



MANUAL DE VIOLENCIA LABORAL¹

SAN JUAN DEL RÍO, QRO.
2011



Documento elaborado por:



I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a estadísticas realizadas recientemente, la violencia laboral es una problemática del mundo actual que está creciendo desproporcionadamente, convirtiéndose en una amenaza para el desarrollo y crecimiento del medio laboral.

Las situaciones de violencia se dan tanto en países primer mundistas, como en vías de desarrollo. En la Unión Americana, el homicidio en el lugar de trabajo es la causa más importante de muerte entre mujeres que trabajan, y ocupa el segundo lugar en los hombres¹.

Investigaciones realizadas en México por la UAM, señalan que el acoso laboral parece intensificarse en las condiciones que privan en el empleo formal y se vincula con la distribución del poder. También, en el ritmo y la intensidad del trabajo, la productividad en los centros laborales y la competencia entre los empleados.

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) detalló recientemente que aunque la violencia laboral puede ser padecida tanto por mujeres como por hombres, ellas siguen siendo las principales víctimas. Su situación en el mercado laboral presenta claras desventajas, entre otras: subvaloración del trabajo femenino, discriminación laboral, ambientes violentos y hostiles².

2

De manera opuesta a la creencia de que los incidentes de violencia física en el área laboral son los más frecuentes, la realidad muestra que la violencia psicológica es la que se presenta en un mayor número, y la que ocasiona más daño empresarial y personal a las organizaciones. Las nuevas tendencias se orientan a dar la misma importancia a las conductas tanto física que a la psicológica, dándole mayor reconocimiento a actos pequeños de la segunda.


La importancia de este tema es tal, que se están implementando programas para que diversas instituciones establezcan políticas, instrumentos, servicios y acciones para la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia laboral y hostigamiento sexual.

Un ataque violento no debe asimilarse como un acto aislado, sino como el final de una cadena de eventos; el proceso puede escalar en segundos o semanas dependiendo de las condiciones y del agresor.

¹ Antai-Otong, D., Critical Incident Stress Debriefing: A Health Promotion Model for Workplace Violence. Perspectives in Psychiatric Care, 2001, Vol. 37(Issue 4): p. p125, 9p.

² ElUniversal.mx, México D.F., a 25 de noviembre de 2011





II. OBJETIVO GENERAL

Este manual nace con la intención de proporcionar los conocimientos necesarios a los y las funcionarios públicos para que:

- o Identifiquen toda acción ejercida en el ámbito laboral que manifieste abuso de poder por parte del empleador o de quien tenga influencias de cualquier tipo de superioridad.
- o Distingan de forma clara en qué consiste la violencia física y psicológica.
- o Comprendan los efectos y consecuencias que se generan en los centros de trabajo a partir de la violencia laboral.



III. ¿QUÉ ES LA VIOLENCIA LABORAL?

Es muy importante señalar que no toda la gente tiene claramente definido lo que significa VIOLENCIA LABORAL ni las diversas manifestaciones de la misma. Por lo tanto, lo primero que se debe hacer notar es que la violencia existe y que se describe como:

"Una forma continua de abuso emocional o físico por parte de una o varias personas para con otras, ya sean internas o externas a la organización y que envuelven un cambio implícito e explícito a su seguridad, salud y bienestar".

"Es toda acción que manifieste ABUSO de PODER, ejercida en el ámbito laboral por el empleador, en quien sea delegada la función de mando. Esta acción es ejercida sobre el trabajador/a, atentando contra su dignidad, integridad física, sexual, psicológica o social mediante amenazas, intimidación, maltrato, persecución, menosprecio, insultos, bromas sarcásticas reiteradas, discriminación, desvalorización de la tarea realizada, imposición, acoso sexual, inequidad salarial, - entre otros".

La variedad de manifestaciones de la violencia laboral es muy amplia, sin embargo, a través de diversos estudios, se han clasificado en cuatro grupos, y así facilitar su identificación:

ACOSO MORAL ▫ ACOSO SEXUAL ▫ MALTRATO FÍSICO ▫ INEQUIDAD SALARIAL

6

CONTEXTOS DONDE PUEDE GENERARSE LA VIOLENCIA LABORAL

No toda la violencia experimentada en el lugar de trabajo tiene que estar relacionada con factores laborales o con personas relacionadas con el trabajo. Atendiendo a estas consideraciones, se distinguen tres tipos de violencia:

I. Violencia Externa. Quienes la ejercen no mantienen ninguna relación laboral con el trabajador agredido.

Este tipo de violencia suele ser prevalente en lugares de trabajo en los que existen transacciones económicas: bancos, supermercados, tiendas, taxistas, etc.



II. Violencia de Servicios. Los agresores suelen ser clientes de los productos o servicios que se suministran, quienes se sienten agraviados, maltratados, frustrados, engañados o, en general, emocionalmente resentidos por la relación comercial establecida.

Generalmente ocurren en las relaciones comerciales de servicios: dependientes, empleados de ventanilla, profesionales sanitarios, sociales o docentes.

III. Violencia Relacional o Interna. Este tipo de violencia suele desarrollarse entre compañeros de trabajo como consecuencia de un conflicto de intereses, insuficientemente elaborado de forma verbal y pobremente comunicado. También se suele producir entre diferentes niveles jerárquicos por incumplimiento de expectativas o de órdenes efectuadas por los mandos. En estos casos, el agresor puede ser tanto un superior o un subordinado jerárquico.

Los celos, los ajustes de cuentas, el antagonismo de intereses, las rivalidades, etc. Son claros ejemplos de este tipo de violencia.

TIPOS DE VIOLENCIA

7

Si bien siempre se ha reconocido la existencia de violencia física en el lugar de trabajo, la existencia de la violencia psicológica se ha subestimado durante largo tiempo y sólo ahora recibe la debida atención.

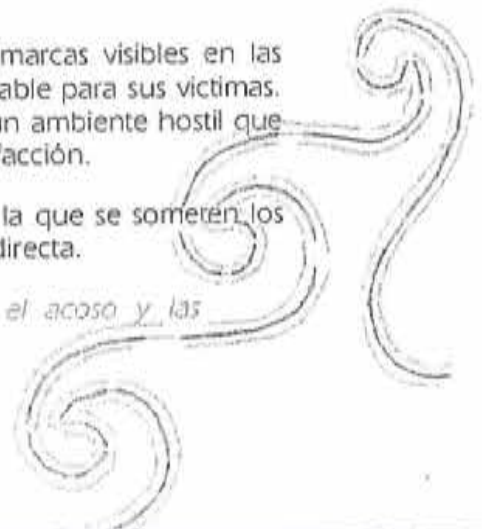
Violencia Física: Acto que inflige daño no accidental, usando la fuerza física o algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no lesiones tanto internas como externas.


Se incluyen en ella las palizas, patadas, bofetadas, puñaladas, tiros, empujones, mordiscos y pellizcos.

Violencia Psicológica: Es aquella forma de violencia que no deja marcas visibles en las personas, ocasiona un daño emocional y en muchos casos es insuperable para sus víctimas. Algunos estudios demuestran que puede contribuir a la creación de un ambiente hostil que daña la moral de los trabajadores y contribuye al aumento de su insatisfacción.

De manera opuesta a lo que se cree, la mayoría de las agresiones a la que se someten los empleados en sus áreas laborales es verbal e indirecta más que física y directa.

Comprende el abuso verbal, la intimidación, el atropello, el acoso y las amenazas





IV. MOBBING O ACOSO LABORAL

En su forma más general, el fenómeno del mobbing consiste en hostigar de modo verbal o físico por parte de un superior con poder hacia otro trabajador con menos poder, creando un ambiente de trabajo hostil, este desequilibrio de poder entre los trabajadores es la característica más relevante, con independencia de la edad o del tipo de conductas específicas.

De los estudios realizados, se ha concluido que en México, se produce entre otras cosas, como consecuencia de la falta de seguridad y estabilidad en el trabajo que se presenta actualmente en los diversos sectores productivos de país, ya que el empleo se ha convertido en un bien sumamente escaso, lo que ocasiona, que los trabajadores soporten el acoso laboral con la finalidad de conservar el empleo, aunque éste no garantice condiciones favorables para su desempeño.

De acuerdo a académicos, abogados litigantes y personal que trabaja en las Juntas de Conciliación y Arbitraje, este fenómeno aumenta en tiempos de crisis financiera, debido a la competencia que se presenta ante el temor de perder el trabajo.

Por otro lado, ante la necesidad de los cambios de personal en las instituciones y/o empresas, y las limitaciones legales para el despido injustificado hacen, de este acoso, el instrumento preferido para provocar la renuncia del trabajador.

En México, la Ley Federal del Trabajo, define el mobbing como:

"Cualquier conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un trabajador por parte de un patrón, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo o inducir a la renuncia al mismo."

8

COMPORTAMIENTOS DURANTE EL PROCESO DE MOBBING

- Impedir que la víctima se exprese.
- Aislar a la víctima.
- Desacreditar a la víctima en su trabajo.
- Menospreciar a la víctima frente a sus compañeros.
- Comprometer la salud de la víctima.

La finalidad es destruir sus redes de comunicación, su reputación, perturbar el ejercicio de su trabajo y lograr finalmente que abandone el lugar de trabajo.

Estas acciones se producen con una frecuencia de, al menos, una vez por semana y con una duración mínima de seis meses. Y debido a esta alta frecuencia y larga duración de las conductas hostiles.

CARACTERÍSTICAS DEL MOBBING

- Proceso de conductas no ocasionales, sino repetidas y prolongadas en el tiempo.
- Conductas negativas y hostiles, desde críticas al trabajo a calumnias.
- La intención del acosador es alcanzar un objetivo o bien, destruir a la víctima.
- Desequilibrio de poder entre las partes enfrentadas.

9

TIPOS DE MOBBING

El mobbing puede manifestarse de muy diversas formas y en ambientes de trabajo muy distintos. Se definen en función del rango laboral o profesional del acosador y de la víctima:

Acoso Horizontal: Un trabajador es acosado por uno o varios compañeros que ocupan su mismo nivel jerárquico.

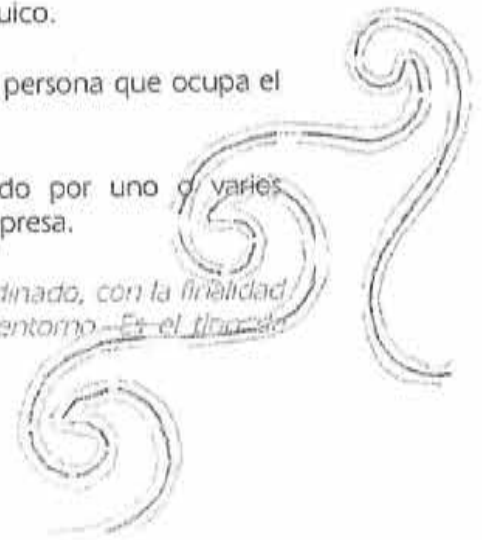
Puede originarse por un grupo ya formado, el cual margina a un individuo que no quiere someterse a las normas fijadas por la mayoría. O puede ser por cuestiones raciales o de marginación hacia la víctima (por su sexo, nacionalidad, religión, apariencia física, etc.).

Acoso Vertical: El acosador y el acosado están en diferente nivel jerárquico.

Ascendente: Dificultad por parte de los subordinados de aceptar a la persona que ocupa el nivel superior.

Descendente: Un trabajador de nivel jerárquico inferior es atacado por uno o varios trabajadores que ocupan posiciones superiores en la jerarquía de la empresa.

Por tanto, en el mobbing descendente, el superior hostiga a un subordinado, con la finalidad de aislarlo y de reducir la influencia que pudiera ejercer sobre su entorno. Es el tipo de mobbing más frecuente.



CLASIFICACIÓN EN FUNCIÓN DE LOS OBJETIVOS QUE EL ACOSADOR PERSIGA

Acoso Estratégico: Acoso "institucional" - forma parte de la estrategia de la empresa que tiende a los "despidos" evitando pagar indemnizaciones.

Acoso de Dirección: Acoso de gestión - puede eliminar a un trabajador poco sumiso o forzar situaciones de esclavismo laboral.

Acoso Perverso: Es el más abundante, este tipo de acosador se presenta sobre todo como un manipulador. Es muy seductor, consigue fácilmente la confianza de los demás.

Acoso Disciplinario: Llevar a la víctima a entender que debe "entrar en el molde" o castigarla si no lo hace, y aterrorizar a los testigos de estas violencias para hacerse temer, sugiriéndoles lo que les puede llegar a pasar a ellos.

En esta categoría se pueden clasificar también los delitos de racismo, de discriminación y todos aquellos trabajadores que denuncian el fraude de la institución.

FASES DEL MOBBING

Saber identificar y reconocer las diferentes fases en las que se desarrolla el proceso de acoso, permitirá detectar situaciones de acoso y por tanto, se podrán evitar y / o eliminarlas.

10

Fase 1: La seducción

En esta fase, el acosador moral estudia y evalúa las cualidades y puntos débiles de la que será su víctima, suele averiguar todo lo posible sobre su vida personal, no ataca nunca frontalmente a su víctima, sino de un modo indirecto y por sorpresa, el acosador en esta fase no sabe todavía hasta donde puede manipular a la persona.

Fase 2: El conflicto

La mayoría de expertos definen el mobbing a partir de esta fase. Una mala resolución del conflicto es lo que lleva al acoso laboral. Es el punto en el que la víctima identifica el origen del conflicto, que lejos de solucionarse se hace crónico.

Fase 3: Estigmatización

Es donde se produce con toda crudeza las acciones de hostigamiento hacia la víctima, esta fase se prolongará en el tiempo y en la medida en que la organización niegue el problema, se evite el mismo, o se decida no intervenir por entender que forma parte de un conflicto privado.



Normalmente en esta fase la víctima es desacreditada y tachada de paranoica hasta el punto que llega a dudar si el acoso al que esta siendo sometido es real, o una percepción propia, llegando incluso en un principio a negar la evidencia mediante conductas pasivas de negación o evitación.

Fase 4: El entorno

Es un elemento básico ya que determinará la resolución rápida del acoso o bien, su implantación permanente, con el consiguiente daño en la salud del acosado.

El superior jerárquico decide voluntariamente no hacer caso de las quejas del acosado y en su lugar da libertad al acosador para que se ensañe con vilezas de todo tipo. Lógicamente, el superior es el principal alentador dentro de la dinámica del mobbing, es partícipe, es cómplice, aprovecha para proyectar sobre el acosado la venganza, los celos y las frustraciones personales.

Fase 5: La actuación de la institución

El acoso puede surgir en cualquier institución, algunas veces porque la organización del trabajo tiene una deficiente planificación y en otras porque forma parte integrante del "hacer" institucional. Tanto si se trata de una estrategia institucional consciente, como inconsciente, no debemos olvidar que reposa sobre el sufrimiento moral y físico del trabajador.

11

En la administración pública es muy común el mobbing, amparándose de las guerras entre grupos de funcionarios. La impunidad es absoluta si los superiores han decidido que el acosador "trabaja" sin problema sobre el acosado.

Fase 6: La marginación

Consiste en la exclusión del acosado del mundo laboral, ya sea por despidos, jubilaciones anticipadas, invalidez, pérdida de la razón y a veces, incluso, con pérdida de la vida (suicidio, accidentes laborales mortales).

En esta fase el personal subalterno (administrativos, becarios, residentes, personal en prácticas) aprovecha para hacer todo tipo de humillaciones, faltar el respeto al acosado, crear rumores malignos y comentarios vejatorios, falsedades y calumnias: todos quieren hacer "méritos" ante el acosador, al que temen con pavor.

Nueva Fase (7): La recuperación

Debido al mayor conocimiento y difusión del proceso destructivo del mobbing, existen personas en la institución que se niegan a agredir y también existen personas fuera de la institución que ayudan a la reparación del daño recibido.



LOS CÍRCULOS DEL MOBBING

En el mobbing cada individuo tiene una función de acuerdo a su implicación en el proceso de hostigamiento laboral. Para describir los círculos del mobbing usaremos la figura de una diana como modelo explicativo:

El Instigador o acosador principal. En el centro de la diana está la víctima, cerca de ella se sitúa el instigador que actúa como un acosador que es el que lleva la iniciativa y se rodea de aliados. Este personaje corresponde al síndrome MIA -mediocre inoperante activo, descrito por González de Rivera.

Los Aliados o Grupo Acosador: Este instigador se rodea de aliados muy cercanos para que actúen como acosadores y le ayuden a destruir a la víctima, muy a menudo son los que dan la cara, mientras el instigador principal queda en la retaguardia consiguiendo pasar desapercibido, a éstos, se les denomina gang de acoso o grupo acosador.

Colaboradores Tácitos: En un círculo algo más alejado de la víctima, se sitúa un grupo de colaboradores del gang, que no son tan violentamente activos pero que ayudan al acoso mediante la difusión de rumores y la negación a ayudar al acosado. Son los denominados colaboradores tácitos del mobbing, porque con sus actuaciones potencian el aislamiento de la víctima y su descrédito, actúan como facilitadores y encubridores del acoso.

Cómplices: En el siguiente círculo encontramos a los cómplices que son los llamados testigos mudos, se les denomina de esta manera porque ven y saben lo que ocurre. Son personas conscientes de la situación de abuso, del trato injusto hacia la víctima, pero hacen nada y miran a otro lado, es decir callan y consienten los atropellos.

Amigos Incondicionales o Testigos NO Mudos: A veces, existe alguna persona que actúa como testigo no mudo, se caracteriza porque hace evidente lo oculto, es decir, desvela que se está tratando injustamente a la víctima y anuncia que se está frente a una situación de acoso moral en el trabajo. Estas personas son los amigos incondicionales de la víctima.

12



De la misma forma en que todos podemos ser víctimas de mobbing, también todos podríamos convertirnos en acosadores. Esta situación se produciría en aquellas ocasiones en las que, al no ser capaces de resolver ciertas dificultades que puedan plantearse a lo largo de la vida laboral, se utilizaría el poder como forma de defensa, y así doblegar a la persona, personas o circunstancia, que provoca ese miedo incontrolable.

Aunque también es cierto que, un momento determinado no se haya actuado de manera correcta, o no se haya empleado bien la ética, no significa que se encaje en el perfil del acosador. Esta circunstancia podría considerarse exclusivamente en aquellos casos en los que se repitiera a lo largo del tiempo.

Para un acosador, el hecho de que la víctima sea profesionalmente más válida que él, que pueda mostrar al resto las carencias que él tiene, provoca en el agresor odio y deseos de eliminarla, es decir, que salga de la organización.

El perfil del acosador es concreto; posee fuertes rasgos de personalidad, como son: el narcisismo, impulsividad, mediocridad profesional, ineptitud e inseguridad, imposibilidad para experimentar sentimientos de culpa, y su funcionamiento se expresa por envidias y complejos de inferioridad.

13

RASGOS DEL ACOSADOR

Personalidad Jekyll y Hyde: El acosador se muestra violento, desagradable y vengativo, habitualmente en privado con la víctima, pero encantador con el resto de los compañeros.

Mentiroso: Miente compulsivamente para poder convencer a la gente con continuos engaños.

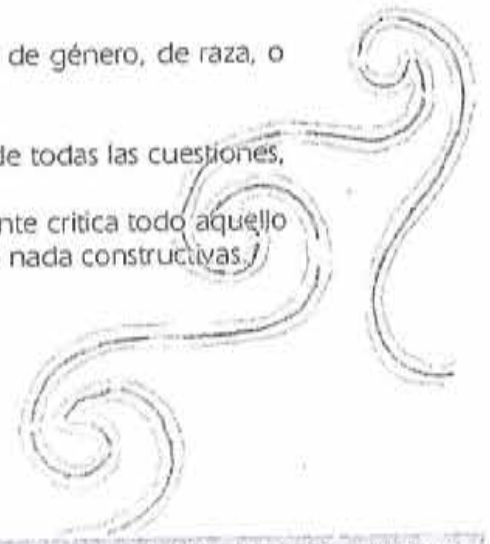
Encantador: Ante sus superiores o iguales, a los que muestra su lado más amable, para resultar convincente, y compensar así su falta de empatía con la gente.

Falsa apariencia de seguridad. Aunque esto suele ser solamente una fachada, para así poder ocultar su verdadera inseguridad.

Actitudes inapropiadas: Relacionadas con prejuicios sobre cuestiones de género, de raza, o de las ideas políticas del resto de los compañeros de trabajo.

Controlador: Se muestra obsesionado con el control y la supervisión de todas las cuestiones, de esta manera puede manipular todo a su antojo.

Crítico: En pocas ocasiones alaba el trabajo de los demás. Habitualmente critica todo aquello por lo que se le solicita algún juicio y opinión, y éstas suelen ser poco o nada constructivas.



Irritable: ante cualquier contrariedad ocurrida en el trabajo o solicitud para que comparta actividad con alguno de sus compañeros, es habitual que reaccione de forma airada e irritada, incluso con sus superiores.

Buen actor: El acosador no observa diferencia entre el papel que representa, que es aquella manera con la que desea que se le reconozca, y la persona que es realmente.

Incapaz de asumir culpas: Reaccionando con irritabilidad y agresividad cuando se le piden explicaciones o justificaciones por acciones equivocadas o inadecuadas.

CARACTERÍSTICAS DE LAS VÍCTIMAS

Tratándose de mobbing no hay evidencias para afirmar que existan trabajadores que, por sus características personales, puedan ser propicios para ser etiquetados como víctimas, por lo que cualquier persona podría verse afectada por este problema.

Sin embargo, la reacción de la víctima ante este tipo de problemas y las consecuencias que se derivan de estas conductas agresivas, sí varían en función de determinadas características personales.

La forma en que se evalúa y, sobre todo, la forma en la que se enfrenta a la situación una persona, está muy relacionada tanto con la solución efectiva del problema, como con el nivel o la magnitud de consecuencias que desarrolla el afectado.

Las personas que se han identificado como víctimas, son personas sensibles y vulnerables, lo que puede influir en la elección como sujeto-objeto del acoso, aunque también esos rasgos suelen favorecer la respuesta ante las acciones que, personas de más fortaleza de carácter, neutralizarían y canalizarían, evitando así el perjuicio personal que las víctimas sufren.

Frecuentemente se trata de personas con altos niveles de autoexigencia, respetuosas con las formas sociales, preocupadas por su imagen ante los demás, ordenadas, meticulosas, introvertidas, con baja tolerancia a la frustración, tendencia a experimentar ansiedad, dificultad para reconocer sus propias emociones y transmitir sus sentimientos.

Con esas características, la posibilidad de analizar lo que le está ocurriendo y buscar apoyo social efectivo, o efectuar respuestas cognitivas que modifiquen la dinámica de acoso, o minimicen el daño, es prácticamente nula.

PERFIL PSICOLÓGICO DE LA VÍCTIMA

Inocencia: La víctima es incapaz de dañar y descubrir las intenciones ocultas de los demás. Prefiere puestos que le permitan aplicar su capacidad empática.

Dependencia afectiva: La víctima suele tener la necesidad de ser querido y aceptado, por lo que suele proteger y conservar sus lazos interpersonales, incluso ante la evidencia de que puedan conllevar componentes negativos.



Vulnerables: Individuos con alguna particularidad o defecto o simplemente necesitados de afecto y aprobación.

CONSECUENCIAS PARA LAS VÍCTIMAS DE ACOSO LABORAL

El fenómeno mobbing ha cobrado especial importancia al evidenciarse como la causa de depresión, de ansiedad generalizada, e incluso de desórdenes de estrés postraumático, que conllevan absentismo, abandono del puesto de trabajo, incremento de accidentalidad, disminución de la cantidad y de la calidad del trabajo, etc.

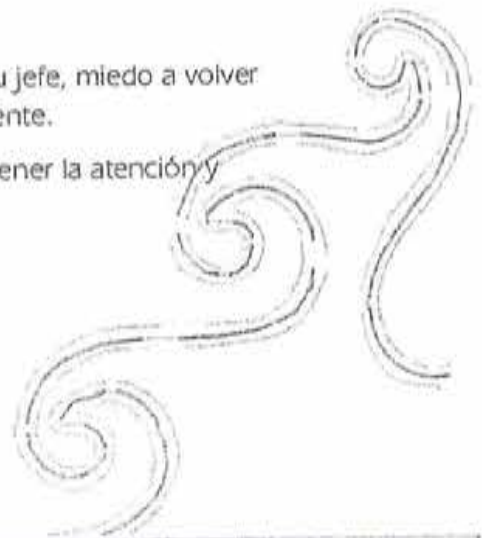
CONSECUENCIAS FÍSICAS

Se da un amplio elenco de somatizaciones:

- **Trastornos Cardiovasculares:** Hipertensión, arritmias, dolores en el pecho.
- **Trastornos Musculares:** Dolores lumbares, cervicales, temblores, etc.
- **Trastornos Respiratorios:** Sensación de ahogo, sofocos, hiperventilación, etc.
- 15 ▪ **Trastornos Gastrointestinales:** Dolores abdominales, náuseas, vómitos, sequedad de boca, etc.

CONSECUENCIAS PSÍQUICAS

- Ansiedad, estado de ánimo depresivo, apatía o pérdida de interés por actividades que previamente le interesaban o le producían placer.
- Alteraciones del sueño (insomnio e hipersomnias), profundos sentimientos de culpabilidad, aumento del apetito.
- Distorsiones cognitivas (fracaso, culpa, ruina, inutilidad, etc.)
- Ideas de suicidio no estructuradas sin plan ni intentos de suicidio.
- Miedo al lugar de trabajo, a coger el teléfono, a enfrentarse con su jefe, miedo a volver a trabajar y a no ser capaz de desempeñar su trabajo adecuadamente.
- Disminución de la capacidad de memoria y dificultades para mantener la atención y pensamientos recurrentes sobre la situación de mobbing.



CONSECUENCIAS SOCIALES

Se caracterizan por la aparición en la víctima de conductas de aislamiento, evitación y retraimiento; así como la resignación, el sentimiento de alienación respecto a la sociedad y una actitud cínica hacia el entorno.

CONSECUENCIAS LABORALES

Suponen la destrucción progresiva de la vida laboral de la víctima. Debido al mobbing se suele solicitar una baja laboral por estrés, durante la cual la institución puede llevar a cabo el despido o negarse a abonarle el salario, difundir rumores sobre la víctima y mentir sobre su salida de la institución.





V. ACOSO SEXUAL

Aunque se ha señalado que en algunos casos de acoso laboral pueden darse también conductas que se podrían estar dentro del acoso sexual, es conveniente la distinción entre ambos:

Acoso sexual: las conductas giran entorno al sexo, la percepción de las conductas de acoso es inmediata. El acosador termina por reconocer que ha realizado alguna conducta inapropiada. La mujer es la principal víctima porque en el mercado laboral su situación es más de subordinación jerárquica o inestable en el empleo.

Acoso laboral: tardan tiempo en percibir las conductas de acoso. El acosador mantiene siempre la convicción interna de no haber hecho nada malo, aún después de la condena. Puede ser sufrido tanto por hombres como por mujeres

Ambos tienen características comunes como la situación de humillación y de ataque a la dignidad que sufren las víctimas.

¿QUÉ ES EL ACOSO SEXUAL?

De acuerdo al Art. 13 de Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia:

Es una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.

El acoso sexual incluye:

Conductas físicas de naturaleza sexual que pueden ir desde tocamientos innecesarios, "palmaditas", "pellizquitos", roces con el cuerpo, hasta el intento de violación y la coacción para relaciones sexuales.

Conducta verbal de naturaleza sexual como insinuaciones sexuales molestas, proposiciones, flirteos ofensivos, comentarios e insinuaciones obscenas.

Conducta no verbal de naturaleza sexual como exhibir de fotos de contenido sexual o pornográfico o materiales escritos de tipo sexual o miradas con gestos impúdicos.

Ahora bien, en virtud de que a cada persona le corresponde determinar el comportamiento que aprueba o tolera, imposibilita el hacer una relación de conductas vejatorias. Por tanto, la determinación de qué comportamientos resultan o no molestos es algo que depende del receptor de las conductas, siendo en este punto irrelevante la intencionalidad del emisor de las conductas. Si se dependiera de la intencionalidad del autor, la víctima se vería obligada a aceptar y tolerar todo tipo de conducta ofensiva en los casos en que su autor no lo hiciera con intención de perjudicarla.

TIPOS Y NIVELES DE ACOSO SEXUAL

NIVELES

Con base a diversas investigaciones, con trabajadoras del Sector Público, se determinó de acuerdo a las conductas de acoso sexual, cinco niveles:

- **ACOSO LEVE, VERBAL:** Incluye conductas del tipo de chistes, conversaciones de contexto sexual, silbidos, piropos.
- **ACOSO MODERADO, NO-VERBAL Y SIN CONTACTO FÍSICO:** Incluye conductas del tipo de miradas, muecas y gestos lascivos y/o insinuantes.
- **ACOSO MEDIO, FUERTE VERBAL:** Incluye conductas como llamadas telefónicas y/o cartas, presiones para salir o invitaciones con intenciones sexuales.
- **ACOSO FUERTE:** Contacto físico. Incluye manosear, acorralar, sujetar, etc...
- **ACOSO MUY FUERTE:** Incluye tanto presiones psíquicas como físicas para mantener contactos íntimos.

19 TIPOS

Se distinguen dos tipos básicos de acoso sexual, en función de que exista o no un elemento de chantaje en el mismo:

- **ACOSO QUID PRO QUO O CHANTAJE SEXUAL O ACOSO DE INTERCAMBIO**
Es el realizado por un superior, y que puede afectar negativamente al trabajo. En este tipo de acoso lo que se produce es propiamente un chantaje que fuerza a un trabajador a elegir entre someterse a los requerimientos sexuales o ver perjudicados ciertos beneficios o condiciones del trabajo.

Se trata de un abuso de autoridad, porque supone amenazas por parte de un cargo superior de consecuencias negativas (despido, no renovación del contrato, peores condiciones laborales, etc.) si no se aceptan los requerimientos de tipo sexual.

- **ACOSO SEXUAL AMBIENTAL (HOSTIGAMIENTO)**
Conducta que crea un ambiente de trabajo humillante, hostil o amenazador para el acosado. Se genera cuando se crea un clima de trabajo hostil y sexual, lo suficientemente grave e intenso como para alterar las condiciones laborales del trabajador y crear un entorno laboral abusivo.



En este tipo de acoso lo definitorio es el desarrollo de un comportamiento de naturaleza sexual de cualquier tipo (bromas persistentes y graves de carácter sexual, alusiones o comentarios groseros sobre la vida íntima del trabajador, requerimientos a trabajadores para que lleven una ropa sexualmente insinuante, etc.), lo que genera un contexto laboral negativo -intimidatorio, hostil, ofensivo, humillante- para el trabajador, lo cual tiene como consecuencia que el trabajador no pueda desarrollar su prestación laboral en un ambiente adecuado, ya que se ve sometido a un tipo de presión por conductas de tipo sexual en el trabajo que termina creándole una situación laboral intolerable.

En muchas ocasiones este ambiente laboral inadecuado puede ser aceptado como una costumbre o una situación normal en nuestra cultura.





VI. HOSTIGAMIENTO SEXUAL

Es una forma de violencia laboral que atenta contra la integridad física, psicológica y económica de las personas; elimina sus oportunidades de desarrollo profesional y la posibilidad de trabajar en un ambiente sano, digno y seguro; socava su confianza y autoestima, al generar en ellas un estado de permanente tensión emocional; además de que disminuye su rendimiento y aumenta los riesgos de accidentes laborales.

Al igual que el acoso, el hostigamiento comprende tres condiciones:

1. Que las acciones sexuales, físicas o verbales
2. No sean recíprocas
3. Que exista coerción, es decir, la intención de causar un perjuicio o beneficio dependiendo del rechazo o de la aceptación, lo cual significa una relación desigual que produce un sentimiento de molestia en la víctima.

Se refiere a una manifestación de poder mediante una coacción con contenido sexual que proviene de un superior dirigida a alguien de menor rango.

El hostigamiento sexual no es exclusivo del ámbito laboral, también es una práctica frecuente en el escolar, en el cual los profesores hacen uso de su autoridad para conseguir favores sexuales de las y los estudiantes a través del chantaje poniendo en juego sus calificaciones, la aprobación del ciclo escolar o el acceso a actividades escolares.

22

De acuerdo al Art. 13. De la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, el hostigamiento sexual es:

El ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad y de connotación lasciva.

La DIFERENCIA BÁSICA entre ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL, radica en que el acoso sexual, puede darse entre iguales jerarquias o incluso el acosador puede tener una jerarquía menor a la víctima, no así con el hostigamiento sexual, que proviene necesariamente de un superior dirigido a alguien de menor rango.

CONSECUENCIAS DEL ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL

Es inconmensurable el daño que puede causar esta forma de violencia en quienes la sufren de manera directa, con efectos que se prolongan en el tiempo, incluso a lo largo de su vida, afectando el pleno ejercicio de sus derechos, su salud, su estabilidad económica y su desempeño laboral, así como sus relaciones familiares y su calidad de vida.

Problemas que enfrentan las víctimas en las diferentes esferas:

- Problemas psicológicos: duda, depresión, ansiedad, fatiga, falta de motivación, dificultad en la concentración, baja autoestima y relaciones personales restringidas;
- Problemas fisiológicos: dolores de estómago y cabeza, náuseas, disturbios del sueño;
- Problemas relacionados con el trabajo: reducción de la satisfacción con el trabajo, estrés laboral, ausentismo, cambio de carrera o trabajo, disminución en la productividad (R. Moyer y A. Nath, 1998).

¿QUÉ DEBE HACER LA VÍCTIMA DE VIOLENCIA LABORAL?

23

ACTITUDES

- Ante los primeros signos de violencia, firme rechazo de los mismos.
- No tener miedo, mostrar firmeza y seguridad.
- Llevar a cabo la desactivación emocional, evitando reaccionar con ataques.
- Controlar y canalizar la ira y el resentimiento (la ira es la aliada del acosador).
- Ser asertivo, responder a las calumnias y críticas destructivas, aunque sin pasividad ni agresividad.

ACCIONES

- Anotar con detalles todas las humillaciones sufridas (día, mes, año, hora, lugar o sector, nombre del agresor, compañeros que presenciaron la agresión, contenido de la conversación y todo aquello que Ud. considere preciso.)
- Conservar cualquier objeto que le envíe el acosador: cartas, correos electrónicos, regalos, registro de llamadas telefónicas, etc.
- Proteger los datos, documentos y archivos del propio trabajador, desconfiando de las capacidades manipulativas de los acosadores
- Hacer públicas las conductas de acoso que se reciben en la intimidad y en secreto, y comunicarlás a los compañeros, jefes, directivos, asesores, familiares y amigos.

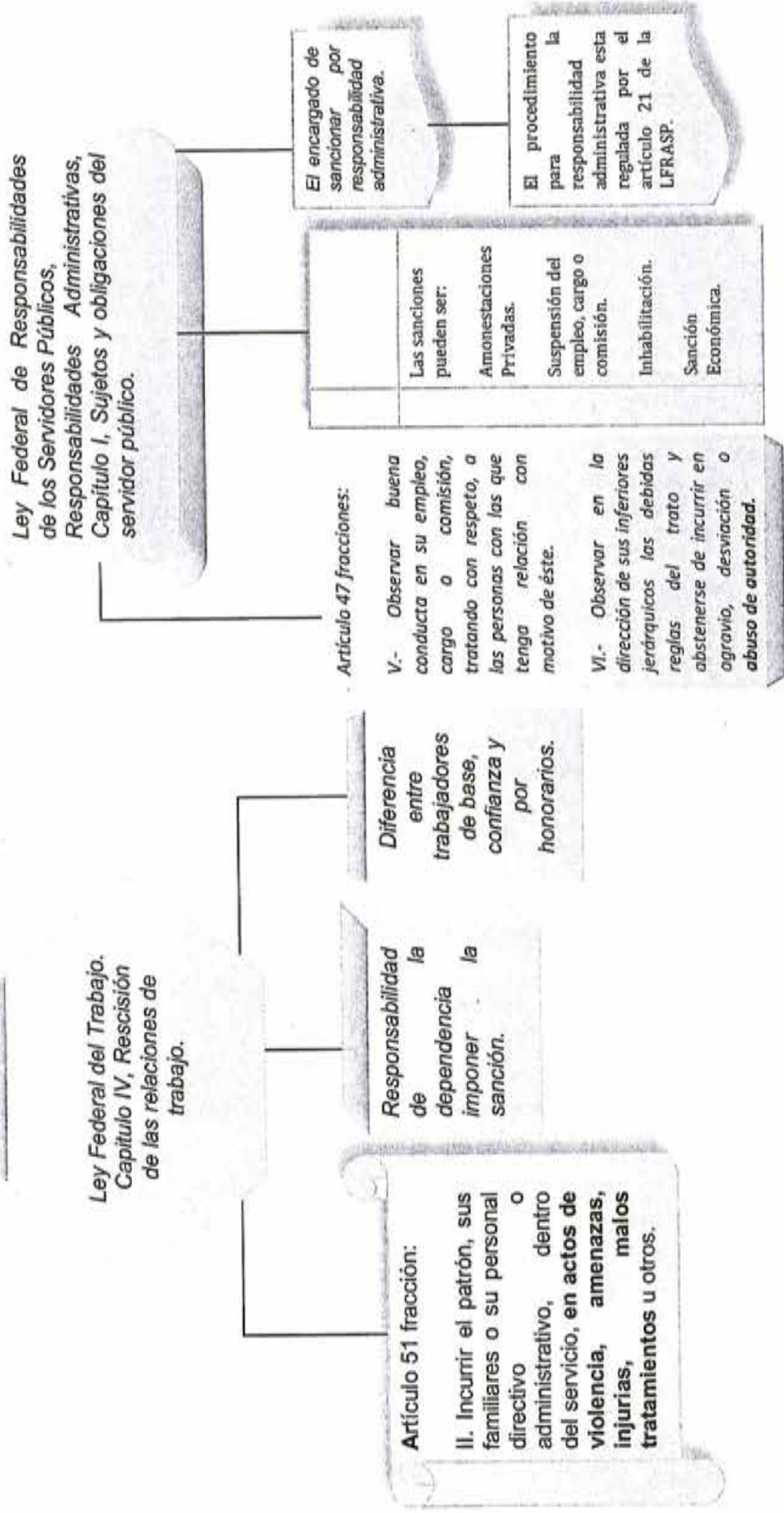
- Visibilizar el conflicto, tratando de obtener la ayuda de los compañeros, principalmente de aquellos que fueron testigos del hecho o los que ya sufrieron las humillaciones del agresor.
- En caso de existir compañeros que han sido trasladados o pidieron el pase del lugar, comunicarse con ellos.
- Organizar. El apoyo es fundamental dentro y fuera de la institución.
- Es conveniente que le comunique por escrito en persona, que su comportamiento es inapropiado y que no está dispuesto a aceptarlo. Informe del acoso al jefe inmediatamente superior, director de personal o director general.
- Exigir por escrito, explicaciones del acto del agresor y quedarse con copia de la carta enviada al Departamento de Personal o Recursos Humanos así como de la eventual respuesta del agresor. Si es posible hacer el envío de esta carta en forma certificada o bien conservando recibo de la misma.
- Contactar a su sindicato y relatar lo sucedido a los directores u otras instancias como médicos o abogados del sindicato.
- Buscar apoyo de los familiares, amigos y compañeros, pues el afecto y la solidaridad son fundamentales para la recuperación de la autoestima, la dignidad, la identidad y la ciudadanía.
- Buscar apoyo médico y/o psicológico si se precisa.

EVITAR

- ✘ Evitar la autoinculpación
- ✘ Intentar convencer o cambiar al acosador.
- ✘ Caer en la inhibición, ni en la paralización, hablar del acoso y expresar las emociones (risa, llanto) que sus conductas provoca.
- ✘ Evitar el aislamiento social, relacionándose socialmente y haciendo actividades de ocio.
- ✘ Evitar conversar con el agresor sin tener testigos. Ir siempre acompañado por un compañero o su representante sindical.



VÍAS DE ACCIÓN PARA VIOLENCIA LABORAL



¿QUÉ DEBE HACER LA VÍCTIMA DE HOSTIGAMIENTO/ACOSO SEXUAL?

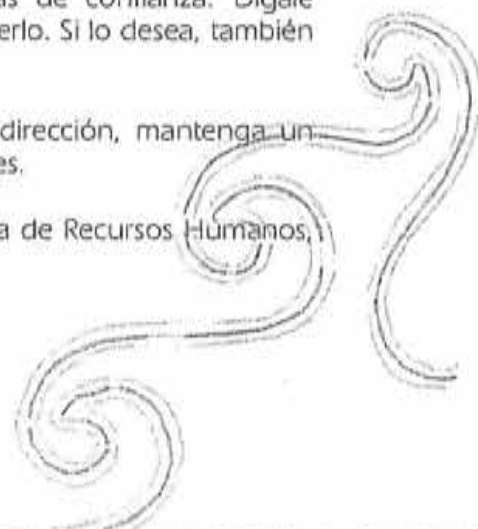
ACTITUDES

- No piense que es culpa suya o que 'se lo ha buscado'.
- Desarrollar actitudes asertivas ante los primeros signos de violencia a fin de dar a conocer al hostigador/acosador que su comportamiento ofende, que no es apreciado, indicando específicamente que es inaceptable.
- Mantener firmeza y seguridad.
- No se deje llevar por los prejuicios.

ACCIONES

25

- Mantenga un registro de cuándo y dónde ha ocurrido, incluyendo detalles sobre lo que se dijo o se hizo, en la medida de lo posible citando testigos. Guárdelo en un lugar privado y seguro – por ejemplo, en su casa.
- Dejar la puerta abierta si es indispensable mantener contacto con la persona acosadora.
- Guardar regalos, tarjetas, mensajes, fotografías o cualquier otro elemento de prueba.
- Busque el apoyo de representantes/enlaces sindicales, de miembros de su familia, amigos y colegas de trabajo.
- Hable con otras personas en el trabajo para saber si han tenido un problema similar con el acosador o, si dispone de esa posibilidad en su lugar de trabajo, quizás prefiera optar por hablar con una de las personas de confianza designadas para ayudar a las víctimas.
- Hable con el acosador en presencia de una de las personas de confianza. Dígale precisamente qué es lo que no le gusta y pídale que deje de hacerlo. Si lo desea, también puede acompañarle su representante o enlace sindical.
- Si el acosador es un superior jerárquico o un miembro de la dirección, mantenga un registro de sus evaluaciones laborales, asignaciones y promociones.
- Hable con su representante/enlace sindical, o autoridad del área de Recursos Humanos, en el caso de que no exista una unidad de queja.



EVITAR

- ✗ Hacer caso omiso del comportamiento ofensivo hasta que llega a ser opresivo.
- ✗ Aceptar la culpa del hostigamiento sexual y no tomar así la acción apropiada.
- ✗ Participar con otros en conducta ofensiva.
- ✗ Comportarse como si no pasara nada.
- ✗ Enviar mensajes ambiguos que se presten a malas interpretaciones.

DENUNCIAR

Relatar por escrito lo sucedido, ante las autoridades tal como fue vivenciado, en el mismo lenguaje que utilizó el acosador, aún cuando éstas fueran crudas, obscenas y/o lascivas, sin olvidar gestos, cambios de actitud o de tono al hablar o esfuerzos para "suavizar la situación", precisando los hechos en tiempo, lugar, circunstancias y agregando todos los detalles posibles.

Las personas frecuentemente tienen temor de denunciar, por lo que es conveniente que se acompañen de compañeros, amigos o familiares para que sean sus testigos y le brinden apoyo que en ese momento necesita.

El hostigamiento sexual es un delito (materia penal), una falta administrativa (materia administrativa) y una conducta inapropiada en el trabajo (materia laboral). Por tanto, puede recurrirse a estos tres ámbitos de acción para establecer la ruta crítica de prevención, atención y sanción.

En las tres vías propuestas se requiere presentar la queja para que el aparato administrativo inicie el proceso.

La diferencia es que, en el ámbito laboral y administrativo, las sanciones son determinadas por la propia dependencia a través del Órgano Interno de Control u otro organismo encargado de aplicarla, utilizando como marco normativo los estatutos, reglamentos interiores de trabajo, contratos colectivos, así como la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, lo cual no elimina el derecho de las personas sancionadas de acudir a las instancias internas y externas con las que cuenta.

En el caso del ámbito penal, es de orden judicial y se realiza por querrela, por lo que, se debe otorgar la asesoría y canalización inicial por parte de las dependencias y entidades de la Administración Pública a las víctimas que así lo requieran ante los órganos judiciales competentes.

MATERIA PENAL

Para el hostigamiento sexual, puede recurrirse a los diversos estudios que se han hecho sobre el tema y valorar las pruebas de las partes, tomándolos como criterios, dándole valor a todas las pruebas, directas e indirectas.

Elementos a considerar en la vía de acción penal:

- Cuando se presume delito de hostigamiento sexual, se deberá informar, orientar y canalizar a la persona denunciante, para que acuda al Ministerio Público o fiscalía especializada competente (MINISTERIO PÚBLICO).
- El hostigamiento sexual es un delito que sólo se persigue por querrela. Esto significa que para que pueda iniciarse el proceso debe ser por la denuncia que realice la víctima.
- El proceso penal es largo y requiere de la asesoría de una/un abogado/a. Se inicia con la denuncia de la víctima, misma que debe ser presentada ante el Ministerio Público (MP) correspondiente, ésta es la primera autoridad que revisa si se cuenta con los elementos suficientes para la acción penal. Es muy importante que las/los MP estén capacitados para recibir y atender estas denuncias porque son el primer filtro en los procesos de esta naturaleza.
- Si la/el MP opina que no existen suficientes elementos para la configuración del tipo penal, el proceso no prospera. Si el MP considera lo contrario, es decir, que existen suficientes elementos para el ejercicio de la acción penal, entonces el caso es revisado por una/un jueza/juez, quien valora los hechos y las pruebas para determinar si es o no un caso de hostigamiento sexual y en su caso sancionar al agresor con la pena aplicable, según lo establece el Código Penal.
- Es importante que las víctimas consideren en el proceso penal la forma en que fue presentada la denuncia y las pruebas con que se cuenten, entre otras.
- El proceso penal puede durar un largo periodo y no necesariamente hay cambios inmediatos en las condiciones de trabajo; independiente de lo anterior, es de suma importancia ir creando los precedentes en la materia, para proceder por otra vía.

27



MATERIA LABORAL

Las relaciones laborales en las dependencias/entidades de la Administración Pública centralizada están sujetas a diversos regímenes laborales. Es decir, aunque de acuerdo con la Constitución Política las/los trabajadoras/es del Estado deberán estar sometidas/os a las determinaciones de la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, esta norma establece un método de excepción que excluye al personal de confianza de su régimen de acción, lo que implica que su contenido es aplicado únicamente a las/los trabajadoras/es de base. La definición de quién es trabajadora o trabajador de base se define en el Artículo 5 de la citada ley, en la que se establece también quién es personal de confianza, por tanto, aquellas/os trabajadoras/es cuyas funciones no encuadren en la lista son de base y sus relaciones laborales son reglamentadas por la LFTSE; en tanto que el personal de confianza se somete al régimen laboral establecido en la Ley Federal de Trabajo reglamentaria del Artículo 123 constitucional apartado A.

Además de los dos casos anteriores, en la Administración Pública Federal existe la posibilidad de contratar personal por medio de la figura civil de contrato por honorarios. Esta figura no se somete al régimen laboral; sin embargo, sí es considerada para las posibles sanciones de carácter administrativo por responsabilidad establecida en la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los servidores públicos.

Para el tema de hostigamiento y acoso sexual, la diferenciación entre los tipos de personal tiene consecuencias relevantes, ya que las sanciones de carácter laboral deberán aplicarse en razón de su pertenencia a las categorías de base o de confianza.

28

ELEMENTOS A CONSIDERAR EN LA VÍA DE ACCIÓN LABORAL

- Es una vía que requiere que las autoridades de las dependencias tomen cartas en el asunto, es decir, que, considerando los hechos, apliquen la normatividad y despidan al presunto responsable.
- No es una vía que se haya utilizado de manera frecuente, por lo que tampoco se cuentan con precedentes importantes en el tema.
- Al igual que en materia penal es fundamental que se elaboren bien las pruebas para evitar complicaciones.
- Existe la posibilidad de que el presunto agresor interponga una demanda por despido injustificado, y si procede, sea restituido en el lugar de trabajo, situación que haría más complejo el ambiente laboral.
- Es una vía que puede ser de mucha utilidad si se realiza adecuadamente y es mucho menos onerosa para las víctimas, pues no recae sobre ellas el iniciar y dar seguimiento al proceso.



MATERIA ADMINISTRATIVA

El ámbito de acción administrativo es la regulación de las actividades del Estado, lo que incluye la regulación de las actividades de las dependencias y de las/los servidoras/es públicas/os que tiene a su cargo para desempeñar su función y su relación con los particulares. En México, esta rama de la administración pública está regulada por varias normas; para efectos del hostigamiento y acoso sexual consideramos la Constitución y la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Las personas que son servidoras públicas son aquellas que desempeñan un cargo, empleo o comisión subordinado al Estado; independientemente de la naturaleza de la relación laboral, están obligadas a que su conducta sea conforme a los principios de legalidad, lealtad, honradez, imparcialidad y eficiencia. En esta definición quedan comprendidos las/los trabajadoras/es de base, confianza o personas que estén contratadas por honorarios, quienes deben someterse a la normatividad de carácter administrativo señalada en la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

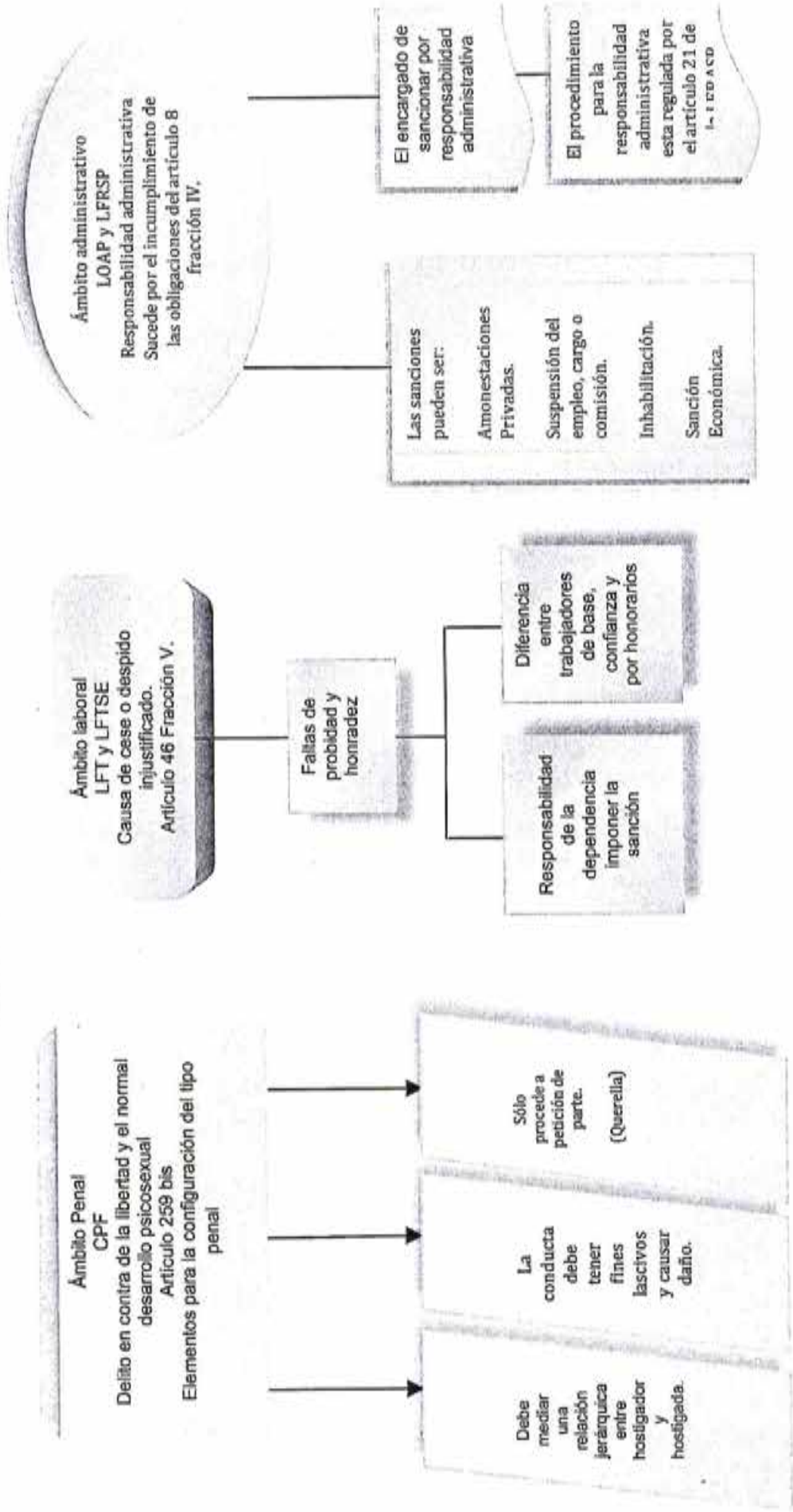
ELEMENTOS A CONSIDERAR EN LA VÍA DE ACCIÓN ADMINISTRATIVA

- 29
- Al igual que en la vía laboral, requiere la intervención de las autoridades; son ellas quienes deben determinar si, en razón de los hechos, la/el servidor público responsable merece una sanción.
 - Es una vía que puede ser de gran ayuda, dependiendo de la gravedad de los hechos.
 - Es posible que las víctimas encuentren limitadas las acciones por esta vía, pues no necesariamente implican la destitución del agresor, lo que puede provocar la continuación de un ambiente hostil.
 - De acuerdo con diversas investigaciones, este tipo de llamadas de atención son una buena medida para disminuir las agresiones y hacer saber a los agresores que su conducta no es tolerada en su lugar de trabajo.

Es la vía más económica tanto para las instituciones como para las víctimas.



VÍAS DE ACCIÓN DE HOSTIGAMIENTO Y/O ACOSO SEXUAL



Ámbito Penal
CPF

Delito en contra de la libertad y el normal desarrollo psicosexual
Artículo 259 bis
Elementos para la configuración del tipo penal

Debe mediar una relación jerárquica entre hostigador y hostigada.

La conducta debe tener fines lascivos y causar daño.

Sólo procede a petición de parte. (Querrelia)

Ámbito laboral
LFT y LFTSE

Causa de cese o despido injustificado.
Artículo 46 Fracción V.

Fallas de probidad y honradez

Responsabilidad de la dependencia imponer la sanción

Diferencia entre trabajadores de base, confianza y por honorarios

Ámbito administrativo
LOAP y LFRSP


Responsabilidad administrativa
Sucede por el incumplimiento de las obligaciones del artículo 8 fracción IV.

Las sanciones pueden ser:

- Amonestaciones Privadas.
- Suspensión del empleo, cargo o comisión.
- Inhabilitación.
- Sanción Económica.

El encargado de sancionar por responsabilidad administrativa

El procedimiento para la responsabilidad administrativa esta regulada por el artículo 21 de la Ley Federal del Trabajo



VII. LEGISLACIÓN BÁSICA SOBRE VIOLENCIA LABORAL, ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL

Las leyes que a continuación se mencionan pueden servir como fundamento al momento de denunciar.

VIOLENCIA LABORAL

INTERNACIONALES

Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belém do Pará), Organización de Estados Americanos, 1994.

La convención de 1981 de la OIT sobre la Seguridad y Salud n° 155 y sus recomendaciones n° 164.

La convención de 1985 de la OIT sobre Seguridad y Salud, n° 161 y sus recomendaciones n° 171.

Convenio 100 sobre igualdad de remuneración, Organización Internacional del Trabajo, 1951.

Convenio 111 sobre la discriminación (empleo y ocupación), Organización Internacional del Trabajo, 1958.

Declaración de la XVI Conferencia Interamericana de Ministros del Trabajo, Organización de Estados Americanos, 2005.

Declaración Universal de los Derechos Humanos, Organización de las Naciones Unidas.

Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José de Costa Rica) (1969)

Convención Internacional sobre eliminación de Todas las formas de Discriminación contra la Mujer (1979).

NACIONALES

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, título sexto del trabajo y de la previsión social. Artículo 123 fracción XXII.

Ley Federal del Trabajo. Capítulo IV, Rescisión de las relaciones de trabajo, Artículo 51 fracción II.

Ley General de Acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, capítulo II, de la violencia laboral y docente. Artículos 10 y 11

Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos, Responsabilidades Administrativas, capítulo I, Sujetos y obligaciones del servidor público, artículos 46 y 47 fracciones V y VI.

LOCAL

Constitución Política del Estado de Querétaro, Título Primero, Capítulo Único, Derechos Fundamentales, artículo 2

Ley de Trabajadores del Estado de Querétaro :Título Tercero, Derechos y obligaciones, Capítulo Primero, Derechos y obligaciones de las dependencias públicas, artículos 53 fracciones II y IV y 57 fracción V.

Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, Capítulo Segundo, De la violencia laboral, artículos 10 y 11

31 Código de Ética de San Juan del Río, Oro. Prohibición de Trabajo Forzoso.



INTERNACIONAL

Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), New York, 1979.

Segunda Conferencia Mundial de la Mujer, Copenhague, Dinamarca, 1980.

Conferencia Mundial de Derechos Humanos, Austria, Viena, 1993.

Conferencia Internacional de Población y Desarrollo, El Cairo, 1994.

Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, Belém do Pará, 1993.

Declaración y Plataforma de Acción de la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer, Beijing, 1995.

Novena Conferencia Regional sobre la Mujer de América Latina y el Caribe, México, 2004.

La Conferencia Internacional de Población y Desarrollo, (1994) contra la discriminación económica de la mujer y el acoso sexual

32

NACIONAL

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 109 fracción III.

Código Penal Federal (CPF).

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, artículo 10.

Ley Federal de Trabajadores al Servicio del Estado (LFTSE). Artículo 46 fracción V

Ley Federal de Trabajo (LFT). Artículos 51 fracciones II Y III y 52.

Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos. Para el caso del hostigamiento y acoso sexual, el artículo 8 fracción VI

Códigos de Conducta (CC). A favor de la Equidad entre Mujeres y Hombres en la Administración Pública Federal, fracción VII. Combate al acoso sexual y al abuso de poder.



LOCAL

Constitución Política del Estado de Querétaro, Título Cuarto, De la responsabilidad de los Servidores Públicos, Capítulo Primero, De la responsabilidad, artículo 38 fracción III.

Código Penal para el Estado de Querétaro: Libro Segundo, Parte Especial, Título Octavo Delitos contra la Libertad e Inexperiencia Sexuales, Capítulo IV Acoso Sexual, Art. 167 Bis. 23/07/1987.

Ley de Trabajadores del Estado de Querétaro (STSPE), Capítulo Segundo, De la terminación de la relación laboral, artículos 57 fracciones V y VII y 58

Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, Capítulo Sexto, Del hostigamiento y acoso sexual, artículos 19 y 20.

Código de Ética de San Juan del Río Oro. Política de Acoso/Abuso.





VIII. INSTANCIAS A LAS QUE SE DEBE ACUDIR

Las instancias que a continuación se mencionan, son las responsables de atender cualquier situación de violencia laboral.

Instituto Municipal de la Mujer (Violencia laboral: Mobbing, inequidad salarial, acoso sexual y violencia física)
Carretera panamericana no. 27, Colonia Lomas de Guadalupe, San Juan del Río, Querétaro.
Tel. 4272738500

En esta Institución se brindan los siguientes servicios:

- Asesoría Legal
- Asesoría Psicológica
- Atención Ciudadana

Juntas de Conciliación y Arbitraje de San Juan del Río (Mobbing, inequidad salarial y acoso sexual)

Avenida Juárez 93 Poniente, Colonia Centro, San Juan del Río, Querétaro. Tel. 2721377.

En esta Institución, se brinda el servicio de:

- Asesoría legal, en materia laboral.
- Resuelve las demandas laborales presentadas por parte de los trabajadores en contra de sus patrones o empleadores.
- Resuelve las demandas laborales presentadas por parte de los patrones/empleadores en contra de los trabajadores.

34

Procuraduría General de Justicia

Agencia I y II (Violencia física y acoso sexual)

Avenida Juárez no. 91 Poniente, Colonia Centro, San Juan del Río Querétaro

Tel. 2721916

Agencia III: Boulevard Hidalgo no. 51, Colonia Centro, San Juan del Río, Querétaro. Tel. 2722962.

Agencia IV: Magnolias no. 2, esquina de los Patos, Colonia Comevi Banthi, San Juan del Río, Querétaro. Tel. 2744342.

En dicha institución se brindan los siguientes servicios:

- Asistencia a la Víctima
- Asesoría a la Ciudadanía
- Asesoría y Conciliación.
- Atención a Víctimas u Ofendidos

Procuraduría de la Defensa del Trabajo (Mobbing, inequidad salarial y acoso sexual)
Avenida Zaragoza no. 313 Poniente, a un costado del IMSS, Colonia San Angel, Querétaro,
Querétaro. Tels. 2162030, 2150003, 2162957, 2153813.
Fax: 2162600, ext. 200, 201

Oficina que presta los mismos servicios: Avenida Constituyentes no. 12, Colonia Centro, San
Juan del Río, Querétaro. Tel. 2725587.

Institución que presta servicios al público como:

- Asesoría a la ciudadanía
- Presenta demandas laborales ante la autoridad a favor de los trabajadores.

Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Estado de Querétaro (Mobbing y acoso sexual)
Popocatepetl nol. 100 – 3er piso, Colonia Palmas, Querétaro.
Tels. 2235376 y 2235377
Internet. <http://www.queretarotca.gob.mx>

Esta institución se encarga de resolver las controversias que surjan entre los servidores
públicos, de manera administrativa. Así como de imponer sanciones administrativas, a los
servidores públicos que se hagan acreedores a éstas.

35

Comisión de Derechos Humanos (Violencia laboral: mobbing, inequidad salarial, acoso sexual
y violencia física)
Colón no. 14, Colonia Centro, Querétaro, Qro.
Tels. 2140837, 2120042, 2121589
Internet: www.cndh.org.mx/fmdh/queretaro/QRODH.html





IX. GLOSARIO DE TÉRMINOS

A continuación presentamos algunos conceptos que servirán de ayuda para comprender y/o resolver dudas acerca de la violencia laboral.

AGRESIÓN/ATAQUE

Comportamiento intencionado que daña físicamente a otra persona. Se incluye la agresión sexual.

AGRESOR

Toda persona que exprese un comportamiento violento en el lugar de trabajo.

ABUSO

Comportamiento que humilla, degrada o indica de otro modo una falta de respeto a la dignidad y valor de una persona.

INTIMIDACIÓN/ATROPELLO

Comportamiento ofensivo y repetido en el tiempo, con intentos negativos, crueles o maliciosos de humillar o minar a un empleado o grupo de empleados.

ACOSO

Conducta no correspondida ni deseada que se basa en la edad, discapacidad, condición de seropositivo, circunstancias familiares, sexo, orientación sexual, género, raza, color, idioma, religión, creencias u opiniones políticas, sindicales u otras, origen nacional o social, asociación con una minoría, propiedad, nacimiento u otra condición, y que afecta a la dignidad de los hombres y las mujeres en el trabajo.

ACOSO MORAL

Se refiere a agresiones más sutiles y, por consiguiente, más difíciles de advertir y de probar, sea cual sea su procedencia. Por más que sean cercanas, la violencia física y la discriminación quedan en principio excluidas del término.

ACOSO SEXUAL

Cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

ACOSO POR RAZON DE SEXO

Cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

ACOSO RACIAL

Toda conducta amenazadora, no correspondida ni deseada, que se basa en la raza, color, idioma, origen nacional, región, asociación con una minoría, nacimiento u otra condición y que afecta a la dignidad de las mujeres y de los hombres en el trabajo.

AMENAZA

Promesa de recurso a la fuerza física o al poder (es decir, la fuerza psicológica), que produce miedo al daño físico, sexual, psicológico u otras consecuencias negativas en las personas o grupos a los que se dirige.

AUTORIDAD COMPETENTE

Departamento gubernamental u autoridad pública facultada para dictar reglamentos, órdenes u otras disposiciones con fuerza de ley.

AUTOR

La persona que comete los actos de violencia o incurre en los comportamientos violentos antes descritos.

BULLING

Va desde las bromas y la marginación hasta conductas de abuso con connotaciones sexuales o agresiones físicas. Se trata en mayor medida de bravuconadas individuales que de violencia de la organización.

HOSTIGAMIENTO

Ataques repetidos e inesperados de una persona a otra para atormentarla, minarla, frustrarla y provocarla.

37

INEQUIDAD SALARIAL

Se da en el caso en que hombres y mujeres con idéntica responsabilidad, en igualdad de condiciones, no reciben la misma remuneración y/o en el caso que el trabajador/a tenga bajo su responsabilidad la ejecución de tareas que no se derivan de su jerarquía escalafonaria.

LUGAR DE TRABAJO

Todo lugar en que los trabajadores deben permanecer o adonde tienen que acudir por razón de su trabajo y que se encuentran bajo el control directo o indirecto del empleador.

MALTRATO FÍSICO

Toda conducta que directa o indirectamente este dirigida a ocasionar un daño o sufrimiento físico sobre la trabajadora o el trabajador.

MOBBING

Es una serie de comportamientos negativos repetidos y persistentes hacia uno o más individuos, que implica un desequilibrio de poder y crea un ambiente de trabajo hostil.

TRABAJADOR

Toda persona que realiza un trabajo, de manera regular o temporal, para un empleador.

VÍCTIMA

La persona que es objeto del acto (o actos) de violencia o de los comportamientos violentos antes descritos. Trabajador o empleador que es objeto de violencia en el lugar de trabajo.

