



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MEXICO

ESPECIALIZACIÓN EN MODELOS DE INTERVENCIÓN CON MUJERES

ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

**“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES
DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS
TRABAJADORES SOCIALES”**

PRESENTA:

LIC. RAMÍREZ MARTÍNEZ JANETH

TUTOR:

MTRA. BARBA ÁLVAREZ BEATRIZ GISELA

MÉXICO. D.F AGOSTO DE 2013



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.

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

CONTENIDO

Prefacio

Agradecimiento

Introducción

Capitulo 1. **Justificación**

Capitulo 2. **Mobbing: características, actores y consecuencias para las personas**

2.1. El concepto de mobbing

2.2. Definición de violencia laboral y acoso moral

2.3. Diferencia entre violencia laboral, acoso moral y mobbing

2.4. Antecedentes

2.5. Tipos de mobbing

2.6. Etapas del mobbing

2.7. Perfil de los actores involucrados en el mobbing

2.8. Consecuencias del mobbing en las personas que lo padecen, en la esfera familiar y social

Capitulo 3. **Mobbing y el marco legal en México**

3.1. Marco legal internacional y federal.

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

3.2. La protección de los/as trabajadores en otros países.

Capitulo 4. **La perspectiva de intervención del trabajo social en el mobbing**

Capitulo 5. **Propuestas de intervención**

Capitulo 6. **Conclusiones**

Glosario

Referencias bibliográficas

Referencias mesográficas

Referencias hemerograficas

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

PREFACIO

“Una maquina puede hacer el trabajo de 50 hombre corrientes, pero no existe ninguna maquina que pueda hacer el trabajo de un hombre extraordinario”

Elbert Hubbard

“Soy gran creyente en la suerte, y he descubierto que mientras más duro trabajo, mas suerte tengo”

Stephen Leacock

El mobbing representa uno de los riesgos mas graves, ya que puede causar efectos negativos en el bienestar físico, social y familiar de las/os trabajadores. El presente ensayo persigue dos objetivos: el primero aportar un enfoque desde la perspectiva de trabajo social. El segundo consiste en la prevención y atención de dicho problema social, a través de un modelo que consiste en presentar una metodología fiable y eficaz, que dé respuesta al mobbing.

Toda organización y/o institución tiene la responsabilidad de proporcionar un entorno de trabajo seguro, deben emplear las medidas necesarias para minimizar el riesgo de los trabajadores en el ámbito personal, familiar y social.

El presente ensayo enfatiza la importancia de adoptar una visión social del mobbing, que comience con el análisis de la naturaleza de dicho problema y que prosiga con el diseño, aplicación y supervisión de estrategias de intervención que permitan la minimización del mismo. Este trabajo es un complemento interdisciplinario cuya finalidad es fomentar las oportunidades necesarias para que tanto las trabajadoras/es obtengan un trabajo digno, seguro e igualitario.

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

AGRADECIMIENTOS

El presente ensayo se lo dedico a Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no claudicar en los problemas que se presentaban, por enseñarme a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad, por brindarme una vida llena de aprendizajes y experiencias.

A mis padres por haberme brindado la oportunidad de estudiar no sólo la Licenciatura en Trabajo Social, sino también la Especialidad en Modelos de Intervención con Mujeres, por su esfuerzo, dedicación y entera confianza. Pero sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida.

Papi, gracias por tu apoyo, la orientación que me has dado, por iluminar mi camino y darme la pauta para poder realizarme en mis estudios y mi vida. Agradezco los consejos sabios que me has dado en el momento exacto, por ayudarme a tomar decisiones que me ayudan a balancear mi vida, pero sobre todo gracias por el amor tan grande que me das.

Mami, tu eres la persona que siempre me levanta los ánimos en los momentos difíciles, gracias por tu paciencia y esas palabras sabias que siempre tienes para mis enojos, mis tristezas, por ser mi amiga en los buenos, malos y peores momentos, por ayudarme a cumplir mis sueños y ser constante en todos mis proyectos.

A mis hermanos Oscar y Laura, a mi cuñado Raúl por ser parte importante de mi vida y representar la unidad familiar; por ser un ejemplo de desarrollo; por llenar mi vida de alegrías y amor cuando más lo he necesitado. A mis sobrinas Liliam y Lorely quienes han sido y son mi motivación, inspiración y felicidad.

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

Miriam, de verdad soy muy feliz por tenerte como hermana y como mi mejor amiga. Ahora comprendo esos regañones y jalones de oreja cuando me desviaba de mi meta, gracias hermanita por hacer que mi corazón siguiera latiendo, porque de no haber sido por esos consejos y por ese apoyo incondicional no hubiera logrado alcanzar mi objetivo, gracias por ayudarme a crecer profesionalmente. Me siento orgullosa de ti y de esa alma tan bella que tienes, te quiero mucho.

A mis amigas, por ser parte significativa de mi historia de vida, gracias por confiar y creer en mí, por su apoyo, comprensión y sobre todo amistad.

De la misma forma agradezco la confianza, apoyo del equipo de trabajo de posgrado de la Escuela Nacional de Trabajo Social: Mtro. Alejandro Chirino Sierra, Mtra. Elizabeth González Salazar, Roxana Denise Medina Guzmán, Mónica Escobar Escobar y Ileana Flores Zavaleta. Por las facilidades que me fueron otorgadas; por la oportunidad de crecer profesionalmente; por la paciencia necesaria y por motivarme a seguir adelante en los momentos de desesperación.

Un especial agradecimiento a mi jurado revisor por sembrar un granito de sabiduría; la Doctora Sonia Frías Martínez, Doctora Alma Sánchez Hernández, Maestra Beatriz Castillo Escamilla, Maestra Leticia Aparicio Soriano y la Maestra Beatriz Gisela Barba Álvarez. Por haberse interesado en mi trabajo, por las sugerencias recibidas, el seguimiento y la supervisión continua, pero sobre todo por la motivación, orientación y el apoyo recibido.

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

INTRODUCCIÓN

El “mobbing” es una expresión de violencia en los espacios laborales. De acuerdo a la Real Academia de la Lengua se encuentra definido como “voz inglesa con que se designa el hostigamiento al que, de forma sistemática, se ve sometida una persona en el ámbito laboral, y que suele provocarle serios trastornos psicológicos. Debe sustituirse por el equivalente español acoso laboral”. La palabra mobbing proviene del verbo inglés “to mobb” que significa acosar u hostigar. Ha sido traducido de diferentes formas, como por ejemplo acoso moral, acoso laboral, acoso psicológico, acoso institucional que tiene como propósito producir miedo o terror en el trabajador en su entorno laboral. Al revisar la literatura se observa que los autores utilizan términos para referirse a conductas concretas de mobbing, como: “bossing”, equivalente al acoso de un jefe a sus empleados y “bullying”, el cual suele aplicarse a las humillaciones y agresiones por parte de pares normalmente en el ámbito educativo. Han surgido como nuevas categorías en el análisis de los espacios laborales, para nombrar y definir procesos violentos que se han hecho visibles en los últimos años, no solo en México sino alrededor del mundo.

El *mobbing* puede tener consecuencias más serias de lo que se cree. Este tipo de violencia generalmente es invisible, debido a que en la mayoría de los casos permite al grupo que la ejerce mantener las agresiones hacia la víctima. Por ello, la calidad del trabajo, y las condiciones en que se desarrolla son un tema importante a considerar desde la perspectiva de derecho humano. El empleo es una actividad inherente al crecimiento y desarrollo humano y social. Como tal, las faltas o anomalías en sus condiciones tienen profundas consecuencias en la persona y en su entorno social.

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

A lo largo del presente trabajo, se formula una primera aproximación al concepto de *mobbing*, como una forma de violencia y discriminación en el empleo y se plantea la necesidad de ser atendido desde la prevención así como desde las políticas públicas y leyes que protejan la dignidad de las personas en el lugar de trabajo.

Por otro lado cabe resaltar que este ensayo es para obtener el grado de la Especialidad en Modelos de Intervención con Mujeres, en el cual nos enfocaremos específicamente al concepto de *mobbing*, toda vez que este se encuentra comprendido dentro de otras situaciones de violencia. En este término se engloban distintas formas de violencia laboral como el acoso laboral, moral, psicológico e institucional. Aunado a esto la palabra por sí sola genera expectativa e interés, situación que nos permitiría captar la atención de víctimas, victimarios y población en general.

El presente ensayo evidencia como el surgimiento de este problema social se fundamenta en la existencia de contextos laborales dañinos, que facilitan actos hostiles por parte del equipo de trabajo, que estimulan el acoso, dirigido en su mayoría hacia las mujeres. Sucede con mayor frecuencia en ámbitos en los que se da una lucha por el control informal, que promueve acciones en contra de uno o más trabajadores que son percibidos como una amenaza para el estatus de la organización, puesto que ponen en riesgo el control y los beneficios de las/os acosadores. Estas acciones se traducen en actos repetitivos y prolongados que buscan de forma explícita destruir y minimizar a la víctima, agrediendo su autoestima y desvalorizándola, con la intención de que renuncie a su puesto de trabajo.

Este ensayo hace énfasis en las consecuencias generadas por el *mobbing*, presenta antecedentes, conceptos, incluye los tipos de violencia, características de las víctimas y los victimarios, fases, consecuencias en el ámbito familiar y social, leyes y propuestas de prevención del *mobbing*. Se centra en el fenómeno

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

del mobbing, el cual puede afectar a todas las mujeres empleadas, independientemente de las funciones que desempeñe (vendedoras ambulantes, empleadas domesticas, chofer (taxi y/o transporte público) entre otros). Presenta la importancia de analizar el *mobbing* desde la perspectiva de trabajo social, basada en estrategias de intervención que permitan la prevención y tratamiento, con la intención de disminuir y posteriormente eliminar aquellas situaciones que puedan dar a lugar dicho problema.

También es conveniente tener en cuenta las condiciones de acceso de la mano de obra femenina en el mercado de trabajo, ya que inicialmente en nuestra sociedad, el trabajo era terreno exclusivo de los hombres, mientras que la mujer se limitaba a los quehaceres domésticos, lo que evidentemente ha determinado el acceso de la mujer al trabajo, han sido situaciones de crisis que debió enfrentar el mercado laboral (García, 2001).

A este proceso de participación de la mujer en el trabajo, le siguió la tutela de los derechos, con el objeto de garantizarle esa participación. Sin embargo, a pesar de todo ello las condiciones de trabajo no son las mismas, debido a que en la actualidad el mobbing se da principalmente en las mujeres (Huerta, 2011). Es innegable que existe un trato diferenciado en el ambiente laboral para ambos sexos, el cual no encuentra una justificación adecuada más que en razones culturales que actúan como detonante para que un empleador prefiera un hombre que a una mujer a la hora de contratar.

Por eso podemos decir que la dificultad de acceder a un empleo digno y de permanecer en él han hecho que las mujeres sean más vulnerables que los hombres a este tipo de atropello, toda vez que el victimario/a ve en ellas a personas vulnerables incapaces de reaccionar por temor a la pérdida del empleo.

Otro elemento a desarrollar en este trabajo, es una “propuesta de intervención”, cuya importancia radica en el trabajo interdisciplinario de las/los trabajadores sociales, abogados, psicólogos entre otros. Esto significa que no nos

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

conformamos con la mera reflexión académica (valiosa en si misma), sino que se busca visibilizar y crear conocimiento sobre el mismo, así como iniciar su investigación desde la perspectiva de trabajo social. Aunado a ello es importante difundir el tema a nivel social, político y académico, con la intención de generar una conciencia que promueva iniciativas que permitan prevenirlo y erradicarlo desde una perspectiva social, la cual debe fundamentarse en el trabajo interdisciplinario e institucional.

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

JUSTIFICACION



En esta sociedad, el centro de trabajo, constituye uno de los lugares más importantes de nuestra vida, ya que pasamos una tercera parte de nuestro tiempo en el mismo. En él se genera una interacción con las diversas empleadas y empleados, en algunos casos dentro de dichas relaciones se dan fricciones, que provoca una actitud grosera y hostil por parte del victimario/a (compañeros de trabajo y/o jefes), que pone en detrimento el rendimiento laboral de la persona afectada. Esta situación que en determinado momento reducirá la eficiencia, eficacia y efectividad del desempeño del individuo, generando así una marginación social y laboral.

El *mobbing* es un tema que en la actualidad, afecta tanto a trabajadores como a trabajadoras, siendo estas últimas las más dañadas, con base a estadísticas de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) “uno de cada 10 trabajadores es víctima de acoso laboral en el mundo, y de 100 casos, 75 corresponden a mujeres acosadas” (Huerta Mendoza, 2011). Esta situación que genera un problema social, el cual repercute en el ámbito familiar, social y personal de la víctima. Se presenta tanto en instituciones públicas como privadas, exterioriza claras desventajas, respecto a la subvaloración del trabajo femenino, discriminación laboral, ambientes violentos y hostiles.

Por lo anterior es importante enfocarnos en el estudio del *mobbing* hacia las mujeres, a partir de antecedentes, causas, características, normas y/o leyes que se encargan de regular el impacto en las mujeres y la sociedad, así como las estrategias de prevención a implementar.

La necesidad de plantear el *mobbing* como un problema social, incidirá en la minimización y erradicación del mismo a través de la prevención y capacitación,

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

ya que mediante su análisis se podrán establecer algunos lineamientos (los cuales deberían contemplarse en la Ley Federal del Trabajo, el Código Penal y la Ley de los Trabajadores al Servicio del Estado) a seguir en caso de ser víctimas de *mobbing*, medidas de prevención y propuesta de intervención, con el fin de presentar a las víctimas alternativas, para la solución de dicho problema. Ante estos escenarios debemos pensar en la modernidad en todos los sentidos, sin olvidar que también son necesarias nuevas formas de organización institucional, de tal manera que permita conciliar los intereses del personal y el patrón, creando un ambiente de colaboración y no confrontación.

Es indispensable la intervención de las y los trabajadores sociales desde un campo de análisis social interdisciplinario, en el que se trabaje de manera conjunta con abogados, psicólogos, médicos y profesionales de las ciencias sociales, entre otros. Esto implica pensar en la necesidad de formular una perspectiva teórico-conceptual y una estrategia metodológica, que permita abordar el problema *mobbing* desde una perspectiva social. Los desafíos que se derivan de la necesidad de generar conocimiento, el cual se caracteriza por la construcción de conceptos, técnicas y estrategias, mismo que permite incidir y transformar.

La intervención de las y los trabajadores sociales, es una construcción profesional, cuya legitimidad está determinada por las demandas que establecen la población y/o las instituciones. En este sentido se encarga de promover y construir procesos de intervención basados en la mediación, orientación y promoción. Dicho trabajo “se entiende como la acción organizada y desarrollada con las personas, grupos o comunidades; cuyo objetivo se encuentra orientado en superar los obstáculos que impiden avanzar en el desarrollo humano y en la mejora de la calidad de vida del individuo en su entorno” (Aday, Bratti y Nicolili, 2001). De ahí que la participación de las y los trabajadores sociales esté centrada tanto en la persona como en el medio social, partiendo de un enfoque global, histórico, político, económico y cultural. Cabe señalar que los objetivos y la forma de trabajo de mujeres y hombres radican en las características del contexto social de cada persona,

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

partiendo del respeto a los derechos humanos, la igualdad de oportunidades y el respeto a la dignidad humana.

La intervención profesional se realiza desde una perspectiva interdisciplinaria con la intención de brindar una respuesta efectiva y eficiente, basada en una respuesta global, integral y sistémica, orientada a mejorar la calidad de vida de las empleadas en el ámbito laboral, familiar y social, contribuyendo a superar los problemas a través del apoyo y colaboración de diversas disciplinas y organizaciones que fomentan la igualdad y la dignidad del individuo en su entorno social, familiar y laboral. Asimismo la participación del trabajador social posibilita:

- a) Responder a las demandas sociales;
- b) Interacción entre individuo y/o instituciones;
- c) Evolución continua, eficiente, efectiva y eficaz de los programas y proyectos sociales;
- d) Implementar y desarrollar modelos de intervención (Alday, Bratti y Nicolini, 2001).

A partir de estas consideraciones previas sobre estas profesionales del trabajo social se pretende dar una respuesta con visión preventiva basada en los recursos de capacitación de cada organización y/o institución, mismos que deben ser enfocados hacia protección de las empleadas: garantía de salario remunerado, salud de las trabajadoras y su familia, seguridad laboral, acceso a la educación, capacitación, vivienda y trato digno, entre otras. La finalidad de la prevención es impulsar y generar una mejor calidad de servicio de forma directa e indirectamente para los usuarios, aunado a esto es importante implementar estrategias realistas que minimicen el impacto de dicha problemática social.

Las empleadas que se han enfrentado a esta experiencia de violencia expresada en cualquiera de sus formas: psicológica, emocional y de salud presentan graves consecuencias tanto en el plano de la salud física como emocional, afectando no sólo el bienestar de las trabajadoras, sino también el de sus familiares y a otras personas de su entorno social. Cuando hablamos de *mobbing*, se está frente a un maltrato que intenta reducir a las mujeres a tal punto de anularla, por medio de

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

rumores en su contra, críticas constantes, se desacredita su trabajo o se le profieren gritos con la intención de minimizar a las víctimas. El trabajo viene a constituir, un derecho y una obligación protegidos por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y por la Ley Federal del Trabajo, en sus artículos 3°, 5° y 123 respectivamente, ya que dichos preceptos legales exigen respeto para la dignidad y libertades de quien proporciona un servicio.

Es por esto que, el análisis del presente trabajo se efectuará desde la perspectiva del trabajador social, quien es definido por Ander Egg (1995: 351) como “una persona que realiza una labor cuya modalidad operativa exige una dimensión o preocupación social”. Este ensayo exterioriza una dificultad, toda vez que en la actualidad, esta expresión de *mobbing* no cuenta con la difusión pertinente dentro de la sociedad, debido a que la mayoría de las personas desconoce qué es, causas, características y fases, motivo por el cual la mayor parte de la población considera normal la desigualdad y el abuso de poder en el ámbito laboral. A menudo no se entiende, otras veces no se aborda porque molesta o porque se da un conflicto de intereses para el victimario.

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

MOBBING: CARACTERÍSTICAS, ACTORES Y CONSECUENCIAS PARA LAS PERSONA



El *mobbing* es un problema reciente objeto de investigación, no porque antes no ocurriera, sino porque recientemente está siendo tratado. Ante los altos niveles de desempleo y competitividad, la violencia es una expresión de conflicto y discriminación en contra de los individuos vulnerables; no se encuentra relacionado con la clase social, el nivel cultural o la raza. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en la tercera encuesta europea sobre condiciones de trabajo en la unión europea en 2000 un 9% (equivalente a 13 millones de personas) de los trabajadores han sido víctimas de “*mobbing*”, mientras que en España el 5% son víctimas de acoso laboral (Hernández Gracia y Rosas Meneses). Respecto a México y de acuerdo al periódico El Universal, durante una rueda de prensa previa al arranque del Encuentro Internacional de Salud Ocupacional, el doctor Moreno Pando director del Instituto de Investigación de Salud Ocupacional del Centro Universitario de Ciencias de la Salud (CUCS), señaló que en México “*alrededor de un 7 por ciento de los trabajadores está sufriendo este tipo de hostigamiento... equivalente a 150 mil mexicanos*” (Carrillo Eduardo, 2011), sin embargo en la actualidad no se cuenta con estadísticas confiables que proporcionen datos sobre el *mobbing* para mujeres y hombres.

Cabe señalar, que en México el *mobbing*, ha sido poco estudiado, razón por la cual sólo existen estadísticas generales sobre el tema, según la OIT “uno de cada 10 trabajadores es víctima de acoso laboral en el mundo, y de 100 casos, 75 corresponden a mujeres acosadas” (Huerta, 2011). En el proceso de investigación documental, de acuerdo al periódico el Universal, la Online Career Center (Centro de Profesiones Online) OCC, señaló que en México “el 70% de los profesionistas consideran que ambos sexos se encuentran expuestos al “*mobbing*”, a pesar de

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

que a nivel mundial esta práctica suele ser 2.5 veces más frecuente en contra de las mujeres. El 54% considera que el maltrato es cometido por compañeros, mientras que el 46% indica que viene de un superior” (Vargas, 2012).

La falta de oportunidades laborales en México, la desigualdad y la discriminación de género, ha propiciado que las y los trabajadores acepten cualquier empleo, sin importar los bajos salarios o las condiciones de trabajo, lo que además provoca el rechazo a denunciar al mobbing por el miedo a la pérdida del empleo a esto le agregamos la falta de información sobre sus derechos y obligaciones en el ámbito laboral. Dicha desinformación da pie a que directivos, gerentes, compañeros, se sientan con la libertad de violar impunemente los derechos de las trabajadoras. El *mobbing* va a disminuir en la medida en que cada uno de los involucrados asuman su responsabilidad.

Respecto a las obligaciones que confiere a cada uno de los implicados en este problema, la Secretaria de Trabajo está obligada a capacitar a las trabajadoras sobre sus derechos, así como asesorarlas en relación a los procedimientos que deben seguir cuando observen o sean víctimas de abusos o agresiones por parte de compañeros/as o jefes. Asimismo, las empleadas deberían conocer: 1) La Ley Federal del Trabajo, 2) La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 3) La Ley del Seguro Social, 4) El código Penal, 5) Ley de los Trabajadores al Servicio del Estado, 6) Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación, 7) Ley General para la Igualdad entre Hombres y mujeres, 8) Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida libre de Violencia, 9) Convención Sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW), 10) Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer, Belem do Para. Porque la dignidad como persona y/o empleada no debe ser una moneda de cambio que se ponga sobre los escritorios de los jefes o compañeros/ras de trabajo para acceder a un salario o beneficio que por derecho se es acreedor.

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

2.1. El Concepto de Mobbing

La violencia se encuentra instalada en las relaciones humanas, debido a que se expresa en variadas formas como por ejemplo “bullying”, “bossing”, “acoso laboral” y “mobbing”, hacen referencia a comportamientos agresivos, sin embargo se diferencian por algunos matices. El primero se caracteriza por la agresión física dirigida hacia un adolescente en el ámbito escolar. El segundo radica en la agresión de los jefes hacia los empleados. El tercero son las acciones negativas en contra de los trabajadoras/es y finalmente el cuarto *mobbing*, algunos autores lo definen como:

Vega (2011) “el fenómeno en el que una persona o grupo de personas ejerce violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lo lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo”.

Leyman (2005) describe el *mobbing* como una situación en la que una persona (o en raras ocasiones un grupo de personas) ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado (como media unos seis meses) sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas.

Hirigoyen (citado en Velázquez 2005) define el *mobbing* como “una conducta abusiva que se manifiesta mediante comportamientos, palabras, actos, gestos o escritos que pueden atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, con el fin de poner en peligro su empleo o degradar su ambiente de trabajo”

Según la OIT (Organización Internacional del Trabajo) el *mobbing* es “cualquier incidente en el cual una persona es abusada o maltratada en circunstancias

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

relacionadas con su trabajo. Estos comportamientos pueden ser originados por jefes, compañeros de trabajo y en cualquier nivel de organización” (Uribe, 2011).

Para el presente trabajo el *mobbing* es un ataque físico y/o emocional contra una persona o grupo, inicia cuando el individuo se convierte en objeto de comportamientos agresivos por parte de otros con la finalidad de desestabilizar su entorno laboral, teniendo consecuencias graves en el entorno familiar y social, la finalidad de dichos eventos es hacer que la empleada renuncien a su trabajo.

2.2. Definición de Violencia Laboral y Acoso Moral

El acoso moral se encuentra definido como:

Leymann (citado en Fernández, 2000: 47) lo define como “las acciones recurrentes y particularmente negativas dirigidas en concreto contra uno o varios trabajadores de manera ofensiva”.

Hirigoyen lo define como “una conducta abusiva que se manifiesta mediante comportamientos, palabras, actos, gestos o escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, degradar su ambiente de trabajo” (Fernández, 2000, pág. 48).

Vega lo define como “una conducta abusiva que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, degradando el ambiente de trabajo”. (Vega, 2011, pag174).

Por otro lado la violencia laboral se encuentra conceptualizada por la (OIT) como “toda acción o comportamiento que se encarga de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional (OIT, 2003).

Cuando hablamos de *mobbing*, nos referimos a un modo cuidadoso y sofisticado (de no dejar pruebas) de atacar física y emocionalmente a la víctima, en pequeñas dosis; lo que no disminuye, al contrario, multiplica su efecto estigmatizador y se

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

genera en forma vertical ascendente, descendente y horizontal. La finalidad es excluir o someter a la víctima en cuestión, con la intención de que abandone el puesto de trabajo.

2.3. Diferencias entre Mobbing, Violencia Laboral y Acoso Moral

Acoso Moral

- Es una conducta abusiva, en la que una persona hace uso ilegítimo de sus atribuciones o facultades.
- Se manifiesta a través de comportamientos, palabras, gestos y actos.
- Atenta contra la integridad física y psíquica de la persona (Vega, 2011:68-69).

Violencia Laboral

- Tiene lugar entre los trabajadores, directores, supervisores.
- Es una forma de abuso de poder que tiene por finalidad excluir o someter al otro.
- Puede manifestarse como agresión física, acoso sexual o violencia psicológica.
- Puede ejercerse por acción u omisión.
- Afecta a salud y el bienestar de las personas (Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, 2013).

Mobbing

- Este proceso de comunicación es hostil, agresivo, y puede darse en la natural interacción social entre los miembros de la organización, ya sea entre pares o entre superiores jerárquicos y subordinados laboralmente. En este caso el mensaje puede ser verbal, gestual, de vacío (ignorar a

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

la víctima) o manifestarse por comportamientos no éticos y sin escrúpulos.

- Es sistemático, es decir, que las acciones son siempre similares y van conformando a través del tiempo un estilo autoritario.
- Es persistente: esto es, un hecho aislado con estas características no define por sí al mobbing. Para serlo debe ser repetitivo en su tipo, en las formas y en el tiempo.
- La víctima siempre es la parte más débil en la relación. El atacante es el que ejerce el poder y tiene la posibilidad de hacerlo discrecionalmente.
- El poder que ejerce el hostigador actúa como presión psicológica, ejerciendo miedo y desvalorizando a la víctima.
- Las acciones más típicas de este comportamiento son: Abrumar a la víctima con tareas; No permitirle hablar; Ridiculizarla; Destacar su inoperancia; Marginarla del ámbito natural de su grupo laboral; Ignorarla; Discriminarla; Se está frente a un maltrato que intenta reducir a la persona a tal punto de anularla; Se critica; Se le inventan injurias; Se le profieren gritos desmedidos y descalificadores; Comportamiento no cooperativo, boicot. (Vega, 2011, pag14,39, 68-69)

En conclusión, hablamos de *mobbing* desde el momento de que el individuo se convierte en la víctima principal tanto de la organización como de los compañeros/as, el objetivo final es lograr un clima especial para su renuncia, alejarla de su empleo, y simultáneamente, influir para lograr dicho propósito. Aunado a ello cuando hablamos de *mobbing* nos referimos a los derechos de las mujeres en el ámbito laboral, incluyendo dentro de este el acoso psicológico y laboral, lo que nos permite una mayor incidencia dentro del marco laboral.

Por su parte la *violencia laboral* y el *acoso moral* se encuentra encaminado hacia una conducta abusiva que pretende desestabilizar el entorno laboral de la persona, dentro del marco legal este concepto solo apunta hacia los derechos laborales, situación que solo nos permite incidir en una parte de la problemática.

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

2.4. Antecedentes del Mobbing

El *mobbing*, es un tema que se ha venido estudiando desde mediados los años 80's, no obstante fue hasta 1984 cuando sus principales investigadores Leyman y Gustavs publicaron el primer artículo de investigación con autentico, titulado “*Psychological violence at workplace*”. Para abril de 1995 se celebró el primer simposium sobre *mobbing* en el Séptimo congreso Europeo de Psicología y las Organizaciones. Los países que han generado más investigaciones sobre el tema son Finlandia, Suecia, Noruega y Alemania. En México Peña, Ravelo (2008) y Sánchez y Peña y Sánchez en 2009 publicaron los libros Cuando el Trabajo nos Castiga y Testimonios de Mobbing respectivamente, donde describieron diferentes acercamientos teóricos, las fases, modelos; plantearon modelos organizacionales acerca de la violación, el lenguaje utilizado para el mobbing, la ética de la omisión, la reestructuración laboral, así como diferentes estudios de caso en diversos escenarios. En este mismo contexto Mercado (2008) realizó una serie de investigaciones que contextualizó en el libro Psicología de la Salud Ocupacional en México. Pando, Aranda, Torres y Chavero (2006) realizaron estudios sobre el tema (Uribe, 2011).

2.5. Tipos de Mobbing

El mobbing se genera en varios sentidos, puede basarse tanto en la competitividad, en el deseo de lograr un ascenso. El acoso puede producirse en distintas direcciones, como vamos a ver a continuación:

Acoso ascendente cuando el acosador se encuentra en un nivel jerárquico inferior dentro de la empresa frente a la víctima. Un ejemplo de este tipo de mobbing es el propósito de alcanzar el puesto jerárquico que ostenta el otro (Vega, 2011, pag15).

Acoso descendente es el que se lleva a cabo por parte de un superior jerárquico hacia un subordinado; se trata del caso más destructivo por el hecho de que la

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

víctima se siente aun más aislada que en los otros tipos de acoso y con una menor disponibilidad de recursos (Bosqued, 2005).

Acoso horizontal tiene a lugar entre personas que ocupan un mismo nivel jerárquico en la empresa, es decir, cuando tanto el acosador como el acosado son compañeros (Bosqued, 2005).

Acoso mixto ha partido de un superior, este hace lo necesario para que los compañeros de la víctima o algunos de ellos participen, ya sea activa o pasivamente (Bosqued, 2005).

Del Pino ((2007), señala que el *mobbing* puede clasificarse en dos categorías de análisis: *alto valor organizacional* y *exclusión laboral por diversidad*. En la primera se hace referencia a los grupos de trabajadores que tradicionalmente han sido discriminados en las empresas, porque presentan características específicas que los hacen ser más vulnerables en el ámbito laboral (mujeres, discapacitados y adultos mayores entre otros), así como trabajadores con problemas emocionales de baja autoestima producto de historias personales de rechazo o violencia; además de aquellos que forman parte de sectores minoritarios raciales, religiosos, ideológicos, en función de determinada cultura. Aunado a ello, diversos autores como Hirigoyen (2001), Piñuel (2001) y Del Pino (2007) señalan que el personal con alto valor organizacional constituyen un grupo con un alto riesgo laboral; el cual se constituye en una fuerza productiva estratégica clave para las empresas por su talento profesional y potencial, suele destacar por poseer grandes conocimientos y conducirse con una elevada calidad profesional, rigor rapidez y eficacia en el desempeño de su trabajo.

El segundo se basa en la *exclusión laboral por diversidad*, se da en el desempeño sobresaliente, niveles altos de competitividad laboral, liderazgo, potencial productivo, así como por sus valiosas aportaciones y/o propuestas innovadoras de mejora para las compañías.

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

2.6. Etapas del Mobbing

Pérez, Nogareda, Martín y Sancho en su obra *Mobbing, Violencia Física y Acoso Sexual* (2001), señalan que el mobbing es un problema que va llevando una evolución a lo largo del tiempo y que en muchas ocasiones, tiene su origen en acontecimientos poco relevantes pero que pueden acabar con la expulsión de la víctima de la vida laboral. Por ello es posible diferenciar distintas etapas desde el inicio hasta el final de la problemática, dentro de las cuales destacan cuatro: fase de conflicto, fase de mobbing o estigmatización, fase de intervención desde la organización y fase de marginación o de exclusión de la vida laboral.

Fase de conflicto: suele hallarse en algún conflicto que, lejos de ser resuelto, este se vuelve crónico. Puede deberse a cuestiones relacionadas con la organización del trabajo (en cualquier organización se ven obligados a coexistir personas y grupos cuyos objetivos e intereses son diferentes e incluso, pueden llegar a estar frecuentemente enfrentados). Lo habitual es que los comportamientos las actitudes, las formas de relación, los estilos de vida de los miembros de una organización sean distintos e incluso incompatibles.

Fase de mobbing o estigmatización: más allá de una disputa personal de carácter puntual, la fase de mobbing propiamente dicha, comienza con la adopción, por una de las partes en conflicto, de las distintas modalidades de comportamiento hostigador. La prolongación de esta fase suele deberse habitualmente a actitudes y conductas de evitación o de negación de la realidad por parte de la trabajadora. El sobrecogimiento que se produce ante una situación amenazadora importante es una reacción de entrega sin lucha, sin defensa y sin huida que se acompaña de una notable reducción intelectual. La ausencia o mal funcionamiento de sistemas de resolución de conflictos y las carencias de leyes que protejan a víctimas de *mobbing* permite la prolongación en el tiempo de esta fase que, según los estudios de Leyman (citado en Pérez, Nogareda, Martín y Sancho, 2001) en Suecia, tiene una duración de 1 a 3 años por término medio, antes de pasar a la tercera fase.

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

La tercera fase es de intervención desde la organización: en esta fase se toma conciencia de la situación que se está viviendo y se adopta un conjunto de medidas dirigidas a paliar y resolver los acontecimientos por parte de la institución. El tipo de medidas a adoptar variará en función de los hechos concretos, las circunstancias de la víctima y la parte hostigadora, el tipo de organización y la legislación vigente. Las actuaciones encaminadas a la resolución positiva del conflicto suelen contemplar el fenómeno del dialogo, los cambios de puesto, la investigación de los hechos y la tipificación de la infracción.

La última fase es la de marginación o de exclusión de la vida laboral: suele caracterizarse porque la trabajadora compatibiliza su trabajo con largas temporadas de baja, o que por quedar excluidos definitivamente del mundo laboral con una pensión de incapacidad, contribuyendo de esta manera a incrementar las cargas económicas y sociales del Estado.

El desarrollo completo de cada una de las fases implica que en ninguna de ellas se ha resuelto de manera satisfactoria el problema. Generalmente cuando se acosa a una persona no se pretende en realidad criticar su trabajo, específicamente se busca llevar a la víctima a la autoinculpación, con la intención de dominarla, de tal forma que acepte las condiciones de trabajo que el victimario/a considere pertinentes para la productividad de la organización.

En ocasiones el victimario/a suele actuar de manera silenciosa, cuando la víctima esta sola o encubierto por lo que llamaremos testigos silenciosos, quienes suelen ser espectadores que callan el maltrato hacia sus compañeras/os por temor a sufrir las mismas acciones, por indiferencia o conveniencia. Esta última posiciona al testigo silencioso en un puesto privilegiado, con la intención de controlar el ambiente laboral en el que se desenvuelve el equipo de trabajo.

Por otro lado es importante referir que el *mobbing* dirigido hacia mujeres, es otra forma de violencia por parte de compañeros/as, jefes o en su defecto por envidia ante la capacidad de la víctima en el ámbito laboral, que genera acciones

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

coordinadas de discriminación y minimización de la persona a través de calumnias y obstáculos que trasgreden no sólo los derechos de la mujer en el entorno laboral, sino también en su estabilidad física y emocional.

Desde el punto de vista de Leymann (2001) el comportamiento del acosador/a obedece casi siempre a un intento del mismo de encubrir o camuflar sus propias deficiencias. Piñuel y Zabala (2001:129) consideran que “los sentimientos de inadecuación que presentan los acosadores suelen proceder de múltiples fuentes psicopatías, paranoia, trastornos narcisista, pero tiene un mismo efecto sobre el comportamiento: la compulsión por hacer desaparecer del entorno del acosador aquellos estímulos que desencadenan en ellos sentimientos patológicos de amenaza, es decir la eliminación de la víctima”. Es entonces cuando comienza el trato hostil, intentando demostrar su dominio y superioridad, sin importar los daños que pueda causarle tanto a la institución como a la víctima.

2.7. Perfil de los Actores Involucrados en el Mobbing

Aunque el *mobbing* se produce principalmente entre las mujeres (Huerta Mendoza, 2011), existen características específicas de las víctimas, que no distingue sexo, raza o condición social; Leymann (2002:6) destaca que el perfil de estos empleados/as acosados suele pertenecer principalmente a tres tipologías: a) Vulnerables: personal necesitado de afecto y aprobación constante, que dan la impresión de ser inofensivo y encontrarse indefenso. b) Envidiables: trabajadoras brillantes, especialmente talentosas, propositivas, por lo que cuestionan los liderazgos informales con su sola presencia. c) Amenazantes: colaboradoras activas, eficaces, honestas y trabajadoras, que ponen en evidencia lo establecido o porque pretenden llevar a cabo reformas o implantar una nueva cultura laboral.

Dentro de las características que corresponden a los victimarios/as, podemos destacar: la ausencia de modales y empatía, doble personalidad, autoritarismo,

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

ausencia de sentido de culpa o remordimientos, egoísmo, falta de juicio o de ecuanimidad, rigidez, indecisión, personalidad controladora, arrogancia, paternalismo, necesidad de quedar por encima, paranoica, lenguaje rudo e insultante e incapacidad para el trabajo en equipo (Iñaki y Zabala, 2001:146).

2.8. Consecuencias del mobbing en las personas que lo padecen, en la esfera familiar y social

El miedo a perder el trabajo, a denunciar o la falta de información hace que las trabajadoras soporten el *mobbing*. Pérez, Nogareda, Martín y Sancho (2001) señalan que dicho problema social conlleva consecuencias físicas, psíquicas, familiares y sociales mismas que se mencionan a continuación:

Física: presenta trastornos cardiovasculares (hipertensión, arritmias, etc.), musculares (dolores lumbares, cervicales, temblores, etc.) y trastornos gastrointestinales (dolores abdominales, náuseas, vómitos, sequedad de boca, etc.).

Psíquica: muestra ansiedad, depresión, pérdida de interés por actividades que previamente le interesaban, alteraciones del sueño (insomnio), sentimiento de culpa, fracaso e inutilidad, disminución de la capacidad de memoria y dificultades para mantener la atención, síntomas conocidos como psicómicos (pérdida de apetito, pesadillas y sentimientos de enfermedad), tensión muscular propia de personas que pudieran estar estresadas durante largos periodos de tiempo.

Social: presenta actitudes de desconfianza, es hipersensible a la crítica, se retrae, es hostil y es común el sentimiento y deseos de venganza contra el o los victimarios. Desde el punto de vista laboral suelen resultar personas altamente desmotivadas e insatisfechas, cuya concepción del trabajo es la de un ambiente hostil asociado al sufrimiento y la marginación.

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

Además de las consecuencias que tiene el *mobbing* en el ámbito laboral de las/os empleados, debemos tener en cuenta que este no es una entidad aislada, sino que tiene un entorno familiar y social en el que también repercuten dichas acciones.

El entorno social y familiar de la víctima padece las consecuencias del *mobbing*, toda vez que de acuerdo a Iñaki y Zavala (2001) suelen aparecer secuelas, como son: tensión con los hijos desencadenadas por el acoso (a veces se traduce en violencia con los hijos), aumento de discusiones y conflictos familiares, retraimiento de la víctima hacia sus familiares, abandono de amigos, falta de apoyo de los familiares y/o amigos a los intentos de la víctima de hacer frente, problemas económicos en caso de que la víctima abandone el empleo, huída de las personas de su entorno, debido a los síntomas de estrés postraumático y de la obsesión de la víctima por su acoso, estigmatización social en los sectores de actividad laboral próximos, se produce la disminución de la capacidad laboral.



3.1. Marco Legal Internacional y Federal

Hasta mediados de los 80s eran pocos los países que habían adoptado normas específicas con el *mobbing*. Sin embargo en los últimos 20 años el aumento de los casos ha sido significativo, toda vez que ya hay normas específicas que consideran ilícitos los actos de violencia contra las trabajadoras/es, incluso hay códigos del trabajo que se refieren al tema de los derechos humanos y equidad que regulan todos los aspectos de la discriminación por razón de sexo.

En el caso de México existen legislaciones y leyes fundamentales para la protección de los trabajadores. Es imperante postular al cambio y capacidad de innovación de leyes, normas y políticas ante una sociedad que ha aprendido, con fuertes pérdidas y dificultades evidentes, a moverse en los nuevos parámetros. Han sido numerosos los factores que han influido para el desarrollo de estos novedosos instrumentos jurídicos. De entre ellos, hay varios que aparecen como de relevancia y significación indudable para la protección de las/os empleados en el ámbito laboral. A continuación se examinarán brevemente algunos de los más relevantes para la atención del *mobbing*:

La Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW) y Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer (Belem do Pará): promueve la igualdad y el desarrollo entre hombres y mujeres, partiendo de la eliminación de las distintas formas en los distintos ámbitos de discriminación hacia las mujeres. Sanciona y obliga a resarcir el daño ocasionado a través de medidas correctivas; reconoce el papel de la cultura, así como el rol que cumplen las religiones, las costumbres y lo

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

cotidiano en la formación de estereotipos, que merman la participación de la mujer en la sociedad. A pesar de todo ello no contempla estrategias de intervención en situaciones de mobbing, de la misma forma no se contempla el concepto, ni el contexto del mismo.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece los derechos sociales como una garantía dentro de sus normas, además creó los principios del derecho del trabajo, entre los que destaca la limitación de la jornada, aluden al salario mínimo, protección en el trabajo de mujeres y hombres, entre otros. En el artículo 1 establece que todo individuo gozará de las garantías, el artículo 5 se refiere al contrato de trabajo en que se enmarca el tiempo de labores de las/os trabajadoras, así como la responsabilidad civil que debe tomar el patrón en caso de incumplimiento. Artículo 6º protege la libertad de expresión, salvo en aquellos supuestos en los que se ataque la moral, los derechos de terceros, y lleguen a provocar un delito que perturbe el orden público. Artículo 25 indica que el fomento del crecimiento económico y el empleo permitirán un pleno ejercicio de libertad y la dignidad de los individuos. El artículo 123 señala que toda persona tiene derecho a un trabajo digno, la jornada de trabajo debe ser de 8 horas y 7 en horario nocturno, prohíbe las labores insalubres y peligrosas, así como la contratación de menores de edad, protege la seguridad de las mujeres durante el embarazo.

El Código Civil: nos establece un derecho común, los principios que lo rigen son: libertad, igualdad y dignidad, presenta al individuo en un contexto de derechos y obligaciones en el ámbito familiar y social. De las relaciones laborales en el artículo 1935 habla de las responsabilidades del patrón en cuanto a enfermedades o accidentes de trabajo de las y los empleados, el pago de indemnizaciones en caso de muerte e incapacidad. No obstante no se señalan las obligaciones que adquiere la organización, instituciones o en su defecto el patrón, respecto a las víctimas de violencia, llámese *mobbing*, *violencia laboral* o *acoso moral*.

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

El Código Penal tutela los valores y principios básicos de convivencia social, cuando esos valores y principios cambian, el código cambia en función de estos. En sus artículos 13, 14, 63, y 149 bis, se encarga de las sanciones a recibir en caso de cometer o ser partícipe de algún acto delictivo, el cual podría ser robo, violencia física, psicológica, familiar, de género, sexual, laboral entre otras. Asimismo habla de las sanciones en los casos de tentativa en que no fuera posible determinar el daño. Por su parte en el título tercero bis delitos contra la dignidad de las personas, el artículo 149 bis nos indica que se aplicaran sanciones de uno a tres años o de 150 a 300 días de trabajo a favor de la comunidad el que por razones de origen, raza, sexo, nacionalidad o condición social entre otros niegue: prestaciones o servicios, niegue o restrinja derechos laborales. Se habla de las sanciones a recibir por discriminación o participación entre otros, sin embargo no se especifica en algún artículo, inciso o título las sanciones a recibir en caso de ser partícipes de mobbing o algún otro tipo de violencia.

La Ley Federal del Trabajo: se encarga de regular las relaciones laborales entre empleadas/os y empleadores/as, supervisar que se cumplan los derechos y obligaciones de ambas partes, intervenir, sancionar en el caso de que se falte a lo estipulado en la misma. La finalidad del derecho del trabajo es alcanzar el equilibrio entre los factores de producción y la justicia social. A pesar de que se encarga de resguardar la salud, integridad y la garantía de empleadas/os, no estipula las acciones a seguir en caso de ser o haber sido víctima o partícipe de actos de *mobbing* o algún otro acto de violencia que atente contra la integridad de las trabajadoras/res.

Ley del Seguro Social y Ley de los Trabajadores al Servicio del Estado contempla la relación patrón – trabajador/a, en la cual el patrón está obligado a asegurar a sus trabajadores/as, en materia de salud, riesgos de trabajo y prestaciones sociales entre otras. Aunque en esta ley se observan medidas que se encargan de proteger los derechos de los trabajadores/as en determinadas situaciones, no se

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

especifican las que se encuentran dirigidas a la atención de víctimas de *mobbing* o cualquier otro tipo de violencia en específico, así como las sanciones imputadas a los victimarios.

También existen leyes que se encargan de la integridad, física, psicológica de las mujeres estas son:

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (publicada el 11 de junio de 2003, última reforma publicada el 09 de abril de 2012): su importancia radica en la desigualdad de género, que hace imposible disfrutar los derechos y oportunidades. Se encarga de promover medidas compensatorias a favor de mujeres, adultos, indígenas y niños, destinados a revertir las condiciones sociales que permiten la persistencia de la discriminación. Se hace hincapié en la igualdad de género respecto a la condición de la mujer en los diversos ámbitos en los que puede incursionar, sin embargo no se contempla propuestas en las cuales se pueda proteger los derechos de las mujeres, en caso de ser víctimas de *mobbing*.

Ley General para la Igualdad entre Hombres y Mujeres (publicada el 2 de agosto de 2006, última reforma publicada el 06 de marzo de 2012): establece las bases generales para que se integren a la legislación, herramientas y mecanismos en materia de derechos humanos de las mujeres, eliminación de la discriminación y la violencia. Su principal objetivo es regular y garantizar la igualdad entre mujeres y hombres, propone lineamientos y mecanismos institucionales que orienten hacia el cumplimiento de la igualdad sustantiva en los ámbitos público y privado. A su vez promueve seis ejes; la vida económica; la participación y la representación política equilibrada; el acceso y el disfrute de los derechos sociales; la vida civil; la diversificación de roles y la eliminación de estereotipos, y el derecho a la información y la participación social. Sin embargo, se deja de lado la protección de la mujer en el ámbito laboral, toda vez que no contemplan, disposiciones que permitan atender el problema de *mobbing* de forma concreta.

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

En cuanto a la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (emitida el 1 de febrero de 2007, última reforma publicada el 15 de enero de 2013): incluye el derecho de la mujer a ser libre de toda forma de discriminación. Se basa en el derecho a la mujer a ser valorada y educada libre de patrones estereotipados de comportamientos y prácticas sociales y culturales basadas en conceptos de inferioridad y subordinación. Los principios que la rigen son: la igualdad, la no discriminación, el respeto a la dignidad e integridad de las mujeres, la libertad y seguridad. A pesar de los esfuerzos por resguardar los derechos de las mujeres, se deja de lado la protección de las mujeres que son víctimas de *mobbing*, violencia laboral o acoso moral. Debido a que en la mayoría de las leyes no se encuentra establecido el concepto de *mobbing*, así como los factores de riesgo que genera a las personas implicadas en dicha situación.

3.2. La protección de los/as trabajadores en otros países

Cada día en nuestros lugares de trabajo nos vemos sometidos a diferentes tipos de maltrato, pero muy poco sabemos que en otros países esos maltratos son monitoreados y sancionados por diferentes legislaciones.

En España donde han tenido a lugar dos proposiciones de ley, ambas a iniciativa del Grupo Parlamentario Socialista, y en este caso adoptadas por unanimidad en el Congreso de los Diputados: la primera es la Ley 122/00158 (Boletín Oficial de las Cortes Generales del 23 de Noviembre de 2001) Proposición de la Ley Orgánica por la que se incluye el artículo 14 bis en el Código Penal que tipifica el acoso moral en el trabajo. La segunda es la Ley 122/00157 Derecho A NO SUFRIR ACOSO MORAL EN EL TRABAJO (boletín Oficial de las Cortes Generales del 23 de noviembre de 2011). Como complemento a dichas acciones, se observan modificaciones en las siguientes leyes: Estatuto de los Trabajadores, Ley de Procedimiento Laboral, Ley de Prevención de Riesgos Laborales, Ley de

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

Infracciones y Sanciones en el Orden Social, Ley de Funcionarios civiles del Estado y la Ley de Medidas de Reforma de la Función Pública (Escatin, Rodríguez y Zap, 2012).

Asimismo el Parlamento Europeo, con fecha de 20/09/01, dictó una Resolución sobre el acoso moral en el lugar de trabajo. En dicho documento se pide a la Comisión Europea y a los estados miembros que incluyan indicadores cuantitativos sobre el acoso moral en el lugar de trabajo en los indicadores para la calidad del trabajo (Ausfelder, 2002, pág. 149).

Brasil se encuentra tramitando en la Cámara Federal, un proyecto de ley N.17124/02, que trata de dar al daño moral un valor correcto y determinado que amplíe las posibilidades de reclamo por ofensas relativas al nombre, a la norma, a la fama, a la imagen, a la intimidad, a la credibilidad, a la responsabilidad, a la libertad de acción, a la autoestima y al respeto propio. Sin embargo en Brasil, a diferencia de lo que ocurre con otros países de la región, tiene en diversos municipios (San Pablo, Cascavel, Guarulhos, Iracemapolis, Natal y Sindrolandia), leyes que tratan de dar respuesta actuando preventivamente en el tratamiento de este frecuente ilícito. (Vega, 2011)

En 2005 Venezuela promulgó la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCMAT) (Instituto Nacional de Prevención Salud y Seguridad Laboral, 2005), en 2006 Colombia creo la Ley 1010 (Diario Oficial No.46.160, 2006).

La falta de información sobre lo que implica el *mobbing* en el entorno laboral, el desconocimiento de las leyes que se encargan de proteger sus derechos y obligaciones, la lucha de poderes, el temor a denunciar dichos actos ante la pérdida del empleo, la vergüenza, la falta de interés tanto de los empleados como de leyes e instituciones, genera limitantes para denunciar el *mobbing*.

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

Hay que recordar que el trabajo constituye un derecho y una obligación protegidos por diversas legislaciones, cuyos preceptos legales exige respeto a la dignidad y libertades para quien proporciona un servicio. Sin embargo, aunque existe protección hacia los derechos de los trabajadoras/res, hoy en día, estos están siendo víctimas de *mobbing*, el cual genera graves consecuencias en la salud física y mental del ser humano, así como en su entorno familiar y social; es por ello que se ha convertido en un tema importante a tratar, que requiere ser regulado por leyes y normas a nivel nacional. La dignidad, la integridad y la salud son derechos que si bien no requieren de mayor desarrollo para su exigencia y respeto, el reconocimiento legal del *mobbing* como problema social en el ámbito del trabajo daría bases para la disminución del mismo, aunado a ello sería de gran relevancia tener normas claras con la finalidad de promover la denuncia de tales comportamientos por parte de las víctimas.

Un desarrollo más equitativo y democrático del conjunto de la sociedad requiere la eliminación de los tratos discriminatorios y desiguales contra las empleadas. En el caso específico de las mujeres, se ha vuelto una necesidad impostergable de los gobiernos el diseño de políticas, leyes y reformas que tomen en cuenta las condiciones culturales, económicas, sociopolíticas y laborales que favorecen la discriminación femenina. Estas condiciones no son causadas por la biología, sino por las ideas y prejuicios sociales, que están entrelazadas en el género (Lagarde, 1996).

Es necesario reconocer que una sociedad desigual tiende a reproducir la desigualdad en todas sus instituciones. El trato igualitario dado a personas no genera por si solo igualdad. Es importante impulsar medidas de prevención y tratamiento a través de las organizaciones, que a su vez promuevan una normatividad jurídica que consagre la igualdad entre hombres y mujeres; para ello se necesitan medidas proactivas, afirmativas que detecten y corrijan los persistentes, sutiles y ocultos factores que ponen a mujeres y hombres en desventaja ante la violencia, provocando que mermen sus capacidades laborales.

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

LA PERSPECTIVA DE INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL MOBBING



Según Ezequiel Ander Egg (1988), la historia de trabajo social se define en tres momentos: asistencia social, servicio social y trabajo social. Definió esta última como una función de concientización, motivación y organización del pueblo para que en un proceso de formación del autodesarrollo, el individuo, grupo o comunidad, participe activamente en un proyecto de intervención, que no sólo los apoye a tratar determinado problema social, sino que los ayude a prevenir de manera eficiente, efectiva y eficaz. La labor de las/os trabajadoras sociales puede encontrarse encaminada a un objeto esencial propiciar el equilibrio adecuado entre la sociedad y la situación laboral, en la cual el trabajador cuente con los medios y respaldo adecuado para desempeñarse laboralmente en el ámbito de su elección.

La intención de las y los trabajadores sociales radica en el hecho de generar acciones con marcado carácter social, que rompa la deficiencia- discapacidad – minusvalía, en el ambiente laboral. Es decir, que al margen de la deficiencia que se presentan algunas instituciones, estas no generen obstáculos para el progreso laboral, es necesario hacer hincapié, en que todos tienen derecho a condiciones óptimas de trabajo, que les permita un desempeño adecuado y desarrollo de sus potencialidades, a través de la resolución de problemas y/o conflictos, el fortalecimiento y la libertad de la sociedad para fomentar el bienestar del ser humano, a través de la mejora de sus potencialidades y su entorno.

Lo esencial es lograr que no se genere un estigma de violencia en el empleado, por lo tanto para lograr que el empleado se mantenga alejado del roce laboral, es imprescindible capacitarlos y orientarlos, sobre sus derechos y obligaciones como

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

trabajador. Es en este momento donde radica la importancia de la intervención de las y los trabajadores sociales, quien a través de técnicas de asesoramiento, orientación, planificación de actividades, ejecución y evaluación de proyectos, programas y movilización de recursos humanos, materiales e institucionales propiciará el desarrollo del individuo y la institución.

El trabajo social parte de la concepción dinámica de la persona que se inscribe en un contexto social, histórico, político, económico y cultural que plantea nuevos escenarios, una mayor evolución tecnológica que conlleva a nuevas formas de exclusión y marginación social distintas a las ya existente. Se preocupa por contribuir a un desarrollo integral del individuo, a un incremento de la calidad de vida y al establecimiento de condiciones social de participación y construcción de una sociedad humana más justa y solidaria.

La intervención profesional de las y los trabajadores sociales, se encuentra determinada en función del cumplimiento de las políticas sociales y leyes, que establezcan la protección, desarrollo e integración del sujeto de estudio. La intención de las/os trabajadores sociales en el problema del mobbing, no sólo es de prevenir repercusiones en el ámbito personal sino también en el laboral, es indispensable que las víctimas obtengan un empleo de calidad que reduzca las brechas de desigualdad y garantice el respeto de sus derechos.

Ante este fenómeno, el trabajo social se enfrenta en este momento a un desafío: el desarrollo de una conciencia crítica. Esto es fundamental para la comprensión del contexto social en el cual se desarrolla actualmente el *mobbing*. El análisis crítico del presente problema social es de vital importancia para el desarrollo de políticas, normas, leyes y legislaciones que se encarguen no sólo de regular la extensión del mismo sino, la atención en sus tres niveles.

La incursión de trabajo social en atención al *mobbing*, consiste en la interpretación de la realidad, se basa en un proceso de reflexión objetiva posibilitando la integración de la persona al contexto socio cultural, con la intención de que la

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

sociedad a través de las herramientas que le proporciona el profesional promueva el cambio y la transformación mediante la participación, comunicación y prevención.

Cuando los problemas sociales tiene su raíz en las estructuras económicas políticas y sociales, la prioridad de las/os trabajadoras sociales debe ser la transformación social por medio de la educación, el conocimiento y propuestas de intervención, que permitan establecer las bases para la implementación de un modelo de intervención que si bien no erradicaran de raíz el problema, aportaran los elementos necesarios para una adecuada intervención.

Es relevante trabajar de manera interdisciplinaria, con la intención de generar políticas sociales que impacten de manera efectiva, eficiente y eficaz en la intervención del problema social, anteriormente citado. Esto nos recuerda que el marco inmediato en que se inserta el trabajo social en el proceso de producción de la sociedad capitalista es en el sistema de las políticas sociales, mismas que son los medios idóneos para corregir las desigualdades sociales, a través de la participación de diversos actores que permitan trabajar de manera coordinada y organizada.

La importancia del trabajo social se enmarca el desarrollo humano, respondiendo a las nuevas exigencias del milenio, donde la labor del agente social constituye un cambio efectivo, que se habilita para aprovechar las oportunidades que se generan en el entorno donde interviene. De ahí que la participación del profesional en trabajador social se presente como un instrumento de transformación donde actúa concretamente, como un dispositivo de integración y facilitador del dialogo entre diferentes lógicas, no sólo de los problemas sociales sino de las instituciones en sí mismas. Por lo tanto aportación activa del profesional en trabajo social es indispensable, toda vez que nos dará la pauta para proponer cambios estratégicos que nos permitan el cumplimiento de objetivos e implementación de estrategias de intervención.

PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN



Nos hemos propuesto hablar de algo, de lo que se habla en voz baja y fuera de los ámbitos pertinentes. Se encuentra presente en organizaciones e instituciones con un particular ejercicio de poder y discriminación hacia las mujeres, que por temor, necesidad o falta de conocimiento omiten agresiones que atentan contra su estabilidad física y psicológica. Por esta razón es importante generar propuestas de intervención que nos permitan incidir de manera efectiva, eficiente y eficaz en la prevención y atención de dicho problema, que afecta a mujeres.

La idea de prevenir, mediante un modelo posee una gran variedad de significados, todos ellos indicativos de acciones a seguir.

Prevenir deriva de la palabra latina *praevenire* (Ander-Egg, 2004) que significa evitar la presencia de un daño, y se utiliza para referirse a las medidas que se deben tomar para evitar que se presenten enfermedades o problemas. Es decir actuar para que determinada contrariedad no aparezca o disminuya sus efectos. Implica investigar, planificar, analizar, evaluar, trabajar en equipo, así como una visión en conjunto que permita establecer parámetros adecuados, que promuevan un trabajo efectivo y eficiente. De ahí que prevenir signifique crear condiciones positivas para la calidad de vida del individuo y su entorno. Además es el proceso mediante el cual ser humano adquiere la formación para anticipar los problemas con repuestas creativas, que permitan el bienestar y el desarrollo del mismo.

Por su parte Ander-Egg (2004) señala que modelo viene del latín *modulus* (molde, modulo), que quiere decir cantidad que sirve de medida o tipo de comparación en determinados cálculos. Modelo proviene de “modelar”, palabra que sugiere una cierta idea de acción, de construcción ordinaria, designa a la persona u objeto al que se quiere imitar o reproducir. Tiene de algún modo una connotación normativa

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

o idea de perfección. Ayuda a la reflexión teórica, en la medida en que, como explica Bungue, son “sistemas conceptuales que intentaban representar aspectos interrelacionados de sistemas reales”. Los modelos constituyen auxiliares efectivos y útiles para hacer avanzar el pensamiento con una estrategia más segura y precisa.

Un modelo es una representación de la realidad, la cual se enfoca a una problemática, en donde se plantean acciones conjuntas, las cuales se basa en la investigación para proponer alternativas de solución en las que intervienen varios actores sociales, como las autoridades, personal técnico y la población objeto de estudios, con la intención de trabajar conjuntamente.

A través del modelo de prevención se pretende comunicar de una forma clara y concisa los elementos que involucran un todo, pretende llevar a cabo acciones con el objeto de atender una problemática y de esta forma proponer alternativas de atención y solución. El planteamiento de un modelo de intervención se inicia con las siguientes preguntas dónde, por qué, para qué, para quién, las cuales derivan de un planteamiento del problema, una justificación, diagnóstico, propuestas de intervención y sistematización de la experiencia (Galeana,1996).

Como trabajadora social considero que es prudente gestionar e implementar un modelo preventivo con la intención de atender las necesidades de la mujer en el ámbito laboral, a través de una *propuesta de intervención*, que pretende dar atención en los tres niveles prevención, los cuales y de acuerdo a Escartin, Rodríguez y Zap (2012) y Vega (2011) consisten en:

Prevención Primaria: se lleva a cabo eliminando factores que puedan causar lesiones, los aspectos organizacionales tienen una relevancia fundamental, es un recurso poderoso y necesario a la hora de ser eficaces. Las intervenciones deben basarse en diagnósticos previos para evaluar la presencia de factores de riesgo, en qué dimensión y qué áreas de trabajo o departamentos son los más expuestos. En esta primera etapa la intervención de las y los trabajadores sociales se

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

enfocaría en dos vertientes. La primera dirigida al trabajo con las empleadas, enfocada a la orientación y diagnóstico del problema. La segunda se enfoca en la capacitación de los/as directivos, jefes, supervisores y empleadas, con la intención de aportar la información necesarios sobre el “Mobbing” (que significa, causas, tipos, derechos y leyes que los protegen etc.). El objetivo principal es evitar que el porcentaje de víctimas de mobbing siga aumentando o en su defecto no se llegue a originar.

Prevención Secundaria: tiene la finalidad de reducir la duración de las perturbaciones que ya se han presentado, a través del tratamiento rápido y eficaz. Básicamente consiste en la detección y tratamiento a través de la toma de conciencia por parte de los trabajadores. Se centra en la formación y educación, y se dirigen hacia las actividades de concientización y programas de adquisición de destrezas. En este nivel se trabaja conjuntamente con la organización y los/as jefes inmediatos con la intención de identificar de manera oportuna los casos de mobbing, diagnosticar y tratar el problema de acuerdo a la etapa en la que se encuentre. En esta etapa es imperante que tanto la institución como los jefes inmediatos sepan reconocer a las víctimas de mobbing y tomen conciencia de sus propias técnicas de intervención y de su impacto.

Prevención Terciaria: cuando la intervención primaria no haya podido evitar un caso de mobbing y la prevención secundaria no haya minimizado o resuelto la situación, se deberá entonces proceder a activar la prevención terciaria, la cual se enfrentará especialmente con denuncias y quejas de mobbing. Implica la rehabilitación de las personas que han sufrido o sufren problemas graves. Un componente importante es la detección precoz del problema y la remisión inmediata de los afectados a un lugar donde pueda recibir la atención adecuada. En esta etapa se trabajará de manera interdisciplinaria y se encuentra dirigida a las personas que presentan consecuencias físicas, psicológicas, sociales y familiares, mismas que requieren atención individualizada, cuya finalidad es

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

rehabilitar en gran escala a las víctimas de mobbing para devolverles su estabilidad física, social y familiar, tan pronto como sea posible.

La prevención debe atender a las deficiencias del lugar de trabajo, aumentando el control sobre las actividades a realizar, propiciando la autonomía con la finalidad de elevar las capacidades de los trabajadores. Además es pertinente fomentar un entorno social adecuado, estableciendo en la corporación una política preventiva con la intención de evitar que los conflictos lleguen a situaciones de riesgo para la víctima.

Solucionar este tipo de conflictos, desarrollando reglas claras y explícitas que garanticen el derecho tanto de la víctima y como del victimario. Para que todo esto se cumpla es necesario un cambio profundo a través de una reestructuración en la cultura empresarial tradicional, que conlleve a la eliminación de determinadas prácticas empresariales basadas en el autoritarismo, que lejos de generar mayor productividad, la disminuyen.

Como complemento para las medidas preventivas es importante evaluar periódicamente, el perfil psicológico del personal en general (jefes, compañeros y directivos), aunado a ello es trascendental impartir talleres de mobbing dirigidos a empleados y mandos, en coordinación con los sindicatos en aquellos lugares donde existan, con la intención de fomentar una cultura de información, que permita generar una red social entre los trabajadores y los jefes inmediatos.

Es imperante un cambio estructural en el campo de los derechos humanos laborales, recuperar las condiciones mínimas de dignidad en su actividad laboral como un respeto elemental al estado de derecho. Para lograr dicho avance se requiere la estipulación de leyes y normas jurídicas que vinculen un castigo representativo a los actos cometidos por el victimario. Sería viable reformar la Ley Federal del Trabajo en el rubro de violencia laboral, estableciendo un capítulo completo donde la víctima pueda apelar a las autoridades del trabajo para que se corrija y se suprima la violencia laboral sin que tenga que perder su empleo.

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

Para la atención del *mobbing* es importante proporcionar herramientas efectivas para la intervención organizacional y capacitación de manera interdisciplinaria de quienes tienen a su cargo diversos equipos de trabajo. Es necesario tener en cuenta la visión de conjunto cuando se diseñan estrategias de sensibilización, prevención y atención a la violencia laboral. Una constante en las campañas de prevención es que están dirigidas para informar sobre los derechos, para incitar a la denuncia o recomendar precauciones. Sin embargo el vacío radica en los mensajes dirigidos a las instituciones y mandos, que son quienes realmente pueden detener la violencia; los pocos que existen aluden al carácter delictivo de la violencia, pero no al respeto de los trabajadores por el sólo hecho de que son seres humanos.

Como complementar dichas acciones es importante trabajar en coordinación con las organizaciones y/o instituciones, con la intención de que estos incluyan el tema en sus programas de formación e información continua. Aunado a ello es relevante favorecer esquemas de concertación por rama de industrias para mejorar la seguridad e higiene, así como implementar otras medidas de protección en las áreas de más vulnerabilidad, promover la mejora de salarios y los procesos de formación técnica y profesional. De la misma manera, es preciso que el trabajador social (desde el departamento de recursos humanos) en coordinación con las otras disciplinas, habilite a los mandos de todos los niveles en la gestión y detección de conflictos, con la finalidad de brindar apoyo y atención profesional a la persona acosada.

Una vez identificado el problema dentro de la dependencia es imperante que tanto la víctima como la institución, tomen las medidas necesarias para atender y prevenir la trascendencia de la misma, para ello se proponen tres puntos relevantes a desarrollar:

El primero consiste en la presentación de la denuncia correspondiente ante las instancias pertinentes, área que se encargara de dar seguimiento al caso a través

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

de la formación de una comisión de investigación, cuyo objetivo principal será recabar antecedentes efectivos sobre la situación. En un segundo plano, la empresa, institución y/o organización capacitaran al personal en general respecto al concepto de *mobbing*, causas, factores de riesgo y protección, así como los derechos y medidas a seguir en caso de ser víctimas.

El segundo se basa en la recepción y tratamiento; misma que se encargará de analizar el caso y dar solución al mismo. En esta etapa se fijará el tipo de atención que requerirá tanto la víctima como el victimario, así como las medidas a seguir para solucionar dicha problemática.

El tercero consiste en la intervención del especialista: en esta etapa dependiendo del nivel en que se encuentre el conflicto se canalizará a la instancia correspondiente tanto a la víctima como al victimario. Todas y cada una de estas medidas son en función de salvaguardar la integridad física y emocional de la víctima.

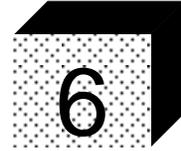
Aunado a esto es necesario fomentar la creación de una legislación que se regule la efectividad de las leyes a nivel constitucional, así como de atender dicho problema laboral a través de normas que establezcan sanciones dirigidas tanto a la empresa como a los victimarios. Aunado a ello es prudente brindar a la víctima atención especializada con la intención de salvaguardar la integridad del individuo.

De la misma forma se debe insistir en establecer un código de conducta, un protocolo de investigación, así como los lineamientos a seguir en caso de ser víctima o victimario de *mobbing*, las cuales deberían ser regidas en conjunto por: La Ley Federal del Trabajo, El código Penal y la Ley de los trabajadores al servicio del Estado; cuyo fin radique en: a) La declaración de principios, valores, derechos y obligaciones de los empleados; b) Conceptualización que se basa en la definición, componentes y comportamientos respecto al tema; c) Políticas de prevención primaria que consiste en la información, comunicación, formación de nuevas estrategias de intervención; d) Políticas de prevención secundaria, se

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

encuentra enfocada a diversas alternativas de solución y elementos que complementen la misma; e) Políticas de prevención terciaria, se enfoca principalmente a la atención especializada, cuya fin último es la atención eficiente, efectiva y eficaz del problema de mobbing, violencia laboral o acoso moral.

CONCLUSIONES



El *mobbing* es un tema de extrema complejidad: No es sólo un tema psicológico, ni exclusivamente jurídico, ni excluyentemente organizacional. Por lo mismo, su estudio y análisis pueden lograrse a partir de un abordaje integral y exhaustivo que respete dicha complejidad y no fragmente el fenómeno.

Requiere ser trabajado como una problemática transversal, cuyo análisis demanda una aproximación interdisciplinaria y un cuestionamiento que sobresale en el análisis social, cultural, de género, público y privado. La integración del concepto de *mobbing* y la identificación de algunas de sus consecuencias en el marco de cada disciplina, permitirá una intervención eficiente.

Resaltar la relevancia de apelar a abordajes interdisciplinarios que no sólo permitan una profundización de su estudio sino que faciliten la construcción de dispositivos de prevención y solución de situaciones donde potencialmente pueda identificarse la presencia de *mobbing*.

Este problema debe ser entendido como una cuestión de discriminación de tipo social y de género, que hay que enmarcarlo en relación con el derecho fundamental de los trabajadoras/res a la dignidad. Académicos, empresarios, sindicalistas, políticos, medios de comunicación, deben asumir la existencia del problema y guiar sus decisiones atendiendo a lo enunciado, particularmente al requerimiento de la intervención profesional.

Debe ser encarado desde distintas disciplinas y puede plantear distintas soluciones, que pueden partir desde la educación, pasando por el conocimiento y respeto pleno de los derechos del hombre, con la intención de dar respuestas validas a la problemática creada.

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

Desde la prevención se deben generar organizaciones y soluciones más democráticas, promoviendo la plena libertad que deben gozar las/os trabajadores para organizarse. Aunado a ello, el Estado debe encargarse de erradicar toda forma de violencia, así como la atención a la víctima, la solución de conflictos y por supuesto, desde una sanción, tanto pecuniaria como penal.

De la misma forma se requiere adoptar la legislación correspondiente para que las víctimas puedan denunciar los hechos con la seguridad de que habrá una sanción y no encubra a los acosadores con excusas. La reestructuración de leyes y reformas, fomentaría la calidad del empleo, propiciaría la competitividad al tener una mayor flexibilidad laboral, permitiendo abrir más oportunidades de trabajo para las mujeres, que hoy tenemos entre la población económicamente activa.

Los malos tratos, en general, considerados por las leyes deben desglosarse y el *mobbing* debe penalizarse, existiendo además alternativas que no dejan de ser más interesantes. Este reconocimiento daría la ventaja a las víctimas, principalmente a las mujeres de legitimizar directamente las quejas, así como obligar a los empleadores a corregir y prevenir las conductas abusivas, mediante la formación de empleadas y empleados capacitados, con una conciencia de respeto hacia la dignidad y equidad entre trabajadores/as.

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

GLOSARIO

Bienestar: estado que alcanza y experimenta un individuo al satisfacer sus necesidades de un modo compatible con la dignidad humana (Ander-Egg, 1982: 53).

Bienestar Social: conjunto de leyes, por una parte y los programas, beneficios y servicios que, por otra parte se establecen para asegurar o mejorar y robustecer la provisión de todo aquello que se consideran las necesidades básicas para el bienestar humano y el mejoramiento social (Ander-Egg, 1982: 53).

Calidad de vida: esta comporta los siguientes aspectos principales: la protección de la Naturaleza, la humanización de la vida urbana, la mejora de las condiciones de trabajo, el aprovechamiento creativo del tiempo libre, vacaciones y recreación, el aligeramiento del formulismo burocrático y, sobre todo, la posibilidad de acrecentar las relaciones interpersonales no mediatizadas. Se da prioridad a la satisfacción de las auténticas necesidades humanas antes que a las exigencias de una economía floreciente (Ander-Egg, 1982: 59).

Derecho: es conjunto de normas que ordena el comportamiento externo y que son consideradas como “judiciales”, también se dice que es la facultad adquirida de gozar de privilegios y prerrogativas que se logran por conquista (M. Saavedra, 1968: 43).

Discriminación: desigualdad de trato en cuanto a consideración social, derechos, prerrogativas, etc. Que se establecen entre ciudadanos de un mismo país en razón de su raza, religión, ideas, sexo, edad, condición física, mental, etc. (Ander-Egg, 1982: 123).

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

Eficacia: hace referencia al grado en que se han conseguido los resultados previstos o propuestos, mediante la realización de las actividades y tareas programadas. Se trata de medir el producto final, que resulta de la relación de un programa o proyecto evaluado (Ander-Egg, 1995: 107).

Efectividad: se trata de una relación entre los resultados obtenidos. Consiste en determinar el índice de productividad o rendimiento de un programa, proyecto, o servicio, determinado (Ander-Egg, 1995: 107).

Fenómeno Social: los elementos o hechos que, en la realidad social, se hacen patentes por sí mismo y que son objeto de observación o de experiencia (Ander-Egg, 1982: 157).

Instituciones: organismo que desempeña una función de interés público, especialmente benéfico o docente (Real Academia Española, 2001).

Intervención: del latín *interventio* significa “venir entre”, “interponerse”; siendo en su uso más corriente sinónimo de mediación, intercesión, de buenos oficios, de ayuda, apoyo, cooperación. También puede asociarse a otros sentidos como los de intromisión, injerencia o intrusión, más o menos violenta, más o menos correctiva (Bertolotto, Brancolini, Clemente, Eroles, Krmpotic, Paola, Ponce de León, Roza y Trotta, 2005: 105).

Ley: propiedades y relaciones constantes de las cosas, según su naturaleza; cualidades o condiciones que les son propias. Expresión positiva del derecho, derecho objetivo, derecho escrito, en contraposición a la costumbre (Ander-Egg, 1982: 211).

Norma: del latín *norma* “escuadra” y del griego *gnoma*, “acción de gnomon”, “el que mide”. Regla que se debe seguir o a la que se deben ajustar las operaciones. Regla o criterio que sirve de referencia para emitir juicios. (Ander-Egg, 1982: 250).

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

Poder: es la capacidad que una persona o grupo de ellas posee para imponer su propia voluntad contra toda resistencia y fundamentación, sobre las acciones sociales de otros (Ander-Egg,1982: 154).

Política: hace referencia a los principios rectores conforma a los cuales se ha de organizar la sociedad; la ciencia política tiene por objeto el estudio científico del poder o, según otros, del Estado. Como arte, técnica o praxis, designa aquella actividad humana que procura obtener ejercitar el poder con vistas a mantener, reformar o cambiar radicalmente un determinado orden de convivencia (Ander-Egg, 1982: 277).

Política Social: acción instrumental que apunta a determinado objetivo, según un cálculo de medios y fines. También es expresión simbólica de una vida en común. Aunado a esto es una forma de intervención del estado en la sociedad civil. Se defino como una relación asimétrica que define dominadores, sujetos dominantes y dominados o sujetos de dominación. (Ander-Egg,1982: 157).

Problema: del griego problema, derivado del verbo *proballein* “poner delante, proponer”, compuesto de *pro* “delante” *ballein* “arrojar”. Dificultad teórica practica cuya solución es incierta. Cuestión que se trata de aclarar o que incluye una posibilidad alternativa. Toda situación considerara como difícil de resolver, de ser dominada o arreglada (Ander-Egg, 1982: 283).

Problema Social: situación social de desequilibrio, desajuste, desorganización o falta de armonía, o situación normal que, obliga a buscar soluciones a través de algún tipo o modo de intervención social. Los problemas sociales constituyen cuestiones inquietantes que se dan en el seno de una sociedad y en relación con las cuales se tiene conciencia de la necesidad de encontrarles soluciones. También se denomina problema social aquellos que no pueden ser solucionados por una persona individualmente, aunque algunas veces sean problemas domésticos; incluso otros de carácter mundial, como son las desigualdades

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

sociales que existen en el mundo en que vivimos y que exigen soluciones e intervenciones de carácter internacional (Ander-Egg, 2004: 74).

Reforma: lo que pone y proyecta innovar o modificar, realizando un cambio parcial o secundario, pero manteniendo intacta la esencia o estructura básica (Ander-Egg, 1982: 302)

Trabajo: esfuerzo humano (físico o intelectual) aplicado a la producción u obtención de riqueza. Es, además, actividad mediante la cual la persona proyecta a su alrededor un medio humano y sobrepasa lo circunstancial de la vida. De ahí que el trabajo sea expresión de la esencia misma del ser humano, en cuanto ser social (Ander-Egg, 1995: 295-296).

Trabajo Social: en la práctica, el término se emplea con tres alcances diferentes:

- Para designar una profesión o un cuerpo profesional, que realizan determinadas actividades.
- Para hacer referencia a un corpus conceptual y metodológico (métodos, técnicas y procedimientos operativos) que se aplican en determinadas formas de intervención social.
- Para aludir a formas operativas de intervención sobre la realidad social; es te alcance es similar al de la acción social, tal como se utiliza en Francia.

Con este ultimo alcance, la expresión tiene un significado amplio, ya que no alude solamente a lo que hacen los profesionales del Trabajo Social, sino a las acciones que realiza una persona como forma de intervención social, sea profesional o no, remunerada o voluntaria, actué o no desde una organización.

Las funciones específicas o propias del Trabajo Social son de dos tipos:

- Por una parte son una de las formas de implementación de la política social, en cuanto conjunto de técnicas operativas y procedimientos de actuación.

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

🇲🇪 Por otro lado, se trata de diferentes formas de intervención social para atender problemas individuales, grupales o comunitarios, con un propósito de promoción, educación y/o animación social.

De una manera general, puede afirmarse que el trabajo social es una modalidad operativa de actuación con individuos, grupos o comunidades, para la realización de una serie de actividades destinadas a resolver problemas, satisfacer necesidades o para atender a sus centros de interés (Ander-Egg, 1995: 296-297).

Víctima: son personas que, individual o colectivamente, han sufrido daño, que incluye daño físico o mental, daño emocional, pérdidas económicas menoscabos de sus derechos fundamentales, a través de acciones u omisiones que si bien no constituyen violación a las leyes penales nacionales, si representan una violación a normas reconocidas internacionalmente referidas a derechos humanos.

Violencia en el contexto laboral: la OMS define como cualquier incidente en el que se abusa, amenaza o agrede a un empleado en circunstancias que surgen fuera del transcurso normal de ocupación o de relación laboral con la empresa (Pérez, Nogareda, Martín y Sancho: 6).

Victimario: es aquel que produce el daño, sufrimiento o padecimiento de la víctima. Es incorrecto asimilar el victimario al delincuente, pues se puede ser victimario por una acción u omisión que no sea antisocial o delictiva, es decir "victimario" es el género y delincuente es la "especie". En la auto victimización, las calidades de victimario y víctima se unen en una misma persona.

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Abajio Olivares Francisco Javier. (2006). *Mobbing Acoso Psicológico en el Ámbito Laboral*. Segunda Edición Ampliada. Argentina.
2. Alday María Angélica, Ramljak de Bratti Norma L. y Nicolini Graciela M., (2001). *El trabajo Social en el Servicio de Justicia, Aportes desde y para la Intervención* (1ra edición). Edita Espacio Editorial. Buenos Aires.
3. Ander Egg Ezequiel. (1995). *Diccionario de Trabajo Social*. Editorial Lumen. Argentina.
4. Ander Egg Ezequiel, Follari Roberto. (1988). *Trabajo Social e Interdisciplinariedad*. Editorial Humanista. Argentina.
5. Ann Rogers Kimberly y Chappell Duncan. (2004). *Prevención y Repuesta a la Violencia en el Trabajo*. Edita ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.
6. Ausfelder Trude. (2002). *Mobbing (el acoso moral en el trabajo)*. Editorial Océano. España.
7. Bertolotto María Isabel, Brancoli Javier, Clemente Adriana, Eroles Carlos, krmptotic Claudia, Paola Jorge, Ponce de León Andrés, Roza Graciela, Trotta Miguel. (2005). *Glosario de Temas Fundamentales en Trabajo Social*. Editorial Espacio. Buenos Aires.
8. Bosqued Lorente Marisa. (2005). *Como prevenir y superar el acoso Psicológico*. Editorial Paidós. España.
9. Escartin Jordi, Rodríguez Caballería Álvaro, Zap Dieter. (2012). *Guías de Intervención, Mobbing Acoso Psicológico en el Trabajo*. Editorial Síntesis. España.
10. Escudero Moratalla José Francisco y Poyatos i Matas Gloria. (2004). *Mobbing: Análisis Multidisciplinar y Estrategia Legal*. Editorial Bosch. España.

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

11. France Hirigoyen Marie. (2001). *El Acoso Moral en el Trabajo*. Editorial Paidós. España.
12. Galeana Silvia. (1996). *Modelos de Promoción Social en el Distrito Federal*, UNAM-ENTS. México.
13. Guardia Lemo. (2005). *Diccionario Porrúa de Sinónimos y Antónimos*. Editorial Porrúa.
14. Lagarde Marcela. (1996). *Género y Feminismo*. Editorial Horas y horas. España.
15. López Cabarcos Ma. A. y Vázquez Rodríguez P. (2003). *Mobbing, Como prevenir, Identificar y Solucionar el Acoso Psicológico en el Trabajo*. Ediciones Pirámide. Madrid.
16. M. Saavedra, (1968), *Vocabulario de Trabajo Social*, Editorial Estela, México.
17. Neuman Elías, Victimología. (1994). *El Rol de la Víctima en los –Delitos Convencionales y no Convencionales* (2da edición). Editorial Universidad. Buenos Aires.
18. Peña Saint Martin Florencia, Ravelo Blancas Patricia y Sánchez Díaz Sergio G. (Coordinadores). (2007). *Cuando el Trabajo nos Castiga. Debates Sobre el Mobbing en México*. Ediciones y Gráficos Eón. México.
19. Pérez Bilbao Jesús, Nogareda Cuixart Clotilde, Martín Daza Felix, Sancho Figueroa Tomas. (2001), *Mobbing, violencia Física y Acoso Sexual* Edita Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid.
20. Piñuel Iñaki y Zabala. (2001). *Mobbing, Como sobrevivir el Acoso Psicológico*. Editorial Sal Terrae. España.
21. Rogers Kimberly Ann, Chappell Duncan. (2004). *Prevención y Respuesta a la Violencia en el Trabajo*. Editorial Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.
22. Sánchez Rosado Manuel (Coordinador). (2009). *Manual de Trabajo Social*, Edita la Universidad Nacional Autónoma de México y la Escuela Nacional de Trabajo Social. México.

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

23. Uribe Prado Jesús Felipe. (2011). *Violencia y Acoso en el Trabajo Mobbing*, Editorial el Manual Moderno. México.
24. Vega Viviana (Coordinadora). (2011). *Violencia, Maltrato, Acoso Laboral, El Mobbing como Concepto*. Editorial Lugar. Buenos Aires.
25. Velázquez Fernández Manuel. (2000). *Mobbing Violencia Física y Estrés en el Trabajo, Aspectos Jurídicos de los Riesgos Psicosociales*, Ediciones Gestión, España.

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

REFERENCIAS MESOGRÁFICAS

- ✚ Bermúdez Gabriela y García Carreño Zoraida, *El Acoso Laboral y la Seguridad Social México- España*, Consultado el 30/01/2013, <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/7/3142/15.pdf>.
- ✚ Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, Última Reforma Publicada DOF 30/11/2012, *Ley Federal del Trabajo*, consultada el 23/01/2013, <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125.pdf>.
- ✚ Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, Última Reforma Publicada DOF 26/02/2013, *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, consultada el 14/03/2013, <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1.pdf>.
- ✚ Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 08/04/2013, Código Civil, Consultado el 16/03/2013, <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/2.pdf>.
- ✚ Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, (03/05/2006), *Ley de los Trabajadores al Servicio del Estado*, recuperado el 04/05/2013, <http://www.Diputados.gob.mx/LeyesBiblio/doc/111.doc>.
- ✚ Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, (09/04/2012), *Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación*, recuperado el 02/02/2013, <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/262.pdf>.
- ✚ Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, (06/03/2012), *Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres*, recuperado el 18/02/2013, <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIMH.pdf>.
- ✚ Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, (15/01/2013), *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia*,

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

- recuperada el 30/01/2013,
<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGAMVLV.pdf>.
- ✚ Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, (15/01/2013), *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia*, recuperada el 30/01/2013,
<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGAMVLV.pdf>.
 - ✚ Del Pino Peña Rebeca, *Aproximación al Mobbing en las Empresas mexicanas: Violencia Acoso Psicológico en el Trabajo en Personal Estratégico de alto Valor Organizacional*, Consultado el 15/01/2013,
<http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xv/ponencias/201.pdf>.
 - ✚ Diario Oficial No.46.160, Publicado el 23/01/2006, Ley 1010 de Colombia, Consultado el 23/05/2013,
http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2006/ley_1010_2006.html).
 - ✚ Dirección del Trabajo, (Octubre de 2011), *Código del Trabajo*, recuperado el 04/05/2013, www.dt.gob.cl/legislacion/1611/articles-59096_recurso_1.pdf.
 - ✚ Instituto Interamericano de Derechos Humanos, (2004), *Convención Sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW)*. (2ª Edición), recuperada el 28/01/2013,
<http://www.lugardemujer.org.ar/pdf/convencion%20CEDAW.pdf>.
 - ✚ Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, Publicado el 26/07/2005, Ley Orgánica de Prevención, condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCMAT), Consultado el 20/05/2013,
http://www.inpsasel.gob.ve/moo_news/lopcymat.html.
 - ✚ Organización Internacional del Trabajo, Consultada el 18/02/2013
http://www.ilo.org/dyn/eplex/termmain.home?p_lang=es.
 - ✚ Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 02/ 07/2012, *Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo*, Consultada el 18/02/2013,
<http://www.profedet.gob.mx/profedet/que-es-profedet.html>.

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

- ✚ Secretaría del Trabajo y Previsión Social, Consultada el 20/02/13013, <http://www.stps.gob.mx/bp/index.html>.
- ✚ Secretaria de Relaciones Exteriores. (2008). *Convención Interamericana para Prevenir la violencia Contra la Mujer o Convención Belem do Pará y su Estatuto de Mecanismo y Seguimiento*. (Segunda reimpresión de la 1ª edición), recuperado el 06/05/2013, <http://www.sre.gob.mx/images/stories/docsdh/igualdad/belemviolencia.pdf>.

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

REFERENCIAS HEMEROGRAFICAS

- ✚ Carrillo Eduardo, Publicado el 25/20/2011, *En México 8 de cada 10 Trabajadores han sufrido Mobbing*, Consultado el 03/02/2013, <http://www.udg.mx/noticias/m-xico-8-cada-10-trabajadores-han-sufrido-mobbing>.

- ✚ García Brígida. (2001). Reestructuración Económica y Feminización del Mercado de Trabajo en México, Papeles de Población, No. 27, universidad Autonoma del Estado de Mexico, Consultado el 25/06/2013, <http://redalyc.uaemex.mx>.

- ✚ Gómez Martínez Miguel, Publicado el 10/12/2011, *Propone PAN-ALDF Sancionar con Cárcel Acoso Laboral*, Consultado el 22/03/2013, http://www.excelsior.com.mx/index.php?m=nota&id_nota=789415&seccion=seccion-comunidad&cat=10.

- ✚ Hernández Gracia Tirzo Javier y Rosas Meneses Sandra Lorena, *Mobbing Factor de Riesgo, y de Seguridad Estudio Comparativo con Síndrome de Burnout en Profesionales de Salud del Hospital General de Pachuca, Hidalgo y México*, Revista Científica Electrónica de psicóloga ICSa-UAEH No. 6, Consultado el 04/03/2013, http://dgsa.uaeh.edu.mx/revista/psicologia/IMG/pdf/2_-_No._6.pdf.

“MOBBING UN ABORDAJE EN ATENCIÓN A MUJERES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS Y LOS TRABAJADORES SOCIALES”

- ✚ Huerta Mendoza Leonardo, Publicado el 09/06/2011, *Acoso Laboral: el Infierno en horas de Oficina*, Consultado el 22/03/2013, <http://www.eluniversal.com.mx/notas/771505.html>.

- ✚ Leyman Heinz, *El Acoso Psicológico en el Trabajo*, Boletín informativo No.78, Publicado en noviembre de 2002, consultado el 04/03/2013, <http://www.in-formacioncgt.info/juridico-sind/boletines/BI%20078.pdf>.

- ✚ Ramos Hernández Lorena, Publicado el 30/10/2012, *Mobbing: Acoso laboral*, Consultado el 03/02/2013, <http://www.sdpnoticias.com/columnas/2012/10/30/mobbing-acoso-laboral>.

- ✚ Sánchez Julián, Publicado el 25/11/2011, *Sufren Violencia Laboral 30% de empleadas en México*, Consultada el 03/02/2013, <http://www.eluniversal.com.mx/notas/811538.html>.

- ✚ Vargas Hernández Ivonne, Publicado el 09/08/2012, *Muchos Trabajadores en México Padecen Rumores, calumnias, aislamiento y presiones, revela un sondeo; el terror psicológico afecta a 12.2% de los Mexicanos, indica el portal laboral OCCMundial*, Consultado el 01/03/2013, <http://www.cnnexpansion.com/mi-carrera/2012/08/08/mexicanos-sufren-bullying-en-el-trabajo>.