con 222 instituciones, 109 de ellas, reportaron tener una instancia colegiada y proceso para atender y sancionar los casos de hostigamiento y acoso sexual; aunque en el 2012, se evaluaron sólo 66 modelos como parte del seguimiento, teniendo como resultado la heterogeneidad de los mismos en relación al Modelo que plantea la LGAMVLV (Inmujeres, 2013; p: 5).

Cabe mencionar, que en el Distrito Federal, las unidades económicas o empresas privadas registradas en el Censo Económicos de 2014, realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), son 415 481 empresas registradas en sus diversas actividades; por lo que el universo de ámbitos laborales es un medio para analizar las condiciones de trabajo en las que se encuentran con respecto a la violencia laboral o *mobbing*, el hostigamiento y acoso sexual.

Retomando, el Inmujeres¹⁹, es la instancia que se encarga de coordinar los modelos de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres en los ámbitos estatales y municipales; misión que comparte con las entidades federativas y de la sociedad civil. Desde 2006 a la fecha ha realizado el seguimiento y evaluación.

A manera de ejemplo y para efectos del presente trabajo, se describen en un cuadro sinóptico tres modelos y/o protocolos de intervención para casos de violencia laboral (*mobbing*), hostigamiento y acoso sexual; la selección ha sido arbitraria y trata de representar algunos de los protocolos, como el que refiere la atención a adultos mayores con el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM), representantes de la jurisprudencia con la Suprema Corte de Justicia (SCJ), y el Instituto Nacional Electoral (INE), (ver Cuadro 5).

¹⁸ Derivado del Programa Nacional de Desarrollo, se establece en uno de sus objetivos el trabajo del Programa de Cultura Institucional de la Administración Pública Federal (APF) y señala el compromiso de “establecer mecanismos para eliminar prácticas de hostigamiento y acoso sexual y discriminación dentro de la Administración Pública Federal”, derivado el Inmujeres en el 2009 presentó el Mecanismo y protocolo.

¹⁹ El Inmujeres cuenta con un micro sitio “Vida sin violencia”, donde tiene una sección que incluye la compilación de los modelos de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres, en la siguiente liga:
<http://vidasinviolencia.inmujeres.gob.mx/vidasinviolencia/?q=modelosprevencion>

Cuadro 5. Modelos y/o Protocolos de Intervención para la Violencia Laboral (*mobbing*), hostigamiento y acoso sexual.

Nombre y Organismo	Objetivo	Prevención	Atención	Sanción
<p>Procedimiento para eliminar la violencia laboral y/o el hostigamiento y acoso sexual.</p> <p><i>Instituto Nacional de las personas Adultas Mayores (Inapam)</i></p>	<p>“Establecer el procedimiento que aplique en las funciones y actividades operativas para cumplir con las estrategias en materia de violencia laboral, hostigamiento sexual y acoso laboral y disposiciones jurídicas aplicables” (Inapam, s/f; p: 5).</p>	<p>Detección, sensibilización y prevención oportuna de conductas de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual como: bromas, críticas acentuadas al trabajo, negativas para trabajar con otras personas; considerar diagnósticos médicos relacionado con el estrés derivado del hostigamiento y pérdida de motivación o errores inexplicables en el trabajo.</p>	<p>Se enuncian como actividades secuenciadas a seguir como: recepción de la queja, entrevista y escucha de hechos, información de resoluciones posibles, confidencialidad del procedimiento, apoyo en la declaración, entre otras.</p>	<p>Las acciones que se consideran para la o el agresor: a) Terapia o ayuda profesional, b) Acción disciplinaria contra el Agresor (suspensión, despido, cambio de lugar de trabajo), c) Advertencia oficial que será incluida en el expediente del hostigador, d) Acción disciplinaria contra la parte denunciante, si hay pruebas concluyentes de que la queja fue hecha con mala intención, e) Disculpa formal, f) Conciliación/mediación por una tercera persona imparcial cuando ambas partes aceptan una solución favorable para las dos, g) Reembolso de cualquier costo asociado con el hostigamiento, h) Acreditación de cualquier permiso o incapacidad solicitada debido a la violencia u hostigamiento entre otras.</p>
<p>Manual de buenas prácticas para investigar y sancionar el acoso laboral y/o el acoso sexual en la Suprema Corte de Justicia de la Nación.</p> <p><i>Suprema Corte de Justicia (SCJ)</i></p>	<p>“...una guía para el tratamiento jurídico-administrativo de los casos de acoso laboral y sexual en dicha instancia, aportando elementos sobre la naturaleza de dicho acoso, sus consecuencias físicas, emocionales y psicológicas, así como sobre las estrategias técnico-jurídicas adecuadas para darles</p>	<p>Como estrategia preventiva establece un mecanismo alterno para resolver los casos, bajo las siguientes circunstancias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. los incidentes tengan un tiempo sin resolverse y la seriedad de las acusaciones, 2. existan varias personas involucradas, y 3. las diferencias de poder entre personas de igualdad de rango. 	<p>Refiere en su apartado II, que la persona que se ocupe de las declaraciones tendrá que tener la capacitación en el tema para la mejor atención.</p>	<p>Establecer sanciones de manera proporcional al daño causado y bajo la normatividad de la Ley de responsabilidades de los servidores públicos. Enfatiza que el acoso laboral o sexual se sancionan en función de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El carácter de la conducta y el daño que implica para la SCJ en su imagen, 2. daños a la víctima, y 3. la relación entre la conducta a sancionar y el desempeño profesional de quien la comete. <p>Incluye en otro apartado las medidas</p>

Nombre y Organismo	Objetivo	Prevención	Atención	Sanción
	solución de manera justa, imparcial y expedita” (SCJ, p: 4).			cautelares de protección como la reubicación y el cambio de horario, por ejemplo. Es incluyente la reparación del daño en sus distintas modalidades: económica, simbólica, de no repetición y las transformativas.
<p>Protocolo para prevenir, atender y sancionar el hostigamiento y acoso sexual o laboral.</p> <p><i>Instituto Nacional Electoral (INE)</i></p>	<p>“... es proporcionar los herramientas necesarias a las personas encargadas de la prevención, atención y sanción de la violencia laboral, de la cual se desprende el hostigamiento y acoso sexual o laboral, dentro del Instituto Nacional Electoral (INE), así como a todas aquellas que pudieran verse involucradas en alguna queja o denuncia” (INE, s/f; p: 6).</p>	<p>Las estrategias de prevención que se menciona son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- sensibilizar al personal en perspectiva de género. 2. Visibilizar conductas inaceptables que son penalizadas y rechazadas. 3. Establecer una política de prevención, control y vigilancia constante con el enfoque de derechos humanos. 	<p>El personal que proporcione atención actuará conforme a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. atención integral y especializada, 2. confidencial y privada, 3. no re victimizar²⁰, 4. respeto a la decisión y dignidad, 5. veracidad y transparencia, 6. no discriminar, 7. la atención será integral con criterios de eficacia, calidez y calidad. <p>Incluye el perfil de competencias para otorgar la atención, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aceptación, - Empatía, - Contacto, - Calidez, - Escucha activa, - Habilidades para la comunicación. 	<p>Durante el procedimiento de atención, se reconoce medidas disciplinarias laborales como la destitución de la persona agresora, suspensiones temporales por obstruir el procedimiento y la concepción de sanciones proporcionales a la conducta violenta, que sea suficiente y costosa para inhibir el tipo de conducta.</p> <p>Retoma las sanciones de los procedimientos electorales²¹ como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apercibimiento público o privado. - Amonestación privada o pública. - Sanción económica. - Suspensión. - Destitución del puesto. - Inhabilitación temporal, hasta por cinco años para desempeñar empleos, cargos o comisiones en el servicio público <p>Otras sanciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Amonestaciones, - Suspensiones temporal y sin goce de sueldo, - Destitución del puesto o cargo.

²⁰ Cuando una persona que ha sido victimizada percibe que no es tratada de modo adecuado a su situación, y más aún por parte de aquellos que precisamente deberían cuidar de ella, se produce un daño psicológico grave que recibe el nombre de re victimización o victimización secundaria, entendida como las diversas formas de estigmatizar, maltratar o vulnerar los derechos de las víctimas durante la atención.

²¹ Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales, incluidas en el artículo 83 (INE, s/f; p: 94).

Como se observa, existe diferentes formas de titular los protocolos, aunque los tres hacen referencia, palabras más explícitas o menos, que el tema en la violencia laboral, hostigamiento y acoso laboral. Cuentan con el apartado de objetivos, y aunque, hacen la descripción de la atención, prevención y sanción; la forma en que la concibe va cambiando ya que están de acuerdo a lo que concibe cada institución pero sin lugar a dudas, para dar respuesta a la necesidad de contar con los procedimientos de atender la problemática de la violencia en los espacios laborales.

En la figura 5, el Inmujeres (2013), presenta gráficamente el “Modelo de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres” que incluyen sus cinco componentes. La propuesta es acordada por el Sistema Nacional de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres en una de sus sesiones en el 2014, como se mencionará más adelante.

Resulta conveniente, en un primer nivel de análisis al Modelo, para dar cuenta que la propuesta contempla cinco categorías: el diagnóstico, la prevención, la atención, la sanción y, la erradicación; cada uno de ellos con temas pertinentes para trabajar. Dicho de otra manera, la forma en concebir el modelo y/o protocolos, en teoría tendrían que contener estas categorías, de tal suerte que el problema de la violencia laboral (*mobbing*), hostigamiento y acoso sexual sea tratado desde distintos frentes y niveles. Sin embargo, es digno de reconocer y agradecer el esfuerzo de las instituciones, como voluntad política para dar respuesta ante esta problemática.

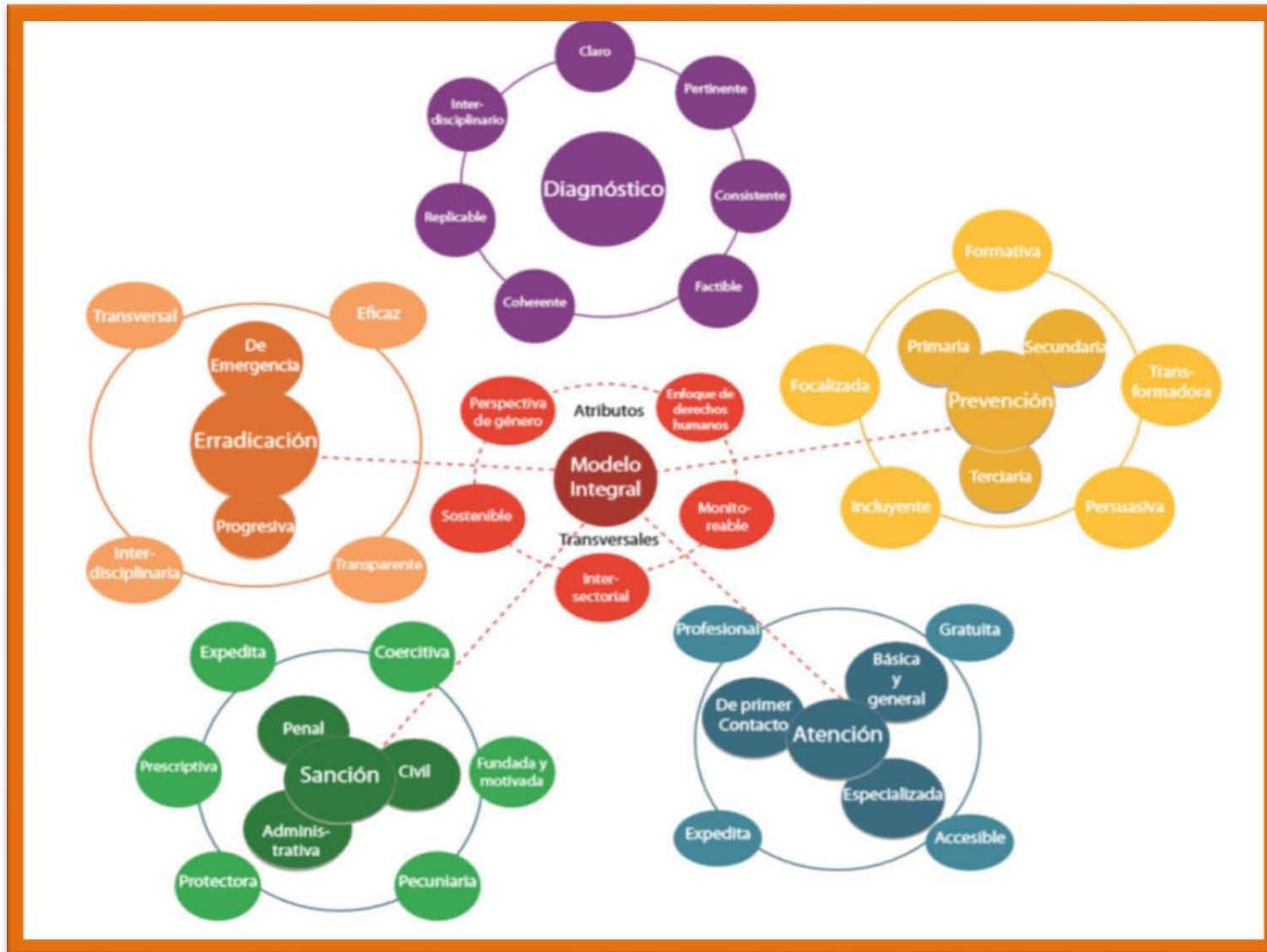


Figura 5. Modelo integral de referencia para la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres; elaborado por Inmujeres 2013, copia fiel (p: 27).

Lo que refieren expertos internacionales en Derechos Humanos es la importancia de la participación, compromiso o responsabilidades como: comprender las políticas de las instituciones, organizaciones o empresas, así como la vivencia humana con respecto a los temas; observar la violencia laboral, el acoso y hostigamiento sexual como factores de riesgos potenciales, actualización en las temáticas, y la vigilancia permanente; examinar que los estereotipos y roles tradicionales se asuman sin análisis y que son susceptibles de modificar; confrontar las dinámicas laboral o personas que atentan contra derechos humanos y laborales para establecer la congruencia de cero tolerancia; resolver las problemáticas desde los distintos ámbitos de actuación y que atiendan, sancionen y penalicen; y brindar el soporte no sólo administrativos y jurídico sino educativo (capacitación) y psicológico que se requiera (*Minnesota Advocates for Human Rights, 2003*).

Por otra parte, el Sistema Nacional de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres (2014), en su Acuerdo 02-10/07/2014 establece los Lineamientos Normativos y metodológicos para la elaboración de Modelos de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres, con el objetivo de homologar los modelos, estos son:

1.- Contar con el diagnóstico, objetivos, marco conceptual de las metas nacionales y la descripción del modelo, participantes, indicadores, evaluación, glosario de términos y referencias bibliográficas.

2.- En la descripción del modelo, incluirá apartados específicos para la prevención en sus tres niveles primario, secundario y terciario; atención que contemple niveles de primer contacto e inmediata, básica y general, y especializada; sanción que abarque las materias civil, administrativa, penal, y laboral; erradicación que defina acciones para desalentar prácticas violentas, conformar un sistema de información, dar el seguimiento estadístico generacional, y vigilar los modelos. Cada una contempla las acciones, estrategias y programas para alcanzar objetivos.

3.- Los modelos tendrán que contar con características o atributos transversales desde la perspectiva de género, el enfoque de derechos humanos, la interinstitucionalidad, la integralidad de políticas, la interculturalidad e incluir la estrategia de monitorear.

En resumen, uno de los retos metodológicos es homologar los modelos de atención a la violencia contra las mujeres, con procedimientos claros y explícitos en sus cinco categorías de análisis para enfrentar la violencia laboral o *mobbing*, el hostigamiento y acoso sexual. Tarea que requiere del equipo profesional multidisciplinario, incluyendo la psicología laboral, social, clínica, y educativa, el derecho, la administración del recurso humano, especialistas en derechos humanos, presupuestos con perspectiva, de no discriminación, antropología y, las que requiera el proceso mismo de diseño.

3.4. Políticas para mujeres vs responsabilidad civil.

La Organización Mundial de la Salud – OMS (2009), en su documento las “*Mujeres y la Salud*”, señala en el apartado referente a la forma de impulsar cambios desde las políticas públicas, que todas las sociedades de los países con sus actitudes y comportamientos definen ciertos escenarios que dan lugar a la mortalidad y morbilidad de la salud de las mujeres y niñas, que la atención al tema se ha trabajado desde lo técnico para mitigar los problemas pero que se requiere de cambios sustanciales para incidir en aquellos factores de riesgo y permitir el acceso tanto a la salud, como a la educación en el respeto a sus derechos y una postura de igualdad para atender el tema.

Para las Naciones Unidas uno de los principales temas que aborda son las mujeres con respecto a los derechos humanos. Desde su fundación ha impulsado una serie de acciones, como se mencionó en el apartado anterior con la CEDAW, el Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas para la Mujer (UNIFEM), así como la creación del Instituto Internacional de Investigaciones y Capacitación para la Promoción de la Mujer (INSTRAW) cuyo fin es la participación activa y en plano de igualdad de la mujer en el desarrollo.

La OIT al celebrar 90 años de existencia en el 2009, lanza el artículo: “Empoderamiento de las mujeres” donde realiza una semblanza de todas y cada una de las mujeres que han tomado un papel de lucha con acciones a favor o impulsando derechos laborales para las mujeres a lo largo de los años, entre ellos, la prohibición del trabajo nocturno, el reconocimiento de las prestaciones por maternidad, políticas para atender el acoso sexual y la igualdad de remuneración por un trabajo de igual valor, por mencionar algunas²².

Continuando con el tema de empoderamiento, el UNIFEM y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, publicaron en 2010 los siete principios para el empoderamiento de la mujer, con la finalidad de propiciar una serie de lineamientos para reflexionar en la importancia de la promoción de la igualdad de género en el lugar de trabajo y contar con elementos, guías o indicadores para su aplicación. Cabe destacar algunos de ellos y que están directamente relacionados con el tema del presente trabajo, como sigue:

Principio I. Dirección que promueva la igualdad de género.

- ✓ Las políticas incluyan la dimensión de género y fomentar la cultura empresarial de igualdad e integración.

²² Resulta pertinente e interesante conocer el historial de los eventos históricos que han resaltado la igualdad de género en el ámbito laboral, donde se puede ver las principales fechas históricas, las temáticas que cruzan con el ámbito laboral como por ejemplo, la presencia de la mujer, las jornadas de trabajo, la protección por la maternidad, el trabajo infantil, entre otros no menos importante. También, resalta la presencia de México en su interés por el tema, al ser el país sede en 1975 para realizar la Primera Conferencia sobre la Mujer.

Principio 2. Igualdad de oportunidades, integración y no discriminación.

- ✓ Las políticas y prácticas de trabajo estén exentas de discriminación de género.

Principio 3. Salud, seguridad y una vida libre de violencia.

- ✓ Políticas de tolerancia cero hacia cualquier forma de violencia laboral que contemple abusos verbales y físicos, y prevenir el acoso sexual.
- ✓ Capacitación y formación de personal, en los distintos niveles, para identificar signos de violencia contra las mujeres y comprender leyes y políticas empresariales relativas a la explotación sexual y laboral.

Principio 4. Educación y formación.

- ✓ Políticas y programas de capacitación en su lugar de trabajo que favorezcan el avance de la mujer (y/o empoderamiento).

Principio 5. Desarrollo empresarial, cadena de suministros y prácticas de *marketing*.

- ✓ Garantía de que las instalaciones de la empresa, entre otros, no se utilicen para la trata de personas y/o explotación sexual o laboral.

Principio 6. Liderazgo y compromisos comunitarios.

- ✓ Mostrar el compromiso empresarial con la promoción de la igualdad de género y habilitación de las mujeres.

Principio 7. Transparencia, evaluación e información.

- ✓ Establecer metas para evaluar la integración de las mujeres en los distintos ámbitos.

Como se describe, existen los principios y hay experiencias empresariales internacionales, avaladas por estudios que el trabajar con estos puntos y otros más, no sólo favorece la igualdad sino tiene un impacto laboral, de negocio y finalmente económico.

Otra propuesta es la de ONU Mujeres (2015), para reafirmar su compromiso con la campaña “Únete para poner fin a la violencia contra las mujeres”, lanzada desde 2008. Los días 25 de cada mes, se invita a que las personas vistan alguna prenda de color naranja como una forma de expresar una postura en contra de la violencia contra las mujeres. El 25 de noviembre se celebra el “Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer”. México refrenda el compromiso y en el año 2015 participa con diversas actividades de capacitación, sensibilización y cultural, denominado los 16 días de activismo contra la violencia de género.

Los 16 días de activismo tienen diversos propósitos como:

1.- Ratificar los tratados internacionales y regionales.

2.- Adoptar y cumplir las leyes internacionales y nacionales.

3.- Crear planes nacionales y locales de acción para poner fin a la violencia contra las mujeres y las niñas.

4. Hacer que la justicia sea accesible para las mujeres y las niñas brindándoles servicios jurídicos y especializados gratuitos, y aumentando la cantidad de mujeres en los cuerpos de policía y en los principales servicios.

5. Poner fin a la impunidad frente a la violencia sexual en los conflictos.

6. Garantizar el acceso universal a los servicios esenciales.

7. Brindar formación a aquéllos que trabajan en los servicios esenciales especialmente la policía, los abogados y los jueces, los trabajadores sociales y el personal de salud, de modo que se garantice el cumplimiento de normas y protocolos de calidad.

8. Otorgar recursos públicos adecuados para ejecutar las leyes y políticas existentes, reconociendo el costo y las consecuencias devastadoras de la violencia contra las mujeres, no sólo por las vidas que han sido directamente afectadas, sino para la sociedad y la economía en general, así como en relación a los presupuestos públicos.

9. Recopilar, analizar y difundir la información nacional en materia de la prevalencia, las causas y las consecuencias de la violencia contra las mujeres y las niñas.

10. Invertir en la igualdad entre los géneros y el empoderamiento de las mujeres para enfrentar las causas de base de la violencia contra las mujeres y las niñas.

11. Mejorar la autonomía económica de las mujeres garantizando los derechos de las mujeres a poseer tierras y propiedades, a la herencia, a una paga igual por un trabajo igual, y a un empleo seguro y decente.

12. Aumentar la conciencia pública y la movilización social para poner fin a la violencia contra las mujeres y las niñas.

13. Involucrar a los medios de comunicación de masas en la creación de una opinión pública y en poner en tela de juicio las normas de género perjudiciales que perpetúan la violencia contra las mujeres y las niñas.

14. Trabajar para y con los jóvenes en tanto que defensores del cambio para poner fin a la violencia contra las mujeres y garantizar que el sistema educativo empodere a las niñas y a los niños de modo de

transformar y establecer relaciones de género basadas en la armonía, el respeto mutuo y la no violencia.

15. Movilizar a los hombres y a los niños de todas las edades y de todos los estratos sociales para que se manifiesten en contra de la violencia contra las mujeres y las niñas, de modo que alienten la igualdad y la solidaridad entre los géneros.

16. Realizar una donación al Fondo Fiduciario de la ONU para poner fin a la violencia contra las mujeres que es el único fondo de subsidios en el mundo dedicado exclusivamente a canalizar las experiencias y el apoyo financiero a los esfuerzos nacionales, locales y comunitarios de erradicación de la violencia contra las mujeres.

En ONU Mujeres (2011).

En el ámbito nacional, las acciones que se emprenden para combatir la violencia contra las mujeres han tocado diversos ámbitos desde el familiar, social, laboral, educativo, hasta visibilizar y acotar el feminicidio.

Un ejemplo de acción afirmativa, es el Programa “Atenea”, que funciona desde enero de 2008. La principal acción es contar con el espacio de transporte seguro, cómodo y económico para las usuarias, las unidades recorren las zonas de mayor demanda y de mayor presencia de acoso sexual. En el servicio del metro, en horarios determinados se usan vagones determinados para mujeres, niñas y niños o personas con discapacidad; esta medida es considerada una acción afirmativa para cambiar comportamientos de seguridad a favor de grupos desprotegidos. Otra acción afirmativa realizada a partir de 2009, son los taxis seguros, que se identifican de color de rosa para las usuarias y usuarios y tienen el propósito de asegurar la transportación²³, también es una campaña

²³ “Como parte de su estrategia para promover la movilidad de las mujeres en el D.F., Inmujeres concentró su campaña en dos sistemas: el judicial y el transporte... *“el color de los colectivos de la línea Atenea, pintándolos de rosa brillante y convirtiéndolos en una campaña pública en favor de los derechos de la mujer. Además de implementar flotas de camiones y taxis rosas, se creó un programa llamado “Viajemos Seguras”, el cual estableció módulos de vigilancia en estaciones del Metro, ayudando a que las mujeres puedan reportar cualquier forma de acoso. Asimismo, se colocaron carteles y anuncios en todos los medios de transporte público del D.F. para denunciar la violencia contra la mujer. Estos anuncios transmiten el mensaje de que “Es nuestro derecho viajar sin miedo” e incluyen un número telefónico gratuito, habilitado las 24 horas, para reportar cualquier tipo de acoso. Así, “Viajemos Seguras” actúa como una institución feminista dentro del sistema de transporte, supervisando todos los asuntos relacionados con las mujeres y la movilidad urbana en el df”* (p: 22)... *“dar a las mujeres un lugar para denunciar los abusos sexuales, los módulos y carteles actúan como una campaña para enseñar a todos que cualquier forma de violencia sexual es discriminación, desde las palabras o expresiones corporales ofensivas con fines sexuales hasta la exhibición de genitales. Además de animar a las mujeres a denunciar el abuso sexual, las publicidades de “Viajemos Seguras” enseñan los cambios de las leyes y que el acoso es un crimen tan perseguido como el robo”* (Dunkel, 2013; p: 26).

en sí misma contra la discriminación de la mujer en el transporte público y buscando tener las oportunidades de igualdad (Dunkel, 2013).

En un esfuerzo por realizar acciones coordinadas, las instituciones gubernamentales han integrado un directorio de servicios de atención psicológica y legal en situaciones de maltrato, discriminación laboral y violencia contra las mujeres. La finalidad del documento es contar con información de las instancias públicas y privadas donde se puede acudir a solicitar la atención.

Tal es la iniciativa del Instituto Nacional de Desarrollo Social – Indesol (2011). Ubica que la violencia de género e institucional es un problema social, que se presenta en todos los ámbitos de la vida, por lo cual el directorio que integró es para atender las prácticas de hostigamiento, acoso sexual y discriminación dentro de la Administración Pública Federal (ver Anexo 1).

Por su parte el Inmujeres (2015), tiene en la actualidad un sitio web destinado a difundir los mecanismos de atención relacionados con la violencia de género (ver Anexo 2). La institución tiene la misión de coordinar “el cumplimiento de la política nacional en materia de igualdad sustantiva y coadyuva con la erradicación de la violencia contra las mujeres (Inmujeres 2016).

Los Programas Nacionales diseñados son: 1. Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y No Discriminación para las Mujeres (Proigualdad)²⁴ y 2. Programa de Cultura Institucional (PCI), son liderados por la institución y de trabajo en toda la Administración Pública Federal. Un tema que les ocupa, como estrategia, es incidir en la cultura de no violencia en los distintos ámbitos, incluyendo el laboral.

La sociedad civil, tiene una importante presencia para visibilizar la problemática de la violencia, de impulsar acciones a nivel de políticas públicas y de acercamiento a quienes viven la violencia de género. Las Organizaciones civiles ofrecen una importante e invaluable servicio a la sociedad, tal como apoyo legal, atención psicológica, médica y de otros servicios más (ver Anexo 1).

En la Ciudad de México, se encuentra la Asociación Mexicana contra el *Mobbing*, A.C. (AMM), una iniciativa privada, que de acciones uno a uno, impulsa la capacitación sobre *mobbing* laboral, entre otros temas. Por otro lado, hace mención que de acuerdo a la encuesta “Saratoga Latinoamérica 2013-2014”, arrojó, “en México, el costo promedio de cada nueva contratación es de 324 dólares... el monto que invierten las empresas en capacitar a su personal es de 300 dólares al año por empleado...” (AMM, 2015). La

²⁴ “El propósito del PROIGUALDAD es alcanzar la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres, en un marco de respeto irrestricto a los derechos humanos de las mujeres y las niñas, y en un contexto de democracia participativa, utilizando para ello la planeación, programación y presupuesto con perspectiva de género, con el fin de contar con políticas públicas centradas en reducir las brechas de desigualdad que actualmente se observan entre mujeres y hombres” (Diario Oficial de la Federación, 2013; p: 2).

preocupación por contratar talento, tanto de mujeres como de hombres, que perdure en las empresas, organizaciones e instituciones tiene que considerar la inversión que se hace para retenerlo. Posición cuestionable por aquellas personas que en un momento de su vida laboral ejercen violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.

Otro ámbito de presencia es en la cultura, el 8 de marzo de 2011 fue inaugurado “El Museo de la Mujer” que tiene el encomiando de hacer visible el quehacer histórico de las mujeres y su contribución en la construcción de la nación, para que la historia de las mujeres en México deje de ser una historia olvidada. Las instituciones, organizaciones y personas que apoyan el proyecto son: la UNAM, UNIFEM, la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, el Senado de la República, la Fundación Miguel Alemán, la Asociación de Artistas Wong L., Jóvenes Artistas de Conarte, así como diversos artistas contemporáneos. La iniciativa se dio en el marco del decenio para la Enseñanza de los Derechos Humanos convocado por la ONU (ver Anexo 3).

El museo de la mujer es el espacio de la cultura, educación y medio de esparcimiento que cumple con la misión de ser “...un centro de difusión de una nueva cultura de equidad y respeto a los Derechos Humanos de las Mujeres” (UNAM, 2016).

En comunicado de prensa, se menciona la firma de convenio entre la Secretaría de Trabajo y Prevención Social (STPS) y el Instituto Chihuahuense de la Mujer, denominado “*Por un ambiente libre de violencia y acoso sexual*”. Es vital destacar que son las instituciones, como la STPS quien es la reguladora del ámbito laboral para que atienda directamente los casos de violencia laboral o *mobbing* (Nota de prensa en La Opción de Chihuahua, diciembre 2015).

En 2016, representante y activista de la Sociedad Civil²⁵ lanza calendario emblemático con las principales fechas y eventos conmemorativos a la lucha contra la Violencia de Género (ver Anexo 4).

En este orden de ideas, la sociedad civil empuja para que se concreten acciones, la iniciativa privada y el gobierno federal tienen la obligación de poner atención al tema de la violencia en general y de manera particular la que se ejerce en los ámbitos de trabajo, desde el *mobbing*, hasta el hostigamiento y acoso sexual. Probablemente, existan más acciones, pero sin lugar a dudas las que tiene mayor impacto están haciendo su labor de sensibilidad, son punta de lanza para asegurar espacios libres de violencia, tarea nada fácil de mantener.

²⁵ Susana Vidales Rodríguez, autora del calendario “40 años de lucha contra la violencia hacia las mujeres”, expresa en la nota de prensa: “...conmemora cuatro décadas de activismo en México por una vida libre de violencia para la población femenina” (CN CIMACNOTICIAS, 2016).

IV. Desarrollo de propuesta.

Justificación.

En el marco del desarrollo humano, de los derechos de las mujeres y de hombres, principalmente de ellas, es el tener igualdad de oportunidades en los distintos ámbitos de su vida, entre ellos el tener un espacio laboral libre de violencia.

Cuando se habla de desarrollo humano se piensa en cubrir necesidades básicas como alimentación, vivienda y vestido, por mencionar algunas, para lo cual hay que tener los medios para acceder a estos y la manera socialmente aceptada es el trabajo. También, si miramos al trabajo como espacio en donde, hoy por hoy, las mujeres han encontrado oportunidades de desarrollo en lo económico, personal y profesional que le permiten trascender y acceder a diversos estilos de vida.

No obstante, los datos estadísticos en el 2011, muestran que la prevalencia de la violencia contra las mujeres, en alguna etapa de su vida, es que 63 de cada 100 mujeres de 15 años o más han experimentado al menos un acto de violencia de cualquier tipo y de cualquier agresor, el 26 % ha sufrido discriminación en el trabajo y el 14 % por la condición de embarazo, el 3.6 % de las mujeres que laboran, alguna vez en su vida, han sido objeto de acoso sexual y se estima que más de un millón y medio de mujeres ha sido víctima de hostigamiento y acoso sexual (Inmujeres, 2012; p: 255).

Si se considera que en el ámbito laboral pasamos un buen tiempo de nuestras vidas, lo que se espera es que el clima laboral sea el que favorezca la productividad, en este sentido cuando las relaciones interpersonales, entre el personal o con nivel superiores se empieza a conflictuar y, no por cuestiones de trabajo, sino por cuestiones del ejercicio de poder entonces de manera recurrente o poco visible, las relaciones laborales toman un giro de violencia o *mobbing*, hostigamiento o peor aún de acoso sexual. En este sentido, cuando se quiere ejercer el derecho a la queja o denuncia, quien la realiza puede ser cuestionada, confrontada y poner entredicho su decir, actuar y posición laboral sin que pase nada más.

En la actualidad, el tema de la violencia laboral o *mobbing* como parte de la basada en el género es punta de lanza para su atención. Como las acciones impulsadas por diversos grupos que trascienden el plano nacional y que internacionalmente han marcado lineamientos, por ejemplo la Plataforma de Acciones de Beijing (1995). México, se alinea a los tratados internacionales para atender los temas y desde la academia, las organizaciones civiles y los gobiernos han hecho compromisos, que buscan materializarse poco a poco en diversos ámbitos.

La propuesta metodológica para analizar el tema, es la perspectiva de género que tiene la virtud de comprender las diferencias entre los sexos, establecer conceptualmente las causas de las desigualdades sociales y, entre otras, buscar la promoción de acciones de equidad, empoderamiento e igualdad de oportunidades. La capacitación en el tema es una de las acciones para sensibilizarse sobre la vinculación entre el género y la violencia, de esta manera se pone en práctica el interés y la participación de los diversos actores sociales involucrados para impulsar cambios, como lo serían las personas que tienen funciones de enlace de género.

El escenario laboral, como se ha dicho, es el espacio natural para el crecimiento personal, laboral y profesional pero igual es un ambiente donde se encuentran áreas de oportunidad, se tienen a la mano, para atender a los grupos de mujeres u hombres violentados por el *mobbing*, hostigamiento y acoso sexual.

La población laboral es cautiva, se tiene en el lugar de trabajo y por ende es más viable su atención; siempre y cuando se cuide, estructure y organice el mecanismo para recoger las quejas o denuncias. Por ello es importante contar con documentos que incluya procedimientos serios, profesionales y avalados científicamente para atender aquellas personas que pretenden denunciar estas faltas, particularmente, en el nivel de atención y brindar la contención psicológica o emocional para la persona que denuncia y se encuentra en crisis.

A continuación se describe la propuesta del Manual de contención psicológica o emocional²⁶ para la denuncia de violencia laboral (*mobbing*), hostigamiento y acoso sexual en mujeres.

²⁶ Para efectos del presente Manual, de aquí en adelante se denominará la **contención psicológico o emocional** de la misma manera, referida a la atención de la crisis que presenta la mujer cuando asiste a realizar su queja o denuncia ante una oficina de género o un personal que funge como enlace de Género, ya que el objetivo es brindar la contención que favorezca la comprensión de los diversos procedimientos administrativos y jurídicos que atienden la violencia laboral o *mobbing*, hostigamiento y acoso sexual.

Objetivos.

Objetivo General:

- Estructurar un manual de atención para los enlaces de género²⁷ que brinden contención psicológica (emocional) para mujeres que realizan la queja o denuncia de la violencia laboral o *mobbing*, hostigamiento y acoso sexual²⁸.

Objetivo Específicos.

- Identificar las características de una crisis emocional para llevar a cabo la contención emocional oportuna.
- Brindar lineamientos generales para la contención emocional que permita al enlace de género, la atención y contención de la crisis.
- Ofrecer rutas de canalización para la atención integral de la situación de queja o denuncia de la violencia laboral o *mobbing*, hostigamiento y acoso sexual.

Participantes.

De acuerdo a las experiencias institucionales que prestan atención a la queja o denuncia de la violencia laboral (*mobbing*), hostigamiento y acoso sexual, se ha identificado que las personas al recordar los eventos de naturaleza traumática pueden tener en el momento crisis emocionales. Derivado de ello, la principal área de atención es la jurídica; sin embargo y considerando la situación que vive la mujer, se requiere que el personal cumpla con el perfil y habilidades específicas.

Las personas encargadas de llevar el proceso de contención emocional pueden tener distintos perfiles educativos y pueden cumplir o no con la función de enlace de género, a continuación se recomiendan los siguientes criterios de inclusión:

- Contar con estudios a nivel licenciatura de las carreras de Psicología, Sociología, Derecho, Administración del Recurso Humano o Antropología.
- Tener la capacitación en temas de sensibilización en género, lenguaje incluyente, relaciones interpersonales y de género, perspectiva de género y

²⁷ **Enlace de género.**- se le denomina al personal administrativo que realiza la función de representar la unidad administrativa ante la Unidad de Género dentro de la Administración Pública Federal (APF) y que se encarga de difundir los temas de género al resto del personal, así como asumir un papel activo en la capacitación de la misma temática. Se puede concebir como la primera persona que funja como el canal receptor de situaciones que involucren la violencia laboral (*mobbing*), hostigamiento y acoso sexual. Definición operacional de propia creación para efectos del presente proyecto.

²⁸ Una de las funciones de quienes asumen el rol de enlace de género, de acuerdo a la Unidad de Género en el 2014, es "Fungir como ventanilla en su unidad para recibir quejas por hostigamiento y acoso sexual y/o violencia laboral, así como brindar acompañamiento a la posible víctima a las instalaciones de la UG para su atención" (p: 2).

derechos humanos y, prevención de la violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual.

- Contar con el nombramiento de “**Enlace de género**”.

Actividades propuestas.

El presente procedimiento de contención psicológica institucional se describirá considerando que será el apartado destinado exclusivamente para atender la crisis que pueda o no presentar la mujer cuando llega a poner la queja o denuncia²⁹ por violencia laboral o *mobbing*, hostigamiento y acoso sexual por un compañero de trabajo.

Como parte del proceso de la atención institucional, se contempla que existe el espacio para recibir a las mujeres (principalmente) u hombres que requieran presentar la queja o denuncia; por lo que se expondrá brevemente los pasos generales del proceso.

PROCESO

Procedimiento I. Información, orientación y canalización.

Se parte de que la institución, organismo u organización puede recibir las quejas y/o denuncias:

- 1.- El área institucional por medio del área jurídica o la asignada recibe a la persona (mujer u hombre) que tiene la firme idea de presentar la queja o denunciar la violencia laboral y de posibles violaciones a sus derechos humanos en razón de género (ver Anexo 5).
- 2.- Narración de los hechos de violencia laboral o *mobbing*, hostigamiento o acoso sexual o por razones de género.
- 3.- Solicitud de llenado de formatos y clarificación de la confidencialidad de la queja o denuncia.

²⁹ “El término denuncia no debe entenderse solamente desde una perspectiva estrictamente jurídica sino, además, como la posibilidad que tiene la persona de evidenciar o manifestar a una tercera el maltrato del que fue objeto, quién puede ser una o un psicólogo, amigo, orientador, etcétera” (CDHDF, 2013; p: 22).

4.- Derivado de los hechos narrados, se orienta o asesora a la víctima y, recomendar acciones correctivas y preventivas, derivando la atención a las siguientes instancias³⁰, según corresponda:

- a. El Órgano Interno de la institución (OIC) responsable de la investigación administrativa, quien determina las responsabilidades administrativas que correspondan.
- b. Procuraduría Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado encargada de la defensa de los derechos laborales de las mujeres víctimas de violencia.
- c. Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) encargada de atender presuntas violaciones de derechos humanos, en el marco de la igualdad entre mujeres y hombres.
- d. La Fiscalía Especial para los Delitos de Violencia contra las Mujeres y Trata de Personas (FEVIMTRA).
- e. La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (atención psicológica y asistencia jurídica).

5.- La persona (mujer u hombre) que realice la queja o denuncia, una vez que ha recibido la información y orientación a sus dudas, podrá tomar la decisión de continuar con el procedimiento administrativo o jurídico a que haya lugar.

En dado caso, que la persona, mujer u hombre, presente una crisis emocional se determinará de acuerdo al segundo paso del procedimiento.

Procedimiento II. Identificación de la crisis emocional.

Para la persona o enlace de género a cargo del procedimiento es importante contar con personal que intervenga en caso de que se presente una crisis emocional en la mujer que presenta la queja o denuncia. En dado caso que la situación lo amerite y no se cuente en ese preciso momento con el personal especializado, como lo sería un profesional en psicología, el presente apartado tiene como propósito identificar las características de una crisis emocional para llevar a cabo la contención emocional oportuna.

Se entenderá que la crisis cubrirá las características y expresiones conductuales que se describirán operacionalmente, como sigue:

³⁰ La ruta que se presenta, que es del inciso a al e, es copia fiel de la ruta general que se aplica en la Unidad de Género, cuando se presentan quejas o denuncias por violencia laboral o *mobbing*, hostigamiento y acoso sexual.

- ✓ La persona presenta en el momento la incapacidad para manejar emocional y cognitivamente la vivencia de narrar los acontecimientos de violencia laboral (*mobbing*), hostigamiento y acoso sexual, por la evocación de las situaciones estresantes. Para lo cual se describe:
 - Emociones que serán entendidas como sentimientos que expresan enojo, ira, inseguridad, desesperanza, dolor, aflicción o tristeza, llanto, asco, entre otras, provocadas por una situación que es considerada significativa por la persona que la experimenta y que es una respuesta a un ambiente físico o social de naturaleza hostil o placentera (Reidl & Jurado, 2007 en CDHDF, 2011; p: 11).
 - Cognitivo, entendido como la capacidad para dar a conocer lo que aprende y vive de manera organizada o desorganizada, por ejemplo narración de los hechos de violencia sin secuencia o desubicación de tiempo y espacio o relación de eventos poco relevantes y que no aportan a la situación de queja o denuncia. Es importante considerar el contexto de interacción laboral donde participa la denunciante (Levy, 2007; p: 138).

- ✓ La crisis identificada se considerará un estado temporal de desorganización y trastorno emocional que se presenta en el momento de la queja o denuncia y, no tendrá que ser tomado como una forma de ser de la persona. Esto favorecerá que no se dé la re victimización y elementos de juicio de valor.

- ✓ Durante la narración de los hechos o situaciones que la persona identifica como importantes se identificará:
 - Dificultad para afrontar el recuerdo de la (s) situación (es).
 - No logra solicitar en el momento ayuda o tiempo para controlar sus emociones, lo que implicaría solucionar la dificultad para hablar.
 - Se le dificulta entender o comprender las preguntas u opciones que se le están ofreciendo.
 - No hace uso de las herramientas y estrategias que está refiriendo para valorar la situación, lo que experimenta y lo que se le pregunta.

Procedimiento III. Contención emocional.

La contención emocional consistirá en la intervención oportuna, en el momento en que la mujer presenta la crisis emocional derivada por la queja o denuncia por violencia laboral o *mobbing*, hostigamiento y acoso sexual, con la finalidad de brindar el alivio al momento de la crisis emocional, ayudar a recuperarse del momento crítico y conseguir

el funcionamiento equilibrado de su seguridad física y emocional. El objetivo es que una vez recuperada, comprenda la situación, las acciones a seguir y se favorezca el empoderamiento (González De Rivera, 2013; p: 213, CDHDF, 2011; p: 22, Inmujeres, 2011; p: 12, Guimón, 2008; p: 76; INE (s/f); p: 100).

Para llevar a cabo la contención de quién realiza la queja o denuncia es importante que la persona a cargo considere dos herramientas o habilidades sociales importantes:

I. La escucha activa, para lo cual se recomienda:

1.1.- Poner atención a lo que dice la persona, favorecer la comprensión de lo que se está diciendo y no se ignoran los sentimientos o hechos.

1.2.- Saber escuchar demuestra la aceptación de la comunicación y consecuentemente reaccionar en momentos precisos.

1.3.- Tener una postura de apertura, que permita no juzgar y demuestra respeto.

1.4.- Contar con la habilidad de observación del lenguaje corporal y verbal, en cuanto a cómo se describen los eventos o situaciones.

1.5.- Disponer del tiempo necesario que requiere la persona en el momento de la crisis emocional, de su recuperación y den lugar a la orientación y canalización.

1.6.- Favorecer que se entienda su desesperación ante los eventos vividos, que es escuchada su inconformidad y que hay un respeto a su dignidad humana.

II. Empatía, con las siguientes recomendaciones:

2.1.- Tener la actitud y/o postura para ponerse en el lugar de la otra persona.

2.2.- Validar el sentir de la persona ante cualquier circunstancia que refiera en relación a su queja o denuncia.

2.3.- Atender y entender los significados de las situaciones por las que está pasando.

2.4.- Demostrar de forma sensible, ética y respetuosa la atención a su sentir.

Es importante señalar que durante estos procedimientos las personas y/o enlaces de género tendrán que estar al tanto de identificar sus propias emociones que surjan ante el sufrimiento, enojo o inconformidad de quien realiza la queja o denuncia; siendo altamente recomendable que también las manejen.

Cabe mencionar, que la etapa de crisis se ha controlado cuando la o el enlace de género identifique cinco aspectos:

- 1) Mantener la calma.- cuando el estrés inicial que presentó la mujer como reacción de conservación ha disminuido y da lugar a una actitud relajada, de

calma y tranquilidad. Lo que favorecerá la atención, la conciencia y la recepción para ubicar los problemas y cómo resolver.

- 2) Minimizar el daño.- se considera la re evaluación de la queja o denuncia es para detener la dinámica de auto estrés o auto culparse. El sentido de minimizar es romper el círculo de los efectos de la violencia, hostigamiento y acoso sexual. No el hecho en sí.
- 3) Evaluar la situación.- se identifica en el para fraseo de la persona que ha descubierto la diferencia entre a) lo que ocurre, b) la reacción automática o instintiva ante lo que ocurre y c) lo que se decide hacer al respecto (lo que constituye el A B C de la teoría del conflicto)
- 4) Definir la condición.- define lo que vive y establece una serie de acciones para cambiar la situación a favor. Esto es anticipar consecuencias y generar estrategias realistas.
- 5) Actuar de manera proactiva y no reactiva.- encauzar energía y acciones de manera informada.³¹

Una vez manejada la crisis emocional por medio de la contención psicológica o emocional se retomará el curso de la entrevista y la canalización a las diversa instancias administrativas o jurídicas de acuerdo a los elementos aportados y aceptados por quien realiza la queja o denuncia.

Otra manera de atender la queja o denuncia de la violencia laboral o *mobbing*, hostigamiento y acoso sexual es la canalización para tomar cursos y/o talleres que favorecen el empoderamiento con temáticas como:

- ✓ Sensibilización en género.
- ✓ Prevención de la violencia laboral.
- ✓ Comunicación incluyente.
- ✓ Comunicación asertiva.
- ✓ Estrategias de afrontamiento y Solución de problemas.
- ✓ Manejo de conflictos.

Criterios de evaluación.

En lo que respecta a la evaluación del proceso de contención emocional se aplicará un cuestionario de **“Resultados de la Atención”**, instrumento que tendrá como propósito evaluar la atención otorgada por la Enlace de Género durante la entrevista, incluyendo la contención (ver Anexo 6).

³¹ Los cinco aspectos fueron adaptados a partir de la experiencia clínica de la postulante de la tesina © para efectos del Manual de contención emocional y se retomaron del Método clínico para superar el mobbing o terapia del mobbing (González De Rivera, 2013; p: 206).

El instrumento incluye las siguientes secciones:

- I. Información general e instrucciones.
- II. Once preguntas con cuatro opciones de calificación, 10 de ellas de intensidad y la número 11 de cantidad y calidad:

Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Excelente (10)	Buena (8)	Regular (6)	Mala (5)

- III. Observaciones, sugerencias y/o felicitaciones.

Para procesar la información se tomarán los siguientes lineamientos:

- 1) La información general se capturarán en la base de datos de “Casos Atendidos”
- 2) La evaluación del instrumento será cuantitativo con la sumatoria de las calificaciones numéricas y promediadas entre el número de preguntas. La cualitativa será la frecuencia y promedio con los valores señalados como excelente, buenas, regulares o malas.
- 3) La hoja de evaluación se entregará el mismo día de atención y se realizará en todas las ocasiones que la persona, mujer u hombre, soliciten del servicio.
- 4) Cada evaluación inicial o sumatoria permitirá identificar áreas de oportunidad para mejorar, tanto el manual como la atención que se brinda.

Conclusiones

Los temas de la violencia laboral o *mobbing*, hostigamiento y acoso sexual son medulares para comprender e identificar el impacto que tiene en la dinámica laboral, en la productividad y en las secuelas de salud de quienes la viven, generalmente las mujeres; así como reconocer que se laceran derechos fundamentales.

Si bien se han abordado desde la investigación académica e institucional, no dejan de pasar inadvertidos o minimizados o invisibilizados por diversas cuestiones y/o por los estereotipos culturales. Si nos remitimos a la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en el artículo 5 refiere “nadie será sometido a tortura o a ningún tipo de trato o castigo que resulte cruel, inhumano o degradante” (DUDH, 1948 en Centro de Información de las Naciones Unidas, 2016), bajo este enfoque, se tendría que investigar este tipo de dinámicas más a fondo por los distintos actores: sociedad civil, la iniciativa privada, los gobiernos, sindicatos y la academia; creando sinergias para combatir la violencia laboral.

En este sentido, la violencia laboral o *mobbing* tiene un escenario identificado y definido, en los distintos ámbitos laborales (gubernamentales y privados). La atención a los temas implica voluntad y claridad para intervenir oportunamente en situaciones que rebasan un conflicto laboral, identificadas por quienes son testigos y otros que tienen la autoridad y el poder para frenarlo laboralmente.

Si se considera que la violencia laboral o *mobbing* es un acoso psicológico que difícilmente se observa por la forma en que se manifiesta por lo cual es difícil de identificar y, más aún de reconocerlo o creerlo; generalmente, se piden pruebas de que la violencia laboral está presente. Entonces, una manera de diagnosticarlo y ubicarlo es con las herramientas que ofrece la metodología científica, no sólo para diagnosticarla por medio de instrumentos de medición que permitan conocer del tema de manera objetiva; sino también, plantear las medidas de prevención y atención.

Es importante romper el mito e ir por la realidad, que lo que se nombra existe, dejar de ocultar la violencia simbólica en la creencia de que comportamientos violentos son naturalizados, se legitiman y reproduce estas convivencias sociales desiguales en los ámbitos de trabajo.

La violencia laboral o *mobbing*, el hostigamiento y acoso sexual en el trabajo, se ha identificado por la Organización Internacional de Trabajo reconociendo en sus investigaciones que constituye una violencia basada en el género, contra las mujeres y es una práctica del poder para dominar en condiciones totalmente desiguales. La regulación normativa tiene que aplicarse para enfrentar y frenar la problemática.

Desde lo institucional, la violencia laboral tendría que ser considerada y manejada permanentemente, con la evaluación de riesgos psicosociales para detectar la

probabilidad de ocurrencia, mientras no se instalen otras medidas como cambios estructurales. Esto es, no sólo quedarse en la atención de quien es víctima de violencia laboral o *mobbing*, hostigamiento y acoso sexual; sino también atender la parte del agresor por un lado, y por el otro, la aplicación efectiva de la normatividad laboral con las sanciones.

Si se reconoce y acepta que en las relaciones laborales, en el ejercicio de poder es manipulado y maquillado por la normalización de la violencia, la forma en que se presenta está bien estructurado ya que la dinámica de violencia llega a ser poco perceptible y quienes, en un momento dado, lo observan y lo callan; entonces se tendría que trabajar en la buena voluntad para atender la problemática. Aplicar tolerancia cero a la violencia laboral o *mobbing*, hostigamiento y acoso sexual.

Sin embargo, hay que rescatar todas y cada una de las acciones que se han emprendido a favor de las mujeres, como el transporte seguro, por ejemplo.

Revisar con los distintos actores, la Política laboral preventiva para que se tomen medidas de conducta para evitar la repetición de las situaciones de violencia laboral o *mobbing*, hostigamiento y acoso sexual. Partir de que las agresiones perpetradas a las mujeres de manera aislada o frecuente llevan a que se pierda una parte de ellas mismas. El panorama son experiencias donde las mujeres se desgastan, son humilladas y hundidas; por lo que resulta difícil recuperarse. El planteamiento de salud es, la violencia laboral o *mobbing*, el hostigamiento y acoso sexual tienen por consecuencias una serie de signos y síntomas incapacitantes, entonces tendrían que conformar el diagnóstico de enfermedad laboral.

En este orden de ideas, la inclusión de concepciones como acciones de bienestar en el ámbito laboral para las y los trabajadores incluirían: la atención médica o psicológica a la persona violentada, la asesoría jurídica y/o la canalización a instancias de competencia para seguir una denuncia en forma; siempre con el consentimiento de la persona y a través de profesionales que atiendan oportunamente y de primera instancia. El propósito inmediato es que la persona, mujer u hombre, que sea sujeta a violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual; no vaya en decremento su productividad y no demerite en su desempeño.

Una forma de prevención e intervención temprana es con la capacitación de quienes laboran y por quienes están a cargo de la temática de la violencia laboral o *mobbing*, el hostigamiento y acoso sexual. De acuerdo a las expertas y especialistas en los temas, la capacitación versaría en: 1. La violencia contra las mujeres en general y las masculinidades para que el tema sea atendido bajo dos ópticas, quien es violentada y quien violenta; 2. La violencia contra las mujeres, específicamente en el área de la sexualidad, detener el hostigamiento y acoso sexual; 3. Las mujeres como grupo vulnerable y condiciones de trabajo que las hace aún más proclives al poder de la dominación de la masculinidad hegemónica y; 4. El cambio paulatino con la

sensibilización o deconstrucción de que la situación de las mujeres en los espacios privados ha pasado a espacios públicos y con ello la incorporación en el mundo del trabajo remunerado y; 5. La prevención no sólo desde el impacto en la salud y los costos, sino desde lo social y cultural, con otras pautas de convivencia y de respeto a los derechos humanos y de trato igualitario.

Otras facetas de la prevención de la violencia laboral, incluidas el hostigamiento y acoso sexual, implican estrategias que lleven a cambios de actitud, comportamentales y culturales para no reproducir generacionalmente estos esquemas de violencia. Un ejemplo de ello, es la cultura de la paz que invita a la no violencia con mecanismos de diálogo, acciones viables y creativas para resolver dentro y fuera de los ámbitos de trabajo. Terreno, por demás productivo y arduo, para las ciencias del comportamiento.

Otros temas para la capacitación es la formación en los niveles de mando con la sensibilización en género; la gestión de conflictos y habilidades para la resolución de problemas que estén relacionados con la violencia laboral o *mobbing*, hostigamiento y acoso sexual; así como la delimitación de áreas de trabajo, evaluando los riesgos de trabajo.

El tema de las sanciones tendría que ser homologado y armonizado en las leyes y normatividades laborales, de tal manera que no se queden en un mecanismo de atención interna sino que regule las mismas condiciones de trabajo o profesional. Derivado de que la persona que hostiga, acosa sexual o violenta a un tercero, encuentra cobijo en una cultura de impunidad que confunde cargos de decisión y de poder, con una absoluta aprobación e impunidad anticipada para cometer prácticas de abuso, intimidación y violación a derechos fundamentales.

Las intervenciones para atender las denuncias, tendrían que estar en el marco de un “debido proceso”, aspecto jurídico, que permita generar la confianza y la cultura de la denuncia. Las intervenciones que se hagan de entrada tienen que tener el profesionalismo y metodología para llevarlas a cabo; de ello depende que el primer filtro dé la confianza a las mujeres para que sigan los procedimientos para denunciar la violencia laboral o *mobbing*, hostigamiento y acoso sexual. Recordar que la mujer tiene derecho a espacios libre de violencia y ser tratada en condiciones de igualdad.

Finalmente, la importancia de nombrar que la violencia laboral existe, que tiene manifestaciones que laceran la dignidad humana de las personas, mujeres y en algunos casos de hombres. Nombrarla, tiene dos caminos; uno, dejar de dar por hecho que la violencia es parte de la dinámica o cultura laboral con predominio masculino y; dos, evitar y enfrentar la libre interpretación de fundamentar el problema en estereotipos que han causado discriminación y afrenta a los derechos humanos de las mujeres.

Bibliografía

- Aguilar G. T. (2008). *El sistema sexo-género en los movimientos feministas*. Recuperado en amnis.revues.org/537?lang=es septiembre 2015.
- Arenas L. P. (2012). *Resiliencia y riesgo de suicidio en adolescentes expuestos a sucesos de vida estresantes*. Tesis de Doctora en Psicología. UNAM. México.
- Asociación Mexicana contra el *Mobbing*, A.C. (2015). *Mobbing en México*. México. Recuperado en <http://amcem.org.mx/index.html> diciembre 2015.
- Bonino L. (s/f). *Masculinidad Hegemónica e Identidad Masculina*. Dossiers Feministes 6, Masculinitas: Mites, Desconstruccions I Mascarades. Recuperado en <http://www.raco.cat/index.php/DossiersFeministes/article/viewFile/102434/15362> 9 octubre 2015.
- Borisoff D. y David A. V. (1991). *Gestión de conflictos. Enfoque en las técnicas de comunicación*. Ediciones Díaz de Santos, S.A., Madrid, España.
- Bravo G. M. C. (2010). *Intervención en crisis ante el diagnóstico de cáncer de mama*. Universidad Nacional Autónoma de México, Revista electrónica de Psicología Iztacala, Vol. 13, No. 3, México. Recuperado en <http://www.revistas.unam.mx/index.php/rep/rep/article/viewFile/19308/18301> julio 2015.
- Brito L. I. G. (2014). *Relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo y afrontamiento en servidores públicos*. Tesis de Licenciatura en Psicología, UNAM, México.
- Buendía R. A. D. (2013). *La institucionalización de la perspectiva de género en la atención de la violencia contra las mujeres. El caso del CEMYBS, Edo. De México*. Tesis de doctorado en Ciencias Políticas y Sociales con Orientación Sociológica. UNAM, México.
- Burton J. (s/a). *La resolución de conflictos como sistema político*. Apuntes. Recuperado en <http://scar.gmu.edu/La%20Resolucion.pdf> noviembre 2015.
- Cámara de Diputados del Congreso de la Unión (2014). *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia*. Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, México.
- Carvajal O. J. y Dávila L. C. (2013) *Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia*. Universidad Del Valle, cuadernos de Administración, vol. 29, no. 49, enero –junio, Colombia.

- Cebey M. C. y Ferrari. L. E. (2011). *El tratamiento de la violencia laboral en las organizaciones públicas: análisis de la incorporación de la temática en convenios colectivos de trabajo*. Facultad de Psicología UBA, Anuario de investigación, vol.18, Buenos Aires. Recuperado en: <http://www.scielo.org.ar/pdf/anuinv/v18/v18a12.pdf>
- Centro de información de las Naciones Unidas CINUE. *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. México. Recuperado en <http://www.cinu.mx/temas/derechos-humanos/temas-de-derechos-humanos/> mayo 2015.
- Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (2011). *Herramientas para la contención emocional en situaciones de violación a derechos humanos*. CDHDF, México.
- Comisión Nacional de Derechos Humanos (s/f). *Convención sobre los Derechos Políticos de la Mujer*. México. Recuperado en <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/derhum/cont/25/pr/pr22.pdf> diciembre 2015.
- (s/f). *Cuarta Conferencia Mundial de Beijing*. Idem
- Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (2010). *Glosario de términos sobre violencia contra la mujer*. Conavim, México.
- (2014) *Violencia Laboral. Capacitaciones*. Conavim, Unidad de Género, Programa interno de capacitación en Género, México.
- Comisión Nacional para Prevenir la Discriminación (2012). *Reporte sobre la Discriminación en México 2012*. Conapred, México.
- (2015) *Prevención social de las violencias con enfoque antidiscriminatorio*. Curso en línea. México. Recuperado en <http://conectate.conapred.org.mx/userfiles/files/Temario%20VIO%282%29.pdf>
- Comunicación e información de la Mujer AC. - CIMAC (2016). *Con calendario 2016 celebran 40 años de actuar contra violencia*. CN CIMACNOTICIAS, México. Recuperado en <http://www.cimacnoticias.com.mx/node/71606> enero 2016.
- Dejos V. M. y Llanos Z. R. (s/f). *Sentido de coherencia, afrontamiento y sobrecarga en cuidadores familiares de ancianos con enfermedad crónica*. Dpto. de Psicología del Colegio La recoleta, Lima – Perú. Recuperado en <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/23753/2/articulo6.pdf> junio 2015.
- Diario Oficial de la Federación (2015). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de julio de 2015, México. Recuperado en <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Constitucion/cn16.pdf> junio 2015.

(2013). *Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y no Discriminación contra las Mujeres 2013 – 2018*. Tomo DCCCXIX, Número 22, México, D.F.

(1999). *Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer. "CONVENCIÓN DE BELÉM DO PARÁ"*. México. Recuperado en <http://www.ordenjuridico.gob.mx/TratInt/Derechos%20Humanos/D9.pdf> octubre 2015.

Díaz B. G. (2010). *Emociones, sentimientos y calidad de vida*. Prometeo, Revista Mexicana trimestral de Psicología y Desarrollo Humano, núm. 58, México.

División de Asuntos de Género de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe – CEPAL (2010) *Observatorio de Igualdad de Género de América Latina y el Caribe*. Publicación de la CEPAL, Santiago de Chile.

Dunkel G. A. (2013). *Rosa, el nuevo color del feminismo: un análisis del transporte exclusivo para mujeres*. *Revista de Estudios de Género*. La ventana, vol. IV, núm. 37, Guadalajara, México

Recuperado en <http://www.redalyc.org/pdf/884/88428978007.pdf> noviembre 2015.

Enciclopedia Jurídica (2014). *Prevaricación*. Recuperado en <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/prevaricaci%C3%B3n/prevaricaci%C3%B3n.htm> octubre 2015.

Escartín S. J., Arrieta S. C., Rodríguez C. A. (2010). *"Mobbing" o acoso laboral: revisión de los principales aspectos teórico-metodológicos que dificultan su estudio*. *Actualidades en Psicología*, vol. 23-24, núm. 110-111, Instituto de Investigaciones Psicológicas San José, Costa Rica.

Escartín J., Rodríguez C. A, Zapf D. (2012). *Guías de intervención. Mobbing. Acoso psicológico en el trabajo*. Editorial Síntesis, Madrid, España.

European Institute for Gender Equality EIGE (2014). *Estimating the costs of gender-based violence in the European Union. Report*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Recuperado en: <http://europa.eu> septiembre 2015.

Fernández M. L. M. (2010). *Modelo de intervención en crisis. En busca de la resiliencia personal*. Master en terapias para adultos del grupo Luria 2009/2010. Recuperado en <https://orientacascales.files.wordpress.com/2014/05/trab-modelo-de-intervencion-en-crisis-lourdes-fernandez.pdf> agosto 2015.

Figueroa M. I. y Cohen I. S. (sf). *Estrategias y estilos de afrontamiento del estrés en adolescente*. Recuperado en www.psicologia.unt.edu.ar/index.php?option=com_docman septiembre 2015.

- Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas para la Mujer (UNIFEM) y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (2011). *Principios para el empoderamiento de la mujer. La igualdad es buen negocio. Iniciativa conjunta de UNIFEM y del Pacto Mundial de la ONU*. Segunda edición, Nueva York. Recuperado en http://www.unwomen.org/~media/Headquarters/Attachments/Sections/Partnerships/Businesses%20and%20Foundations/Women-s-Empowerment-Principles_2011_es%20pdf.pdf noviembre 2015.
- Fondevila G. (2008). *El hostigamiento laboral como forma de discriminación: un estudio cualitativo de percepción*. Universidad Nacional Autónoma de México – Instituto de Investigaciones Sociales. Revista Mexicana de Sociología 70, núm. 2, abril –junio, México.
- Franco E. M. (2009). *Análisis jurídico del fenómeno social laboral denominado violencia laboral, para establecer tipicidad del acto delictivo y su penalidad*. Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, Red de investigadores parlamentarios en línea (REDIPAL) 01 – 09, México.
- González De Rivera Luis (2013). *El maltrato psicológico. Cómo defenderse del bullying, mobbing y otras formas de acoso*. Editorial Ediciones de la U, Colombia.
- González G. S. B. (1999). *Los estereotipos como factor de socialización en el género*. Revista Comunicar, núm. 12, Huelva, España.
- González T. D.; Tejero A. R.; Delgado M. S. (2012). *Estrategias de afrontamiento en víctimas de mobbing: diferencias entre trabajadores españoles e inmigrantes latinoamericanos y consideraciones clínicas*. Psychology. Avances de la disciplina, vol. 6, núm. 2, julio-diciembre, Universidad de San Buenaventura Bogotá, Colombia. Recuperado en <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=297225788003> agosto 2015.
- González M. M. (2001). *Las políticas públicas: carácter y condiciones vinculantes*. Recuperado en <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/polis/cont/20001/pr/pr3.pdf> septiembre 2015.
- González V. L. (1992). *El estudio de la Políticas Públicas*. Editorial Porrúa, primera edición, México. Recuperado en <http://www.inap.mx/portal/images/RAP/el%20estudio%20de%20las%20politicass%20publicas.pdf> septiembre 2015.
- Guimón, J. (2008). *Crisis y porvenir del psicoanálisis. Reflexiones de un psiquiatra dinámico*. Publicaciones de la Universidad de la Deusto, serie de Psicología, Vol. 8, Bilbao.

- Hair J. F., Anderson R. E., Tatham R.L. & Black W.C. (1999). *Análisis Multivariante*. 5ta Edición. Iberia, Madrid, Prentice Hall.
- Hirigoyen M-F. (1999). *El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Ediciones Paidós Ibérica, S. A. Barcelona.
- Human Resources and Skills Development Canada (2010). *Guide to Violence Prevention in the Work Place*. Publications Services Human Resources and Skills Development Canada, Quebec.
- Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2008). *Herramientas básicas para integrar la perspectiva de género en organizaciones que trabajan derechos humanos*. Instituto Interamericano de Derechos Humanos. San José, Costa Rica.
- Instituto Nacional de Desarrollo Social – Indesol (2011). *Directorio de servicios de atención psicológica y legal en situaciones de maltrato, discriminación laboral y violencia contra las mujeres*. Gobierno Federal, México, D.F. Recuperado en indesol.gob.mx/descargas/.../14.%20directorioatencionviolencia.pdf julio de 2015.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2015). *Censos Económicos 2014. Resultados Definitivos*. México. Recuperado en <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/ce/ce2014/> enero 2016.
- Instituto Nacional de las Mujeres (2016). *Misión de Inmujeres*. Inmujeres. Recuperado en <http://www.gob.mx/inmujeres/que-hacemos> enero 2016.
- (2015). *Prevención y atención del acoso y hostigamiento sexual*. Inmujeres, Curso en línea. Recuperado en <http://puntogenero.inmujeres.gob.mx/> septiembre 2015.
- (2013). *Evaluación de diseño de los modelos de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres e identificación de mejores prácticas*. Inmujeres, Cuadernos de trabajo 42, México
- (2012). *Retratos de la violencia contra las mujeres en México. Análisis de resultados de la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las relaciones en los Hogares 2011*. Cuadernos de Trabajo 35, México.
- (2009). *La Convención sobre la Eliminación de todas las formas de discriminación contra las mujeres (CEDAW)*. Talleres Gráficos de México, México.
- (s/f). *El impacto de los estereotipos y los roles de género en México*. Inmujeres. México. Recuperado en http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/100893.pdf octubre 2015.
- Instituto Nacional de las Mujeres y Grupo de Educación Popular con Mujeres, A.C. (2003). *Educación para la Paz*. Inmujeres, México.

- Instituto Nacional de las Mujeres e Instituto de las Mujeres del Distrito Federal (2011). *Modelo de apoyo psicológico y emocional para adolescentes embarazadas desde la perspectiva de género y de derechos humanos*. Inmujeres, Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género, México.
- Instituto Nacional de las Mujeres y Grupo de Educación Popular con Mujeres (2003). *Carpeta educativa contra la violencia, eduquemos para la paz*. INMUJERES, segunda edición, México.
- Instituto Nacional Electoral (s/f). *Protocolo para prevenir, atender y sancionar el hostigamiento y acoso sexual o laboral*. INE, México. Recuperado en http://www2.ine.mx/archivos3/portal/historico/recursos/IFE-v2/DS/DS-CG/DS-SesionesCG/CG-acuerdos/2014/Julio/CGor201407-02/CGor201407-2_ap_8_a1_act.pdf agosto 2015.
- Lagarde M. (1996). *El género. La perspectiva de género*. Ed. Horas, Género y feminismo. Desarrollo Humano y Democracia. España.
- Lamas M. (2015). *¿Mujeres juntas...? Reflexiones sobre las relaciones conflictivas entre compañeras y los retos para alcanzar acuerdos políticos*. Inmujeres, México.
- La Opción de Chihuahua (2015) *Firman convenio Ichimujer y Secretaría del Trabajo para erradicar acoso laboral*. Nota electrónica de prensa, México. Recuperado en <http://www.laopcion.com.mx/noticia/104578> diciembre 2015.
- Leal R. (2014). *Propuesta de intervención psicológica vía telefónica con enfoque de género para prevenir y atender a mujeres en situación de violencia*. Tesina para obtener el título de Licenciado en Psicología, Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Levy, A (2007). *ECP estrategia, cognición y poder: cambio y alineamiento conceptual en sistemas socio técnicos complejos*. Editorial Granica S.A., Buenos Aires. Recuperado https://books.google.com.mx/books?id=qZhfAAAAQBAJ&pg=PA134&dq=concepto+cognici%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=0CDYQ6AEwBmoVChMI7NGv_PYxwIVA1WSCh3enwYV#v=onepage&q=concepto%20cognici%C3%B3n&f=true septiembre de 2015.
- Meseguer M., Soler M. I. y García-Izquierdo M. (2014) *El papel moderador de la autoeficacia profesional entre situaciones de acoso laboral y la salud en una muestra multiocupacional*. Anales de psicología, vol. 30, nº 2 mayo, Murcia, España. Recuperado en <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.30.2.161251> agosto 2015.
- Minnesota Advocates for Human Rights (2003). *Stop Violence Against Women Sexual Harassment*. Estados Unidos. Recuperado en

<http://www1.umn.edu/humanrts/svaw/harassment/explore/5prevention.htm>

septiembre 2015.

Molina A. A. L. (2010). *Violencia hacia las mujeres en el ámbito laboral*. Ponencia presentada para la X Reunión Nacional de Investigación Demográfica en México. Sesión: Trabajo, género y familia.

Mujica S. A. R. (2013). *Violencia intrafamiliar y perspectiva de género desde el enfoque existencia – humanista*. Tesina para obtener el título de Licenciada en Psicología, Universidad Nacional Autónoma de México, México.

Navarrete R. M. (2014). *La violencia familiar, el maltrato infantil y sus consecuencias en el proceso de lectoescritura (niños de 6 a 7 años)*. Tesina para obtener el título de Licenciada en Psicología, UNAM, México.

Observatorio de igualdad de género de América Latina y el Caribe (2010). *El Observatorio de igualdad de género de América Latina y el Caribe y las tres autonomías de la mujer*. División de asunto de género CEPAL, Boletín no. 1. Recuperado en <http://www.cepal.org/cgi-in/getprod.asp?xml=/mujer/noticias/paginas/5/41845/P41845.xml&xsl=/mujer/tpl/p18f-st.xsl&base=/mujer/tpl/blanco.xslt> junio 2015.

Oficina en México del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos OACNUDH y Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (2011). *¿Cómo medir la violencia contra las mujeres en México? Indicadores Estructurales*. OACNUDH y Conavim, volumen 1, México.

Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior – ONEMIM y Colegio de Psicólogos de Chile A.G (2007). *"Intervención psicosocial en situaciones de emergencia y desastres: guía para el primer apoyo psicológico"*. ONEMI, Universidad de Chile, Chile.

Olivares F. E. e Incháustegui R. T. (2011). *Modelo ecológico para una vida libre de violencia de género*. Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, México.

Organización de las Naciones Unidas - Mujeres (2015). *Prevenir la violencia contra las mujeres*. ONU Mujeres, comunicado de prensa, New York. Recuperado en <http://www.unwomen.org/es/news/in-focus/end-violence-against-women> mayo 2015.

(2014). *Iniciativa mundial. Ciudades Seguras*. Boletín "en Breve". Recuperado en http://www.unwomen.org/~media/headquarters/attachments/sections/library/publications/2014/es-unw-safecities-brief-2014_us-web.pdf?v=1&d=20141201T184652 mayo 2015.

(2011). *16 medidas para poner fin a la violencia contra las mujeres*. ONU Mujeres, New York. Recuperado en <http://www.unwomen.org/es/news/in-focus/end-violence-against-women/2011/16-steps-policy-agenda#sthash.1FyyuT6j.dpuf> diciembre 2015

Organización Internacional del Trabajo (2013). *Acoso sexual en el trabajo y masculinidad. Exploración con hombres de la población general: Centroamérica y República Dominicana San José*. Organización Internacional del Trabajo.

(2012) *El hostigamiento o acoso sexual*. Género, salud y seguridad en el trabajo. Hoja informativa. Recuperado en http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227404.pdf septiembre 2015.

(2009). *Empoderamiento de las mujeres: ¡90 años de la OIT en acción!*. Cuadernos Trabajo decente. Recuperado en http://www.ilo.org/gender/Events/Campaign2008-2009/WCMS_105080/lang--es/index.htm octubre 2015

(s/f) *"Detener la violencia en el trabajo"*. Intervención del Director General con ocasión del Día Internacional de la Mujer 2013 en la OIT. Recuperado en http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/who-we-are/ilo-director-general/statements-and-speeches/WCMS_208047/lang--es/index.htm septiembre de 2015.

Organización Mundial de la Salud (2009). *Resumen analítico, Mujeres y la Salud. Los datos de hoy la agenda del mañana*. Recuperado en http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/70121/1/WHO_IER_MHI_STM.09.1_spa.pdf mayo 2015

(1998). *Violencia contra la mujer. Un tema de salud prioritario*. OMS.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos – OCDE (2011). *Índice para una vida mejor. Enfoque en los países de habla hispana de la OCDE. Chile, España, Estados Unidos y México*. Recuperado en www.oecd.org/centrodemexico/Indice%20para%20una%20Vida%20Mejor%20resumen_130529.pdf marzo 2015.

Páramo M. de los A. (2011). *Factores de Riesgo y Factores de Protección en la Adolescencia: Análisis de Contenido a través de Grupos de Discusión*. Terapia Psicológica, Vol. 29, N° 1, Sociedad Chilena de Psicología Clínica. Recuperado en http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-48082011000100009&script=sci_arttext diciembre 2015.

Percy C. C. (2009). *Teoría de conflictos de Johan Galtung*. Instituto de la paz y los conflictos, Revista Paz y Conflictos, número 2, Granada, España.

- Pinzón de Bojana, B. y Atencio, E. (2010). *El mobbing en el desempeño laboral. Implicaciones en la salud*. Multiciencias, vol. 10, Universidad del Zulia Punto Fijo, Venezuela. Recuperado en <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=90430360026> agosto 2015.
- Premier actores (2016). *Sobretextos*. Recuperado en <http://www.premiereactors.com/diferencia-entre-texto-contexto-y-subtexto/> enero 2016.
- Reyes J. C. (2013). *Acoso laboral y estilos de afrontamiento en enfermeras de un Hospital Infantil en la Ciudad de México*. Tesis de Maestría en Enfermería. UNAM, México.
- Rojo J. V. y Cervera A. M. (2005). *El mobbing o acoso laboral*. Editorial Tebar, S.L., Madrid.
- Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (s/f). *Procedimiento para Eliminar la Violencia Laboral y/o el Hostigamiento y Acoso Sexual*. Secretaría de Desarrollo Social, México, D.F. Recuperado en http://inapam.gob.mx/work/models/INAPAM/Resource/Documentos_Inicio/Eliminar_violencia_laboral.pdf agosto 2015.
- Schongut G. N. (2012). *La construcción social de la masculinidad: poder, hegemonía y violencia*. Psicología, Conocimiento y Sociedad 2, Barcelona.
- Scott J. W. (1996). *El género: una categoría útil para el análisis histórico*. En Lamas M. Compiladora. *El género: la construcción cultural de la diferencia sexual*. PUEG, México.
- Secretaría de Desarrollo Social (2015). *Hábitat*. Recuperado en http://www.2006-2012.sedesol.gob.mx/es/SEDESOL/Habitat_Transparencia junio 2015.
- (s/f). *Procedimiento para eliminar la violencia laboral y/o el hostigamiento y acoso sexual*. Sedesol, México. Recuperado en http://inapam.gob.mx/work/models/INAPAM/Resource/Documentos_Inicio/Eliminar_violencia_laboral.pdf agosto 2015.
- Secretaría de Economía (2015). *Norma mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación (cancela a la NMX-R-025-SCFI-2012)*. MEXICAN STANDARDS FOR LABOR EQUALITY AND NON DISCRIMINATION. México.
- Secretaría de Trabajo y Previsión Social (2012). *Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2009 para la igualdad laboral entre mujeres y hombres*. México.
- Silva G. G. (2008). *La teoría del conflicto. Un marco teórico necesario*. Prolegómenos. Derechos y Valores, vol. XI, núm. 22, julio – diciembre, Colombia. Recuperado en <http://www.Redalyc.org/articulo.oa?id=87602203> octubre 2015.

Sistema Nacional de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres (2014). *Acuerdo 02-10/07/2014 del Sistema Nacional de Prevención, Atención, sanción y erradicación de la Violencia contra las Mujeres por el cual se emite los Lineamientos Normativos y metodológicos para la elaboración de Modelos de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres a que refiere el reglamento de la ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia*. Gobierno de la República. México.

Staub S. (2014). *Mobbing in Academia: Case Analysis*. International Journal of School and Cognitive Psychology Istanbul, Turkey. Recuperado en <http://dx.doi.org/> junio 2015.

Suprema Corte de Justicia de la Nación (2012). *Manual de buenas prácticas para investigar y sancionar el acoso laboral y/o el acoso sexual en la Suprema Corte de Justicia de la Nación*. SCJ, México. Recuperado en <https://www.scjn.gob.mx/Documents/MANUAL%20DE%20BUENAS%20PRACTICAS.pdf> julio de 2015.

Unidad de Género (2015). *Documento interno de análisis normativo de la Unidad de Género 2015*. México.

(2014). *Programa de Trabajo 2014. Red de Enlaces de Género. Sector Central*. Documento interno, México.

Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Jurídicas – Consejo Nacional de Ciencias y Tecnologías UNAM, IJ – Conacyt, (2012). *Aplicación práctica de los Modelos de Prevención, Atención y Sanción de la Violencia de Género contra las Mujeres. Protocolos de actuación*. Instituto de Investigaciones Jurídicas, México.

(2014). *Aplicación práctica de los Modelos de Prevención, Atención y Sanción de la Violencia de Género contra las Mujeres. Protocolos de actuación*. Instituto de Investigaciones Jurídicas, Cuarta edición corregida, actualizada y aumentada, México.

Uribe P. J. F. (2014). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. Editorial El Manual Moderno, primera edición, México.

(2011). *Violencia y acoso en el trabajo. Mobbing*. Editorial Manual Moderno, UNAM, México.

Vega V. Coordinadora (2011). *Violencia, maltrato, acoso laboral: el mobbing como concepto*. Lugar Editorial, S.A., primera edición. Buenos Aires.

Velasco C. M. A. (2014). *Estilos de afrontamiento en adolescentes víctimas y victimarios del bullying y su relación con la violencia familiar*. Tesis de Licenciatura, UNAM, México.

Velasco, M. P. W. (2015). *Una aproximación Bio-Psico-Socio-Cultural al estudio del bienestar subjetivo en México: Un Modelo Explicativo –Predictivo*. Tesis de Doctorado en Psicología. UNAM, México.

Wikipedia (2016). *Contexto*.

https://es.wikipedia.org/wiki/Contexto_ling%C3%BC%C3%ADstico enero 2016.

Wikipedia (2016). *Sobretexo*.

https://es.wikipedia.org/wiki/Contexto_ling%C3%BC%C3%ADstico enero 2016.

Wikipedia (2016). *Subtexto*. <https://es.wikipedia.org/wiki/Subtexto> enero 2016.

Wikipedia (2016). *Texto*. Recuperado en <https://es.wikipedia.org/wiki/Texto> enero 2016.

Anexo 1. Directorio de Atención de Violencia.

Directorio de servicios de atención psicológica y legal en situaciones de maltrato, discriminación laboral y violencia contra las mujeres (INDESOL, 2011).³²

Nombre	Ubicación	Servicios
1. Maltrato laboral. Instancias a las que puedes acudir en caso de vivir maltrato laboral.		
Bufete Jurídico de la UAM (Azcapotzalco).	Tel. 53-83-60-13 y 53-83-61-46. Domicilio: San José 6, Col. San Martín Xochinahuac, Del. Azcapotzalco, México D. F	Tipo de Atención: Brinda asesoría legal y representación legal. Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs. Costo: Donativo de asesoría \$50.00 y mensualidad de \$100.00 en caso de juicio.
Bufete Jurídico UNAM (Centro).	Tel. 57-04-39-01 y 57-02-40-48. Domicilio: San Idelfonso 28, Col. Centro, Del. Cuauhtémoc, México D. F.	Tipo de Atención: Asesoría legal y representación legal. Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs. Costo: Donativo de asesoría \$50.00 y mensualidad de \$100.00 en caso de juicio.
Defensa Jurídica y Educación para Mujeres S.C. Vereda Themis.	Tel. 53-43-65-70 y 53-96-55-86. Domicilio: Avenida de los Maestros 91, interior 14, Col. Agricultura, Del. Miguel Hidalgo, México D. F.	Tipo de Atención: Asesoría psicológica y legal, representación legal. Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 14:00 hrs. Costo: Cuotas de recuperación.
Dirección de Defensoría de Oficio y Orientación Jurídica de la Consejería Jurídica y de Servicios Legales del Distrito Federal.	Tel. 57-09-62-69. Domicilio: Av. José María Izazaga 89, Piso 11, Col. Centro, Del. Cuauhtémoc, México D. F.	Tipo de Atención: Asesoría y representación jurídica. Tipo de Atención: lunes a viernes de 9:00 a 20:00 hrs. Costo: Servicio gratuito.
Instituto de las Mujeres del Distrito Federal.	Tel.: 55-10-34-64, 55-12-27-62 y 55-12-28-56. Domicilio: Tacubaya 76, 1er piso. Col Centro Histórico, Del. Cuauhtémoc, México D. F.	Tipo de Atención: Asesoría psicológica y jurídica. Horario de Atención: lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs. Costo: Servicio gratuito.
Instituto Nacional de las Mujeres.	Tel. 01-800-911-25-11. Domicilio: Alfonso Esparza Oteo 119, Col. Guadalupe Inn, Del. Álvaro Obregón, México D. F.	Tipo de Atención: Telefónica confidencial, a nivel nacional. Asesoría psicológica, jurídica. Horario de Atención: Las 24 horas los 365 días del año. Costo: Servicio gratuito.

³² Documento que se reproduce fiel en algunas de sus secciones y que conforma unos recursos de información sobre el tema de violencia laboral, hostigamiento, acoso sexual y discriminación.

Nombre	Ubicación	Servicios
Jefatura de Defensores de Oficio en Materia Familiar.	Tel. 51-34-14-00. Ext. 3006. Domicilio: Niños Héroes 132, Piso 9, Col. Doctores, Del. Cuauhtémoc, México D. F.	Tipo de Atención: Asesoría y representación jurídica. Horario de Atención: lunes a viernes de 9:00 a 20:00 hrs. Costo: Servicio gratuito.
Jefatura de Unidad de Asistencia Jurídica en Línea (Call Center).	Tel. 51-28-11-05 y 51-28-11-22. Domicilio: Niños Héroes 132, Planta Baja, Col. Doctores, Del. Cuauhtémoc, México D. F.	Tipo de Atención: Orientación jurídica. Horario de Atención: lunes a viernes de 9:00 a 20:00 hrs. Costo: Servicio gratuito.
Junta Federal de Conciliación y Arbitraje.	Tel. 55-50-03-10-00. Domicilio: La Villa 311, Col. Santo Tomás, Del. Azcapotzalco, México D. F	Tipo de Atención: Promoción de la paz social y armonía en las relaciones laborales, mediante la conciliación y el arbitraje. Horario de Atención: lunes a viernes de 8:30 a 14:30 hrs. Costo: Servicio gratuito.
Módulo de Defensoría en el Registro Civil.	Tel. S/N Domicilio: Arcos de Belén S/N, Col. Centro, Del. Cuauhtémoc, México D. F.	Tipo de Atención: Asesoría y representación jurídica. Horario de Atención: lunes a viernes de 9:00 a 20:00 hrs. Costo: Servicio gratuito.
Órgano Interno de Control de la SEDESOL.	Tel. 01 800 007 3705 y 53-28-50-00. Exts. 51413, 51435, 51450, 51452, 51453, 51460, 51462, 51463, 51465, 51498. Domicilio: Av. Paseo de la Reforma 116, piso 11, Col. Juárez, Del. Cuauhtémoc, México D. F.	Tipo de Atención: Recibir quejas y denuncias por incumplimiento de las obligaciones de las y los servidores públicos y darles seguimiento; investigar y fincar las responsabilidades a que haya lugar e imponer las sanciones respectivas. Horario de Atención: lunes a viernes de 9:00 a 18:00 Hrs
Procuraduría de la Defensa del Trabajo del D. F.	Tel. 57-40-22-85. Domicilio: Calzada San Antonio Abad 122, 4° piso, Col. Tránsito, Del. Cuauhtémoc, México D. F.	Tipo de Atención: Asesoría jurídica y representación legal. Horario de Atención: 9:00 a 18:00 hrs. Costo: Servicio gratuito.
Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (PROFEDET).	Tel. 51-34-98-00 ,59-98-20-00 y 01-800-911. Domicilio: Dr. Vértiz 211 Col. Doctores, Del. Cuauhtémoc, México D. F.	Tipo de Atención: Asesoría y representación en juicio, además de proponer soluciones por medio de la conciliación. Horario de Atención: 9:00 a 18:00 hrs. Costo: Servicio gratuito.
Procuraduría de los Trabajadores al Servicio del Estado.	Tel. 50-62-97-00. Domicilio: Av. Imán 660, Planta baja, Mezanine, Col. Pedregal del Maurel, Del. Coyoacán, México D.F.	Tipo de Atención: Jurídica. Horario de Atención: lunes a viernes de 8:30 a 14:30 hrs. Costo: Servicio gratuito.
Subdirección de Asistencia Jurídica Penal de la Consejería Jurídica y de	Tel. 57-09-62-69. Ext. 2006. Domicilio: Av. José María Izazaga 89, Piso 11, Col. Centro, Del. Cuauhtémoc, México D. F.	Tipo de Atención: Asesoría y representación jurídica. Horario de Atención: lunes a viernes de 9:00 a 20:00 hrs. Costo: Servicio gratuito.

Nombre	Ubicación	Servicios
Servicios Legales del Distrito Federal.		
Subsecretaría del Trabajo y Previsión Social del Distrito Federal.	Tel. 57-09-14-94 y 30-00-21-00. Domicilio: Periférico Sur 4271, Col. Fuentes del Pedregal, Del. Tlalpan, México D. F.	Tipo de Atención: Brindar atención integral a las personas que tengan problemas en sus centros de trabajo, derivados de su relación laboral. Horario de Atención: lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs. Costo: Servicio gratuito.
Subprocuraduría de Atención a Mujeres del D.F. de la Procuraduría de la Defensa del Trabajo.	Tel. 57-40-28-45 y 57-40-19-11. Domicilio: Calzada San Antonio Abad 122, 4° piso, Col. Tránsito, Del. Cuauhtémoc, México D. F.	Tipo de Atención: Brindar atención integral a las mujeres que tengan problemas en sus centros de trabajo, derivados de su relación laboral, y dar atención a casos de discriminación, hostigamiento sexual, despido por embarazo, violación y violencia laboral, o cualquier otra situación que involucre una problemática de género. Horario de Atención: lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs. Costo: Servicio gratuito.
Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje.	Tel. 50-62-97-00. Domicilio: Av. Imán 660, Col. Pedregal del Maurel, Del. Coyoacán, México D. F.	Tipo de Atención: Jurídica. Horario de Atención: lunes a viernes de 8:30 a 14:30 hrs. Costo: Servicio gratuito.

Continúa...

Nombre	Ubicación	Servicios
2. Discriminación laboral. Identifica las instancias a las que puedes acudir en caso de vivir discriminación laboral.		
Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED).	Tel. 52-62-14-90. Exts. 5418, 5421 y 5422; 52-03-33-55 y 01-8100-54-30-033. Interposición de queja o reclamación en línea: http://www.conapred.org.mx/quejas/interpos.php Domicilio: Dante 14, Col. Anzures, Del. Miguel Hidalgo, México D. F.	Tipo de Atención: Asesoría y orientación. Así como la recepción de denuncias por actos que puedan dar lugar a responsabilidades. No se necesita tener abogado/a, ya que ahí auxilian para elaborar una demanda. Horario de Atención: lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs. Costo: Servicio gratuito.
Centro Contra la Discriminación.	Tel. 56-63-10-13. Domicilio: León Felipe 162, Col. Tlacopac (San Ángel), Del. Álvaro Obregón, México D. F.	Tipo de Atención: Asesoría jurídica, reparación del daño causado. Horario de Atención: lunes a viernes de 8:30 a 7:00. Costo: Porcentaje por recuperación.
Subprocuraduría de Atención a Mujeres del D.F. de la Procuraduría de	Tel. 57-40-28-45 y 57-40-19-11. Domicilio: Calzada San Antonio Abad 122, 4° piso, Col. Tránsito, Del. Cuauhtémoc, México D. F.	Tipo de Atención: Brindar atención integral a las mujeres que tengan problemas en sus centros de trabajo, derivados de su relación laboral, y dar atención a casos de discriminación, hostigamiento sexual, despido

Nombre	Ubicación	Servicios
la Defensa del Trabajo.		por embarazo, violación y violencia laboral, o sobre cualquier otra situación que involucre una problemática de género. Horario de Atención: lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs. Costo: Servicio gratuito.

Continúa...

Nombre	Ubicación	Servicios
3. Violencia contra las mujeres. Identifica las instancias a las que puedes acudir en caso de vivir violencia de género.		
Asociación de Mujeres Sobrevivientes de Abuso Sexual, MUSAS, A. C.	Tel. 55-78-91-97 y 19-98-45-68. Domicilio: Dr. Durán 4, Despacho 214, Col. Doctores, Del. Cuauhtémoc, México D. F. (Esquina con Eje Central Lázaro Cárdenas. A una cuadra del metro Obrera).	Tipo de Atención: Brinda atención emocional a través de grupos de autoayuda, talleres de prevención de abuso sexual, terapia Individual a niños y niñas, adolescentes y personas adultas, de pareja, familiar y en temas vinculados a la violencia familiar. También ofrece terapia a personas que ejercen violencia. Horarios de Atención: Lunes a Viernes de 10:00 a 20:00 hrs., Sábados de 8:00 a 15:00 hrs. Costo: Cuotas de recuperación.
Asociación para el Desarrollo Integral de Personas Violadas. A. C. (ADIVAC).	Tel. 56-82-79-69 y 55-43-47-00. Domicilio: Salvador Díaz Mirón 140, Col. Santa María La Ribera, Del. Cuauhtémoc, México D. F.	Tipo de Atención: Brinda atención psicológica, médica y jurídica, así como grupos de apoyo a personas que han vivido violencia sexual. Horarios de Atención: lunes a viernes de 9:00 a 19:00 Costo: Donativo.
Centro de Atención a la Mujer de Tlalnepantla, CAM.	Tel. 55-65-22-66. Domicilio: Avda. Toltecas 15, Col. San Javier, Tlalnepantla, Edo. de México.	Tipo de Atención: Atención legal, médica y psicológica; información, orientación y prevención de la violencia familiar; talleres; trabajo social. Horario de Atención: lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs. Costo: Donativos.
Centro Terapéutico de Apoyo a la Mujer.	Tel. 56-64-11-43, 56-51-41-32 y 044-55-21-82-96-86. Domicilio: Miguel Cabrera 14, 2o Piso, timbre 5, Col. Mixcoac, Del. Benito Juárez, México D. F. (Cerca del metro Barranca del Muerto).	Tipo de Atención: Brindar terapia grupal y talleres. Horario de Atención: Lunes a viernes, de 10:00 a 19:00 hrs. Previa Cita. Costo: Cuotas de recuperación.
Centro de atención de la violencia intrafamiliar (CAVI).	Tel. 53-45-52-24. Domicilio: General Gabriel Hernández 56, Planta Baja, Col. Doctores, Del Cuauhtémoc, México D. F.	Tipo de Atención: Brinda atención jurídica, psicológica, de trabajo social, médica, medidas de protección y apoyo económico. Horario de Atención: lunes a viernes de 09:00 a 19:00 hrs. Guardia telefónica nocturna y fines de semana para atención en línea: 53-45-55-98.

Nombre	Ubicación	Servicios
		Medidas de protección las 24 hrs., los 365 días del año. Costo: Servicio gratuito.
Centro de Terapia de Apoyo a Víctimas de Delitos Sexuales, AC (CTA).	Tel. 52-00-96-32 y 52-00-34-36. Domicilio: Pestalozzi 1115, Col del Valle, Del. Benito Juárez, México D. F.	Tipo de Atención: Brinda apoyo, orientación y atención médica, psicológica, social y jurídica durante todo el proceso de la averiguación previa. Horarios de Atención: Lunes a viernes de 9:00 a 19:00 hrs. Costo: Servicio gratuito.
Defensa Jurídica y Educación para Mujeres, Vereda Themis, S. C.	Tel. 53-41-65-70 y 53-96-55-86. Domicilio: Av. de los Maestros, 91-A, Col. Agricultura, Del. Miguel Hidalgo, México, D. F. (A tres cuadras del metro Normal).	Tipo de Atención: Brinda espacio de relajación y armonización corporal (cama y sillón de masaje), representación legal (litigio), sólo en el D. F.; capacitación y sensibilización en temas relacionados con derechos, violencia, autoestima, salud mental, perspectiva de género, entre otros. Horario de Atención: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00. Costo: Cuotas de recuperación.
Espacio Mujeres para una Vida Digna Libre de Violencia.	Tel. 30-89-12-91. Domicilio: Se ubica al Sur de la Ciudad. (El domicilio se proporciona una vez que se solicite el servicio).	Tipo de Atención: Brindar atención psicológica, terapéutica y jurídica, talleres culturales y de recreación. Horario de Atención: Lunes a viernes, de 9:00 a 20:00 hrs. Previa Cita Costo: Donaciones voluntarias.
Fortaleza, Centro de Atención Integral a la Mujer, I. A. P.	Tel. 56-33-35-35. Domicilio: Playa Cortés 366, Col. Reforma Ixtacihuatl, Del. Iztacalco, México D. F.	Tipo de Atención: Brindar asesoría y orientación psicológica las 24 horas del día. Atención psicológica, terapéutica y jurídica, médica y talleres culturales y de recreación. Horario de Atención: Lunes a Domingo, las 24 hrs. Previa Cita Costo: Donaciones voluntarias.
Fundación Diarq, I. A. P.	Tel. 52-02-78-66 y 01-800-836-88-80. Domicilio: Av. Prado Sur 230, int. 40, Col. Lomas de Chapultepec, Del. Miguel Hidalgo, México D. F.	Tipo de Atención: Brindar asesoría y orientación psicológica las 24 horas del día. Atención psicológica, terapéutica, jurídica y médica. Talleres culturales y de recreación. Horario de Atención: Lunes a viernes, de 9:00 a 16:00 hrs. Previa Cita. Costo: Donaciones voluntarias.
Fundación para la Equidad A. C. (APIS).	Tel. 55-39-39-17. Domicilio: Altamira 926, Col Miravalle, Del. Benito Juárez, México D. F.	Tipo de Atención: Brinda atención telefónica dirigida a mujeres en situaciones de violencia, grupos de autoayuda para mujeres que viven situaciones de violencia familiar y asesoría legal. Horario de Atención: Lunes a viernes de 9:00 a 19:00 hrs. Costo: Donaciones.

Nombre	Ubicación	Servicios
Instituto Nacional de las Mujeres.	Tel. 01-800-911-25-11. Domicilio: Alfonso Esparza Oteo 119, Col. Guadalupe Inn, Del. Álvaro Obregón, México D. F.	Tipo de Atención: Atención telefónica confidencial y nacional en situaciones de crisis por diversos tipos de violencia. Horario de Atención: Las 24 horas los 365 días del año. Costo: Servicio gratuito.
Instituto de las Mujeres del Distrito Federal.	Tel. 55-10-34-64, 55-12-27-62 y 55-12-28-56. Domicilio: Tacubaya 76, 1er piso. Col. Centro Histórico, Del. Cuauhtémoc México D. F.	Tipo de Atención: Asesoría psicológica y jurídica. Horario de Atención: lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs. Costo: Servicio gratuito.
Margarita Magón, A. C., CAM.	Tel. 55-19 -58-45. Domicilio: Carlos Pereira 113, Col. Viaducto Piedad, Del. Iztacalco, México D. F.	Tipo de Atención: Asesoría jurídica, civil y penal; atención médica y psicológica; capacitación en temas de género. Horario de Atención: lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs. Costo: Donativos.
Red Nacional de Refugios.	Tel. 01-800-822-44-60.	Tipo de Atención: Brindan seguridad, protección y atención especializada e interdisciplinaria a mujeres con sus hijos e hijas que viven en situación de riesgo por violencia familiar, de género, sexual o trata de personas. Horario de Atención: Lunes a Domingo, las 24 hrs. Costo: Servicio gratuito.
Unidad de atención a Víctimas del Delito en el Estado de México.	Teléfonos: 58 25 8179 Prolongación Lázaro Cárdenas Mz.64, lote 3, Col. Ampliación Higuera CP.52940 Atizapán de Zaragoza.	Tipo de Atención: Asesoría jurídica, trabajo social, atención médica y psicológica. Costo: Servicio gratuito.
Cuautillán Sistema DIF.	Atizapán de Zaragoza Tel. 58-16-00-52. Chalco Tel. 59-75-15-81, 59-73-20-24 y 59-73-15-77. Chimalhuacán Sistema DIF. Chimalhuacán, Méx. Tel. (0155) 58-52-40-21. Coacalco Tel. (0155) 15-48-75-14. Cuautillán Izcalli 2 Tel. (0155) 58-73-22-12. Cuautillán Izcalli Tel. (0155) 58-73-21-10. Ext. 112. Ecatepec Sistema DIF. El Oro Tel. (01711) 1-25-04-80. Huehuetoca Tel. (01593) 9-11-10-39. Huixquilucan Tel. (0155) 16-67-51-84. Ixtlahuaca Tel. (01712) 283-00-38. Jilotepec Tel. (01761) 7-34-07-11. La Paz Tel. (0155) 58-55-96-60. Lerma Tel. (01728) 2-85-20- 99. Metepec Tel. (01722) 217-93-92. Metepec, México Tel. (01722) 2-71-10-99, 2-71-49-89. Naucalpan Tel. (0155) 53-63-33-61. Ext.	

Nombre	Ubicación	Servicios
	8010 Nezahualcóyotl Tel. (0155) 57-42-54-14. Nicolás Romero Tel. (0155) 58-23-01-54. Otumba Tel. (01592) 9-22-06-98 y 9-00-01-46. Santiago Tianguistenco Tel. (01713) 133-50-50. Sultepec Tel. (01716) 14-8-01-77. Tejupilco Tel. (01724) 267-03-27. Tenancingo Tel. (01714) 142-78-69 y 142-03-10. Texcoco 2ª Unidad Tel. (01595) 954-48-46 y 9-54-2087. Texcoco Tel. (01595) 9-54-08-19 Ext. 120. Tlalnepantla Tel. (01 55) 53-17-31-35. Tlalnepantla, Méx. Tel. (0155) 57-14-58-98. Toluca Diforama Tel. (01722) 2-80-31-66. Toluca Tel. (01722) 2-26-16-00 y 2-26-17-00 Ext. 3393 y 3394. Tultepec Tel. (0155) 58-92-78-80 Ext. 109. Tultitlán Tel. (0155) 58-88-11-62 Ext. 17 y 19. Valle de Bravo Tel. (01726) 2-62-04-04 y 2-62-01-29. Valle de Chalco Tel. (0155) 26-45-72-90. Villa del Carbón Tel. (0155) 58-24-50-56. Xonacatlán Tel. (01719) 286-40-79. Zinacantepec Tel. (01722) 2-18-06-05 y 2-18-06-13. Zumpango Tel. (01591) 917-57-42.	
Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México.	Tel. 01-800-696-96-96.	Seleccionar la opción 1 para denuncias, emergencias y Locatel. Horario de atención: 24 hrs. 365 días del año. Costo: Servicio gratuito.
Denuncias Actos contra Infantes en el Estado de México.	Tel. 01-800-710-24-98.	Horario de atención: 24 hrs. 365 días del año. Costo: Servicio gratuito.
Línea sin Violencia (CEMYBS) en el Estado de México.	Tel. 01-800-108-40-53.	Horario de atención: 24 hrs. los 365 días del año. Costo: Servicio gratuito.
Red de Unidades de Atención y Prevención de la Violencia Familiar en el Distrito Federal.	UAPVIF ÁLVARO OBREGÓN Tel. 55-93-83-44 y 55-93-27-16. UAPVIF AZCAPOTZALCO Tel. 53-53-64-70. UAPVIF BENITO JUÁREZ Tel. 55-90-48-17-y 55-79-16-99. UAPVIF COYOACÁN Tel. 54-21-73-31. UAPVIF CUAJIMALPA Tel. 58-12-25-21. UAPVIF CUAUHTÉMOC Tel. 55-10-93-92. UAPVIF GUSTAVO A. MADERO Tel. 57-81-96-26. UAPVIF IZTACALCO Tel. 56-50-18-03 y 56-49-	Tipo de atención: Servicio de albergue y atención psicológica; así como asesoría y Representación legal en materia de violencia familiar en las distintas delegaciones del Distrito Federal. Costo: Servicio gratuito.

Nombre	Ubicación	Servicios
	75-83. UAPVIF IZTAPALAPA Tel. 56-85-25-46. UAPVIF LA MAGDALENA CONTRERAS Tel. 56-81-27-34. UAPVIF MIGUEL HIDALGO Tel. 26-14-35-82. UAPVIF MILPA ALTA Tel. 58-44-19-21. UAPVIF TLÁHUAC Tel. 58-42-55-53. UAPVIF TLALPAN Tel. 55-13-98-35. UAPVIF VENUSTIANO CARRANZA Tel. 55-52-56-92. UAPVIF XOCHIMILCO Tel. 56-75-82-70.	

Anexo 2. Vida sin Violencia. Líneas telefónicas.

Vinculo electrónico para ingresar a la sección de líneas telefónicas:

<http://vidasinviolencia.inmujeres.gob.mx/vidasinviolencia/?q=lineasTelefonicas>

MÉXICO GOBIERNO DE LA REPÚBLICA

INMUJERES INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES

Inicio Contacto Mapa de Sitio

VIDA SIN VIOLENCIA

Prevención Atención Sanción Conoce tus derechos: Erradicación de la violencia Sistema Nacional de Violencia Contra las Mujeres

Líneas telefónicas en el país

Directorio nacional de líneas telefónicas y centros de atención a mujeres en sitios de violencia

¿Te encuentras en una situación de violencia?

¿No sabes qué hacer?

Localiza tu Estado y encontrarás un número telefónico.

¡Tú llamada es importante!

Conoce las leyes de tu estado

• Infórmate aquí

Anexo 3. Museo de la Mujer. Interfaz de la sección de actividades durante el mes de enero 2016.

Vinculo electrónico para ingresar a la sección de actividades del Museo de la Mujer:

<http://www.museodelamujer.org.mx/index.php?page=23>



Anexo 4. Principales fechas de “20 años de lucha contra la violencia hacia las mujeres”.

Mes/ fecha	Evento
Enero	El Grupo Mujeres en Acción presenta placa “ <i>Porque su maternidad fue voluntaria</i> ” ante el monumento a la Madre, Cd. De México (1972). Presencia de los grupos feministas en el escenario político (1976).
Febrero	Fundación del grupo de Coalición de Mujeres Feministas (1976). Año de lucha contra la Violación y visibilización de las agresiones sexuales a través de los medios de comunicación (1978). Lema: “ <i>No más mujeres golpeadas</i> ”.
Marzo	Se establece el 8 de marzo como “ <i>Día Internacional de la Mujer</i> ”, debido al proceso de denuncias de la violencia sexual como problema social.
Abril	Fundación del Frente Nacional de Lucha por la Liberación y los Derechos de las Mujeres con una plataforma que capte las demandas de todos los sectores de mujeres.
Mayo	La Organización de las naciones Unidas (ONU) en 1979 aprueba la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés). México la ratifica en 1981.
Junio	La ONU en 1980 organiza encuentros feministas y conferencias mundiales sobre la mujer (durante junio y julio).
Julio	En los encuentros, mujeres de sectores populares trabajan sobre temas de violencia y la violación, violación de pareja, subordinación y opresión.
Agosto	El Programa Interdisciplinario de Estudios de la Mujer (PIEM) se funda en 1984. De 1984 a 1990 se discute y legisla en materia de delitos sexuales, a partir de las propuestas de las mujeres. En 1988 se tiene el primer Centro de apoyo a personas violadas.
Septiembre	En 1991 se reforma la Ley de Delitos Sexuales en México. 1994, con el tema de Violencia contra las Mujeres inicia la Convención Belém do Pará. 1995, La IV Conferencia Mundial sobre la Mujer.
Octubre	2007 se crea y aprueba la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LAMVLV).
Noviembre	25 de noviembre dedicado al “ <i>Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres</i> ”. En 2008 el Observatorio Ciudadano Nacional de Femicidio (OCNF) solicita la primera Alerta de Violencia de Género (AVG) para Oaxaca, en la zona Triqui por secuestro de niñas y mujeres.
Diciembre	Dedicado a las hermanas dominicanas Mirabal que motivaron el día de activismo, 25 de noviembre, a favor de los Derechos Humanos de las Mujeres.

Información tomada de CN CIMACNOTICIAS (2016).

Anexo 5. Formato de entrevista.

	Mecanismo de Atención a casos de Hostigamiento y Acoso Laboral Unidad de Género	Página
		Fecha de Revisión:
	Entrevista Inicial F001	No. Revisión: 1

DATOS GENERALES

Nombre: _____

Apellido Paterno Apellido Materno Nombre(s)

Fecha de nacimiento: _____ Edad: _____

Estado civil: 1) Soltera (o) _____: Divorciada (o)____, Viuda (o) _____, Unión Libre _____, Amasiato _____, Relación de hecho _____.

2) Casada (o) _____

Régimen en el que se encuentra casada (o): 1) Sociedad conyugal. 2) Separación de bienes.

Lugar de Nacimiento: _____

DATOS DEL DOMICILIO

Domicilio: _____

Calle No. Exterior No. Interior _____

Colonia Delegación o Municipio _____

Teléfono: 1) _____ No especificado. _____ 2) Tel. Casa. _____ 3) Tel. Oficina. _____

4) Tel. Recado. _____ 5) Tel. Celular. _____ 6) No tiene. _____

Teléfono: _____

Tipo de domicilio: _____

Personal/Propio	Padres/Generador	Amistad Receptor	Trabajo
Pareja/Cónyuge	Familiares/Receptor	Amistad Generador	Otro
Padres/Receptor	Familiares/Generador	Renta/Departamento	

GRADO ESCOLAR

Último grado de estudios:

Ocupación:

REFERENCIA

¿Cómo se enteró de este servicio?:

Iniciativa propia

Cartel

Folleto

Internet

Otros

DATOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA EN LA QUE LABORA LA PERSONA QUE PRESENTA LA QUEJA

Domicilio:

Número personas que laboran en el lugar:

Estructura funcional:

Ubicación del puesto de la víctima:

Ubicación del puesto del agresor:

Horario de labores:

Condiciones de trabajo (iluminación, ventilación, tamaño de los espacios de trabajo, asignación de recursos materiales y administrativos para el desempeño):

Reacción inmediata de Usted ante esta persona en el momento de los hechos:

Mencione si su caso es aislado o conoce de otros:

Mencione si hubo cambios en su situación laboral a partir de los hechos:

Cómo le afectó esa situación a nivel personal, familiar y laboral:

Describa como se siente ahora realizando esta denuncia:

¿Qué espera de esta institución en la atención de su caso?

Fecha y hora:

Nombre y firma de la persona entrevistada:

Nombres y firmas de dos testigos:

Firma y nombre de la persona que tomo la entrevista inicial:

Anexo 6. Formato “Resultados de la Atención”.

Resultado de la Atención

Sexo: Mujer () Hombre ()	Fecha:
Motivo de la atención:	Hora de inicio:
Nombre de quien atendió:	Hora final:
	No. de entrevista:

El siguiente cuestionario tiene como propósito conocer la forma en que fue atendida durante la entrevista. Su opinión es muy importante para nosotras y permite mejorar la atención y servicio que proporcionamos.

Todos sus datos son confidenciales, resguardados y protegidos de acuerdo a la normatividad vigente. Las respuestas no interfieren con el motivo de su consulta.

Instrucciones. De acuerdo a cada pregunta elija la respuesta que usted considere y tache en el cuadro correspondiente.

Preguntas	Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1. La persona que la atendió se presentó con usted.				
2. Durante la entrevista se sintió atendida en todo momento.				
3. Se sintió escuchada.				
4. Se sintió respetada.				
5. Se sintió en libertad de hablar de su queja, emociones y lo que le molesta.				
6. Se le informaron las opciones administrativas y/o legales que puede seguir.				
7. Se le apoyo para el llenado de cuestionarios o entrevistas.				
8. Se le informó la función del Enlace de género.				
9. Se le ofreció y presto ayuda psicológica durante la entrevista.				
10. Sus dudas fueron aclaradas.				
11. Se le oriento sobre los cursos de capacitación.				
	Excelente (10)	Buena (8)	Regular (6)	Mala (5)
12. Evalúa la atención en general como:				

Observaciones, sugerencias y/o felicitaciones.