



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**Facultad de Jurisprudencia Ciencias Políticas y Sociales
Carrera de Trabajo Social**

TEMA:

**MOBBING O ACOSO LABORAL: UNA FORMA DE VIOLACIÓN A LOS
DERECHOS HUMANOS**

Trabajo de Grado, previo a la
Obtención del Título
De Licenciada en Trabajo Social

Autora: **Viviana Elizabeth Eras Molina**

Directora: **Dra. Juana Lucila Narváez Jara**

Cuenca-Ecuador

2016



RESUMEN

La presente monografía está enfocada en analizar la problemática de Mobbing o Acoso Laboral, con la finalidad de optimizar la información teórica sobre el tema para la intervención en Trabajo Social; basándose en una metodología de investigación analítica descriptiva, el mismo que será desarrollado en tres capítulos:

En el Capítulo I, se examinan los antecedentes de la problemática, especificando los inicios del Mobbing, para que en ese sentido se pueda llegar a la definición del tema más significativo de la investigación.

En el Capítulo II, se analizan ciertas normativas de los Derechos Humanos, así como también las leyes en el Ecuador, las mismas que están ligadas al fenómeno estudiado.

Finalmente el Capítulo III, está enfocado en el accionar del Trabajo Social como profesión dentro del área laboral; siendo puntualizada la intervención en casos de Mobbing.

Palabras Claves: Mobbing, Derechos Humanos, Trabajo Social.



ABSTRACT

This monograph is focused on reviewing the problem of Mobbing or Workplace Harassment, with the purpose of optimizing the theoretical information on the topic for the intervention in Social Work; based on a descriptive analytical research methodology, the theme will be developed in three chapters:

In Chapter I, We examine for the issues discussed, specifying the beginning of Mobbing, so in that sense, can be reached to the definition of the most significant topic of research.

In Chapter II, some standards of human rights are discussed, as well as laws in Ecuador, the same that are linked to the phenomenon studied.

Finally in Chapter III, focuses on the actions of Social Work as a profession in the laboral area; it stresses on intervention in cases of Mobbing.

Keywords: Mobbing, Human Rights, Social Work.



INDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	2
ABSTRACT	3
AGRADECIMIENTOS	8
DEDICATORIA	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I El mobbing o acoso laboral.....	12
1.1 Antecedentes.....	12
1.2 Definición de Mobbing o Acoso laboral	13
1.3 Causas del Mobbing o Acoso Laboral.....	15
1.4 Consecuencias del Mobbing o Acoso Laboral	16
1.5 Conductas de Mobbing o Acoso Laboral.....	18
1.1.2 TIPOLOGÍAS DEL ACOSO LABORAL O MOBBING.....	19
1.1.2.1 El Acoso Sexual Laboral	19
1.1.2.2 El Acoso psicológico.....	21
1.1.2.3 El Acoso Laboral horizontal.....	22
1.1.2.4 El Acoso Laboral Vertical	23
1.1.2.5 El Acoso Laboral por Género	24
1.1.3 Fases del mobbing	25
1.1.3.1 Fase 1: de conflicto	25
1.1.3.2 Fase 2: de mobbing o de estigmatización	25
1.1.3.3 Fase 3. de intervención desde la organización.	26
1.1.3.4 Fase 4: de marginación o exclusión de la vida laboral.	27
1.6 Los círculos del mobbing.	27
1.6.3.1 El instigador o acosador principal.....	28
2.6.3.2 Los aliados o grupo acosador	28
2.6.3.3 Colaboradores tácitos.....	28
2.6.3.4 Cómplices o testigos mudos.....	29
2.6.3.5 Amigos incondicionales o testigos no mudos	29
CAPÍTULO II Acoso laboral y derechos humanos.....	30
2.1 Definición de derechos humanos:	30
2.2 Normas y leyes que amparan la protección de los derechos humanos laborales	31
2.3 Declaración universal de los derechos humanos.....	31
2.4 Constitución de la República del Ecuador 2008.	35



2.5 Código del trabajo	41
2.6 Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017	42
2.7 Ley de Seguridad Social	44
CAPÍTULO III Trabajo social hacia el abordaje del mobbing o acoso laboral.....	46
3.1 Mediación.....	47
3.1.1 Mediación y Trabajo Social.....	48
3.1.2 Proceso de mediación en el Ministerio del Trabajo.....	48
3.2 Intervención de Trabajo Social frente al Mobbing.....	50
3.2.1 Competencias de los Trabajadores Sociales en la Pericia Judicial.....	51
3.2.2 Informe Pericial del Mobbing.....	52
3.2.3 Diagnóstico.....	54
3.2.4 Determinación del daño a la víctima. Evaluación.....	54
3.3 Mitos y Verdades sobre el acoso laboral o mobbing.....	55
3.4 Indicios de mobbing en la empresa.....	57
3.5 Identificar al instigador o acosador principal	59
3.6 Pronóstico - resolución.....	61
3.7 El Trabajo Social y los derechos del trabajador	63
Conclusiones	65
Recomendaciones	67
BIBLIOGRAFÍA	68
ANEXOS.....	72
GLOSARIO.....	72



UNIVERSIDAD DE CUENCA Cláusula de derechos de autor.



Universidad de Cuenca
Cláusula de derechos de autor

Viviana Elizabeth Eras Molina, autora de la monografía "Mobbing o Acoso Laboral: una forma de violación a los Derechos Humanos.", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Licenciada en Trabajo Social. El uso que la Universidad de Cuenca hiciera de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, Febrero del 2016.

Viviana Elizabeth Eras Molina

C.I: 0105388797



UNIVERSIDAD DE CUENCA
Cláusula de derechos de autor.



Universidad de Cuenca
Cláusula de propiedad intelectual

Viviana Elizabeth Eras Molina autora de la monografía "Mobbing o Acoso Laboral: una forma de violación a los Derechos Humanos". Certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, Febrero del 2016.

Viviana Elizabeth Eras Molina

C.I: 0105388797



UNIVERSIDAD DE CUENCA

AGRADECIMIENTOS

A Dios, quien fue mi fuerza y soporte en cada momento de mi vida.

A mis padres a quienes les debo la vida, ya que sin ellos no pudiera estar logrando una meta más, y por ser mi apoyo y consejo.

A mis sobrinos quienes fueron partícipes de cada sonrisa, que motivaba aún más el conseguir mis objetivos.

A mi directora, por su tiempo de calidad, su ánimo y su alegría, que a más de ser una guía fue una amiga.

A mis amigas y amigos que siempre estuvieron apoyándome, en especial a Estefanía Álvarez, a quien agradezco su paciencia y sus palabras que motivaron la culminación de este trabajo.

A mí, por proponerme cada día avanzar y seguir materializando mis sueños.

A toda mi familia, por ser quienes dieron la esperanza en cada paso de mi vida, y su energía positiva que lleno mi alma.

Viviana



UNIVERSIDAD DE CUENCA

DEDICATORIA

A Dios celestial

Por darme la paz y alegría que fueron necesarias para lograr esta meta.

A mis Padres

Quienes son mi motivación y soporte en todo momento.

A mis hermanos

Por sus palabras alentadoras y por ver en mi un pilar de apoyo.

Viviana



INTRODUCCIÓN

El presente trabajo monográfico e investigativo, fue realizado con la finalidad de dar a conocer a los y las profesionales de Trabajo Social, sustentos teóricos sobre el tema Mobbing o acoso laboral, puesto que es un campo de intervención novedoso, además es importante indicar que el profesional en mención, debe estar actualizado de acuerdo a los cambios y problemáticas sociales que se presenten.

El Mobbing, es conocido como el hostigamiento que provoca una persona hacia otra dentro de un entorno laboral, con la finalidad de destruir a su adversario; emplea para ello varias tácticas sin importarle las consecuencias que se produzcan en la persona acosada, por tanto la integridad de un individuo se ve violentada.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, se hace necesario describir algunas herramientas que faciliten el accionar del Trabajo Social, por tal motivo dentro de esta monografía se exponen algunas normativas como: La Declaración Universal de los Derechos Humanos, La Constitución de la República, El Código de Trabajo, Plan Nacional del Buen Vivir y Ley de Seguridad Social, que de una u otra forma expresan la protección del individuo en lo que respecta a su integridad personal.

Siendo estas normas las encargadas de proteger y velar la integridad de los trabajadores, se extraen artículos que se enfocan en la protección del individuo en relación al acoso laboral, siendo preciso señalar que dentro de la reglamentación Ecuatoriana no existen leyes que en sus especificaciones mencionen como puede proceder una persona vulnerada por este fenómeno.



En este sentido el Trabajador(a) Social tiene como objetivo intervenir en un proceso de estabilización a la víctima, puesto que como profesión, se encarga de salvaguardar a los individuos dentro de sus entornos sociales, familiares, y laborales; por ende es una carrera apta para intervenir en diversas problemáticas, y una de ellas es el Mobbing, pudiendo para ello ejecutar diversas metodologías y técnicas, las mismas que como profesionales capacitados deberán ser empleadas con la finalidad de que la víctima supere el acoso.

La metodología empleada en esta investigación fue la analítica y descriptiva, debido a que en primera instancia se analizaron las diversas conceptualizaciones, leyes y finalmente la intervención de la profesión de Trabajo Social frente al Mobbing, detallándose cada uno de los puntos.

En el proceso de investigación y análisis, una limitación fue la poca información de esta problemática, en relación a la intervención del profesional del Trabajo Social frente al Mobbing.



CAPÍTULO I

El mobbing o acoso laboral

1.1 Antecedentes

Al abordar el tema Acoso Laboral o Mobbing, es preciso mencionar que a lo largo del tiempo y hasta la actualidad, los seres humanos se han enfrentado a diferentes problemáticas sociales, siendo el individuo susceptible de numerosos cambios, amenazas, fortalezas, etc. Mismas que afectan de una u otra manera la evolución o retroceso de la vida de las personas, una de estas irregularidades se ha reflejado en el área laboral.

“El término Mobbing proviene de la palabra **mob**, que proviene del latín **Mobile vulgus**, traducido se entiende como multitud, turba, y del inglés **to mob** que expresa la acción de hostigar, atropellar y atacar de manera humillante a alguien” (Blanco Henríquez, 2014, pág. 18).

Según, (Blanco Henríquez, 2014).

Los primeros estudios que dieron origen al Mobbing se realizaron en el reino animal, estos análisis se detuvieron en el comportamiento grupal de diferentes especies y sus conclusiones llegaron a establecer el término de hostigamiento; este término fue desarrollado en la década de los ochenta, dándole una estructura que ha sido determinante y fundamental para la literatura psicológica y el derecho laboral actual.

El Mobbing-laboral si bien puede sonar novedoso no es un tema reciente; la degradación reiterada y continua de un trabajador hasta producir un estado de ofuscación psicológica, ha sido una práctica habitual en muchos ambientes laborales, no obstante, poco a poco se ha comenzado a analizar y a discutir en los distintos ámbitos académicos y



UNIVERSIDAD DE CUENCA

en diversas disciplinas como: el Derecho, la Sociología, la Psicología y el Trabajo Social etc. Enfocándose en las consecuencias negativas que produce en el trabajador y en su familia (Blanco Henríquez, 2014).

De acuerdo a esos datos abordados, es primordial hacer un análisis de lo que es el Mobbing, puesto que es un tema no reciente, pero con la necesidad de que se realicen estudios a profundidad, y llegue a ser analizado en los sectores laborales no solo jerárquicamente altos, sino desde los empleos más comunes, para determinar en la actualidad la razón por la que se da el acoso en los sectores laborales.

1.2 Definición de Mobbing o Acoso laboral

El Mobbing se define como:

Situación en la que una persona ejecuta una violencia psicológica extrema hacia otra, puede ser sistemática y periódica durante un tiempo prolongado sobre uno o varios individuos en el lugar de trabajo con el propósito de destruir las redes de comunicación, reputación de la víctima o víctimas, alterando el ejercicio de sus labores y finalmente esa persona o personas acaban separándose de su lugar de trabajo (Leymann, 1990).

“El Mobbing es una nueva forma de acoso que se muestra dentro del ámbito laboral, este ha sido descrito según Hoel, Rayner y Cooper, 1999 como el tema de investigación de los años 90, es preciso acotar, que este fenómeno en la actualidad no ha cambiado su sentido, sino que ahora este problema origina debates y mayor preocupación dentro de la sociedad” (Manduate Jaca, Blanco Barea, & Barón Duque , 2003).

Según, (Blanco Henríquez, 2014) el Mobbing es

Una acción constante de hostigamiento, amenazas, menoscabo; esta conducta tiene por objeto la renuncia del trabajador acosado, debido a



UNIVERSIDAD DE CUENCA

no encontrar un equilibrio en sus labores, a consecuencia de las circunstancias tormentosas en su empleo, decide abandonar su puesto de trabajo como la última opción, renuncia generada debido a la conducta de acoso que se efectúa en algunos casos por empleadores, jefes o pares.

Es necesario hacer una comparación de estas definiciones, tanto del Dr. Heinz Leymann, y Blanco, puesto que estas no se ven muy apartadas, a pesar de la distancia de años en los que se mencionan tales conceptualizaciones, es evidente que el Mobbing es un hecho que tiene como fin destruir a una persona laboralmente, por medio de cualquier acción amenazante o violenta.

Según, (Mansilla, 2007)

(Salin, 2001). Describe que acoso laboral se compone de varios comportamientos negativos repetidos y constantes hacía uno o más individuos, lo que involucra un desequilibrio de poder y crea un ambiente de trabajo hostil. Así mismo (Einarsen, 2003). Entiende por acoso laboral: las acciones de hostigar, deshonrar, excluir socialmente a alguien o interferir negativamente en sus labores.

En primera instancia surge una relación entre el acoso moral y laboral, el último que se presenta con la intención de perturbar, hostigar, a una persona en su lugar de trabajo, impidiéndole, la realización plena y efectiva de sus labores, debido a la existencia de estas situaciones que limitan su capacidad psicológica y en algunos casos física, convirtiéndose este fenómeno en el limitante de relaciones laborales equilibradas entre pares.

Al Mobbing, se lo entiende entonces como una deficiente resolución de conflictos en el área de trabajo, como menciona Nora Rodríguez.

Lo que promueve una situación de Mobbing son los fuertes desencuentros y una deficiente resolución de los primeros conflictos, desencadenando la existencia de conflictos momentáneos que por el



desacuerdo se convierte en una situación problemática diaria, cualquier conflicto, por mínimo e intrascendente que parezca, se mantiene en el tiempo y se convierte en una sucesión de acontecimientos negativos, ya no se trata de una desavenencia entre dos personas, dejando de ser un hecho individual, y en el caso del Mobbing, llega a transformarse en un problema colectivo (Rodríguez, 2013, pág. 41).

1.3 Causas del Mobbing o Acoso Laboral

Es preciso mencionar, que para que se dé una situación de Mobbing, existen varias causales, que al no ser abordados para su solución, cada vez van empeorando, y es ahí donde se involucran temas personales, familiares, mismos que desencadenan hechos graves que generan Mobbing, a continuación se mencionaran algunas casusas de la problemática del Mobbing.

Los aspectos que acompañan la aparición de este tipo de conductas hostiles en las empresas suelen estar afectados con la organización del trabajo y la gestión que efectúa la organización para intervenir en dichos conflictos. Pudiendo este acoso agravarse. El acoso psicológico puede empeorar, debido a elementos como el aislamiento, la intolerancia, además contrariedades personales y el consumo de drogas o alcohol (Erga Noticias, 2006, pág. 4).

En relación con la organización del trabajo, se considera algunas situaciones de riesgo:

- “Cultura organizativa que aprueba el comportamiento de acoso moral o no lo reconoce como problema” (Erga Noticias, 2006).
- “Malas relaciones (falta de respeto, rivalidad, celos, competitividad, etc.) entre compañeros, y comunicación insuficiente” (Ibídem, 2006).



Como se pudo observar anteriormente, las causas del Mobbing son varias, siendo necesario e importante mencionar que dichas causas pueden ser desconocidas por parte de la víctima.

1.4 Consecuencias del Mobbing o Acoso Laboral

Al instaurarse un caso de Mobbing, en la organización, se crean eventos en la vida de la persona acosada, y estos afectan notablemente su vida laboral, en los cuales se ven implicados temas de salud física, emocional, etc.

A continuación se detallan una serie de consecuencias que según diversos autores, pueden sufrir las víctimas de este problema.

El Periódico (Erga Noticias, 2006, pág. 4)

Menciona en su artículo; que el individuo puede tener consecuencias psíquicas como: ansiedad, depresión, falta de autoestima, fobias, culpabilidad, etc. Mientras que en el entorno laboral, el acoso psicológico puede tener consecuencias relacionadas con el abandono de trabajo, aumento de accidentes e incidentes y deterioro del clima laboral, estas presiones duran mucho tiempo (meses e incluso años).

Estas consecuencias graves señala Hirigoyen:

“Hacen que la persona adquiera una vida desgastante y como resultado sea difícil de soportar” (Hirigoyen, 2003).

“A nivel social, es posible que estos individuos lleguen a ser susceptibles e hipersensibles a la crítica, con actitudes de desconfianza y otras manifestaciones de aislamiento social” (Blanco Henríquez, 2014, pág. 32).

Así también Leymann expresa que existe un impacto económico para la comunidad generando: La pérdida de la fuerza de trabajo, costo de asistencia a enfermedades, etc. Presentándose la víctima en el entorno, una persona cercana abatida, desmotivada, con efectos de ira, contra el



UNIVERSIDAD DE CUENCA

o los victimarios lo que produce un desequilibrio en el ambiente (Blanco Henríquez, 2014, pág. 34).

Las consecuencias físicas desde el punto de vista del periódico Erga Noticias pueden resultar en: problemas digestivos y musculo esqueléticos, trastornos del sueño, etc. Sociales en: aislamiento, problemas familiares, etc. Siendo estos factores físicos los que afectan un buen desempeño laboral (Erga Noticias, 2006).

“Se puede localizar diversas manifestaciones de estudio psicossomático: Desde dolencias y perturbaciones funcionales hasta enfermedades orgánicas” (Blanco Henríquez, 2014, pág. 32).

En definitiva al existir varias consecuencias del Mobbing hacia el acosado, se producen una serie de obstáculos, que afectan a la persona, compañeros y empresa, puesto que generan pérdida de producción, desmotivaciones, y ausentismo laboral (justificado o no), que de una u otra forma inducen a que la víctima intente cambiarse de trabajo (Blanco Henríquez, 2014, pág. 33).

Al haber mencionado algunas consecuencias que se pueden dar, al existir un caso de Mobbing, es de preocupación social, puesto que al hallarse una persona con tal problema, será un individuo afectado dentro de la sociedad y sin la intervención oportuna de un profesional los afectados pueden llegar a reaccionar de maneras muy riesgosas para su salud. Es vital que antes que se den a conocer estas graves consecuencias, se desarrollen programas de prevención.



1.5 Conductas de Mobbing o Acoso Laboral.

Las conductas a desarrollarse a continuación son las acciones que toma el agresor hacia la víctima acosada.

Se pueden considerar conductas de Mobbing:

a) Provocar el Aislamiento Social: “Dentro de esta conducta, existe la limitación (Einarsen, 2003) de las vías de comunicación de la víctima, puesto que el acosador pretende evadir el palabra, además incita a que los compañeros de trabajo tampoco lo hagan (en algunos casos por miedo), generando en la victima una sensación de aislamiento” (Riquelme, 2006, pág. 45).

Cambios en el Trabajo: Puede ser el cambio de trabajo, no asignarle nuevas tareas, haciéndole creer que carece de habilidades para ejecutarlas por el nivel de dificultad, otra actitud que toma el acosador, es el asignar tareas que se encuentran apartados a sus conocimientos, es habitual el crear en la victima la inducción al error, alterando su trabajo, desarrollando en la persona acosada, frustraciones e ideas anticipadas sobre su capacidad (Riquelme, 2006, pág. 45).

Ataques a la Vida Privada y Características Personales: La intención del o los acosadores es deshonrar de manera pública a la víctima a través de mal interpretar de manera intencional hechos referentes a la vida privada de la persona, como puede ser la situación matrimonial o de pareja, dificultades en la educación de los hijos, lugar donde habita y sus entornos, del mismo modo son señaladas las características físicas de la víctima como: religión, nivel educativo, grupo étnico, vestimenta, etc (Riquelme, 2006, pág. 46).

Amenazas Verbales: Es una de las conductas más comunes utilizadas por él o los acosadores para hostigar psicológicamente a su víctima y lo generan a través de los gritos e humillaciones, ya sea para llamarle la



UNIVERSIDAD DE CUENCA

atención por una falla efectuada o sencillamente para dirigirse a él, el acosador utiliza un sobrenombre, el cual hace referencia a algún rasgo que se exalta en forma despreciable (Riquelme, 2006, pág. 46).

Estos tipos de actitudes que toma el acosador hacia la persona elegida para realizar la agresión, son muy minuciosas, puesto que empiezan con formas de agresión que pueden parecer normales, y al pasar el tiempo se llega a mantener actitudes injustas de una manera más repetida y con mucha saña, puesto que el objetivo del acoso es destruir a la víctima, estas acciones crean miedos en la víctima que le reprimen reaccionar a tales humillaciones.

1.1.2 TIPOLOGÍAS DEL ACOSO LABORAL O MOBBING

Existen una serie de Tipologías dentro del Acoso Laboral, a continuación se mencionaran las más relevantes, dentro del área laboral.

1.1.2.1 El Acoso Sexual Laboral

Por definición, el acoso sexual se lleva a cabo generalmente mediante conductas verbales, no verbales o físicas.

Según la Organización Internacional del Trabajo, el acoso sexual en el trabajo se considera, “un atentado a la dignidad de las personas y una forma de discriminación sexual”. Por su parte, el Código Penal español define al acosador como el solicitador de favores de naturaleza sexual, para sí mismo o para un tercero, en el ámbito de una relación laboral, docente o de prestación de servicios, de manera continuada, generando en la víctima una situación gravemente intimidatoria, hostil o humillante, el problema se da cuando una acción violenta se denuncia y debido a la poca existencia de pruebas, quede sin ser atendida” (Rodríguez, 2013, pág. 117).



Se pueden decir que el acoso sexual, en el ámbito laboral repercute de una forma muy grave, puesto que para la persona afectada significa el no estar cómoda dentro de su ambiente laboral, debido a la existencia de intimidaciones que generan malestar, afectando estas actitudes el desarrollo de las actividades del empleado.

Para Castillo (1997). “El acoso sexual constituye una de las formas más comunes de violencia y se da especialmente en los centros de estudio y de atención profesional (médica, psicológica, odontológica, otros)”; aunque el autor reconoce que “puede afectar tanto a hombres como a mujeres, recalca que de hecho es más extendido contra las mujeres, como expresión de los mecanismos de poder que sobre ellas ejercen tradicionalmente los hombres desde la restauración del sistema patriarcal, lo cual crea la inequidad de género” (Rivas Perez, 2010, pág. 68).

Además existen comportamientos que pueden ser los generadores de un Acoso Sexual Laboral tales como:

- Innecesarios contactos físicos, manoseos o toqueteos.
- Comentarios sugerentes y desagradables, chistes, observaciones sobre la apariencia física y agresiones verbales deliberadas.
- Invitaciones deshonestas y comprometedoras.
- Utilización de material gráfico pornográfico en el lugar de trabajo.
- Pedidos de favores sexuales.
- Agresiones físicas (Rivas Perez, 2010, pág. 69).

Se pueden diferenciar dos tipos de acoso sexual en función de si las anteriores conductas implican o no un mecanismo de violencia:

Acoso “quid pro quo”



“Consiste en forzar a la víctima a optar entre someterse a las intimaciones sexuales, o ver afectados ciertos beneficios o condiciones de trabajo, que alteren al acceso a la formación profesional, empleo continuado, desarrollo, o cualquier otra decisión en relación con sus labores”(GAMESA, 2010).

Este acoso sexual, supone un abuso de autoridad, la víctima se regirá a aquella persona que tenga poder, en este caso el acosador, con el fin de no eliminar un beneficio o condición de trabajo.

Acoso ambiental

“El victimario del acoso crea un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil, degradante, humillante e irritante para la víctima, como resultado de condiciones y conductas indeseadas de naturaleza sexual”(GAMESA, 2010).

Al analizar el Acoso Sexual dentro del ámbito Laboral, causa preocupación puesto que se está afectando un área muy íntima e integral de una persona, además que se violentan sus derechos sexuales, este tipo de acoso representa una grave afectación a la autoestima de las personas y en su mayoría de las Mujeres, ya que al existir este tipo de violencia y discriminación se mantiene separado el género femenino, provocando una Violación de Derechos que deberían ser garantizados y mas no desvalorizados.

1.1.2.2 El Acoso psicológico

Se ha visto actualmente y en la historia la existencia de empresas con trabajadores sometidos a un hostigamiento psicológico, presentando síntomas psicosomáticos y reacciones anormales hacia el trabajo y el ambiente, acción que se produce durante un tiempo (más de 6 meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo, producto de ello se desencadena el Mobbing” Así también H. Leymann lo define como “psicoterror laboral” u “hostigamiento psicológico en el trabajo” (Perez Bilbao & Martín Daza, 1998, pág. 1).



El acoso psicológico en el trabajo tiene la finalidad de destruir el equilibrio psicológico de un ser humano, a través del descrédito y la rumorología. Se actúa acosando grupalmente de manera que la víctima "estigmatizada" no pueda ampararse, que no pueda hablar o que su palabra ya no tenga ningún sentido. La indefensión de la víctima proviene de la pasividad de los testigos de la violencia, que consienten la destrucción de otro ser humano de una manera tendenciosa (Parés, acosomoral.org, s.f.).

El acoso psicológico desencadena desequilibrios en el individuo, puesto que en su interior no sabe cómo reaccionar, y se va creando ideas y pensamientos como el ser culpable de su situación, y quedándose indefenso por la manipulación psicológica que realiza el acosador hacia este, ya que el victimario actúa de forma consecutiva, en algunos casos este acosador puede presentarse como salvador, puesto que pretende camuflar su verdadera actitud.

1.1.2.3 El Acoso Laboral horizontal

Es una de las formas más comunes de acoso, así como sus formas y motivaciones.

En esta categoría, las conductas de acoso pueden ser ejecutadas por un individuo o por un grupo en contra de otro trabajador. En el caso grupal, se sabe que este tiene una identidad y comportamiento propio, se rigen por reglas y códigos que no corresponden a la suma de los comportamientos individuales e sus miembros, bajo esta señal un trabajador puede ser acosado por los demás miembros del grupo, este grupo lo toma como blanco de sus ataques (Blanco Henríquez, 2014, pág. 28).

Es decir que el acoso horizontal se desarrolla entre los compañeros de la organización o área laboral, con una serie de agresiones que se pueden



extender por una persona del grupo y que se desata hacia los demás miembros del mismo, con un solo objetivo, dañar a la persona no aceptada, creando una serie de acciones que pretenden destruir a la misma.

1.1.2.4 El Acoso Laboral Vertical

“Este tipo de acoso se da por actuación directa o instrucción de la persona a cargo o dependiente, puede ser: ascendente como descendente” (Blanco Henríquez, 2014, pág. 22).

Ascendente: Donde una persona con posición jerárquica superior en la organización es agredida por uno o varios subordinados. Este comportamiento se da generalmente, cuando existe un cambio de cargo, o una inclusión de personal, en el cual la víctima se encuentra con una posición superior a la de sus compañeros, existiendo fuertes disgustos, debido a diferencias en el tiempo de trabajo” (Blanco Henríquez, 2014, pág. 28).

Este tipo de acoso ascendente, señala que una persona que al no estar de acuerdo que otro sea ubicado o que ocupe un puesto jerárquico mayor al que este se encuentre, busca la manera de afectar a la persona en mención, pueden crearse climas de envidia y de disgustos, al no estar de acuerdo con tal cambio.

Descendente: Esta modalidad es la más habitual, la víctima se encuentra en una relación de inferioridad jerárquica a diferencia del agresor. Las conductas ejecutadas por las personas que ejercen poder tienen por objeto atacar psicológicamente al trabajador, para mantener su posición jerárquica o utilizarla como táctica de la organización para que el afectado se retire en forma voluntaria sin que la empresa incurra en costos económicos compensatorios (Blanco Henríquez, 2014, pág. 28).



En este caso de acoso, la víctima se encuentra en una posición de inferioridad en su trabajo, y la persona acosadora valiéndose de esta situación encuentra mayor facilidad para su cometido, puesto que empleara su nivel jerárquico, para humillar a su subordinado, en este caso es mucho más fácil que se de Mobbing al tener un nivel de mando superior, además que la víctima abandone su lugar de trabajo sin mencionar ninguna queja de su situación de acoso.

1.1.2.5 El Acoso Laboral por Género

La discriminación por género ha alcanzado formas sutiles como el Mobbing, en el que de manera encubierta, se le hace al trabajador/a la vida imposible para que abandone su puesto de trabajo.

Existe una clara relación entre Mobbing-Género. El sexo femenino lo sufre con mayor frecuencia que el masculino (Elaborado a partir de la Fuente. European Journal of Work and organizational psychology 1996 (165-184 Leymann), en el cual se revelaron los siguientes datos estadísticos:

Victima Masculina.- El 76% son acosados por hombres, un 3% por mujeres y 21% por los 2 sexos.

Victima Femenina.- El 40% son acosadas por otras mujeres, un 30% por hombres y un 30% por ambos sexos (Sanchez, 2012, pág. 8).

Mary France Hirigoyen, señala que frecuentemente las mujeres suelen asumir puestos subalternos, en los que poseen menos posibilidades de defenderse, este comportamiento puede estar vinculado al machismo constante, algunos hombres tienen con relación a las mujeres conductas que no se atreverían a tener con respecto a un hombre, lo que hace que una situación de acoso se vea más agravada (Parés, 2006).

En la sociedad actual, aunque se hable de equidad, aún existen rezagos de actitudes machistas, en las cuales la mujer es considerada el sexo débil, y al



darse estas situaciones, en el caso de Mobbing, se puede mantener este accionar hacia una mujer, empeñándose en señalar a la víctima como alguien frágil y al no poder tener una actitud similar con una persona de su mismo sexo, se busca a una víctima que se pueda manipular con mayor facilidad.

1.1.3 Fases del mobbing

Para que se desarrolle el Mobbing en su cabalidad, debe darse paulatinamente, mediante varias acciones.

Según el profesor Leymann, existen cuatro fases:

1.1.3.1 Fase 1: de conflicto

En una organización, en la cual pueden existir problemas comunes, ya sea por intereses distintos del personal, u objetivos encaminados en una dirección diferente, no debe causar asombro la existencia de conflictos entre compañeros, por tanto son situaciones que pueden ser corregidas con la existencia de un dialogo, siendo la parte delicada el momento en el que tal problema llega a profundizarse y es ahí donde se pasa a la siguiente fase (Blanco Henríquez, 2014, pág. 29).

Es decir que al existir un conflicto desarrollado por la existencia de una nula resolución, se extiende el problema, en el cual la víctima no podrá encontrar una salida.

1.1.3.2 Fase 2: de mobbing o de estigmatización

En esta fase las personas acosadoras, crean el proceso de hostigamiento hacia su víctima, con actitudes cuyo objeto es ridiculizar y aislar a la persona, pudiendo en ese momento hablar de un acoso psicológico, la victima dentro de esta fase, toma una actitud de pasividad, y en muchos casos puede ser un soporte para que el acoso se lleve a cabo (Blanco Henríquez, 2014, pág. 29).



La fase de estigmatización para la víctima constituye el momento en el que el Mobbing, se implanta, puesto que es ahí donde se emplean actitudes de hostilidad hacia la víctima, la misma que por desarrollar una actitud de inseguridad opta por mantener en silencio su situación.

1.1.3.3 Fase 3. de intervención desde la organización.

En esta etapa el conflicto que fue en un principio conocido por los compañeros de trabajo, evoluciona a niveles superiores y puede ser llevado por dos caminos:

A.- Solución Positiva: Las personas del Departamento de Recursos Humanos, pueden realizar una investigación de los hechos suscitados, llegando a acciones rápidas, ya sea amonestando verbalmente o por escrito al acosador, cambios de lugares de trabajo, existiendo una voz de manifiesto en contra de este tipo de conductas (Blanco Henríquez, 2014, pág. 30).

Se puede decir que esta solución positiva puede ser escasa, pero es un procedimiento ideal y oportuno, para que se ponga un alto a las acciones dañinas perpetradas.

B.- Solución negativa: En este caso, puede ser que exista la negación del problema, quedando la víctima en un estado de indefensión ante su situación, quedando el acosador en una vía libre para continuar con el hostigamiento, por otro lado puede ser que se reconozca la existencia del conflicto, pero se minimicen sus consecuencias, quedando la víctima en un estado igualmente de indefensión ya que no se dio la importancia necesaria ni las acciones correspondientes para sancionar estas conductas (Blanco Henríquez, 2014, pág. 30).

En casos de Mobbing latente, el victimario puede actuar de manera manipuladora, tratando de camuflar su culpabilidad, puesto que la situación no



se dio a conocer a tiempo y apareció cuando el acoso llegó a su fase extremo, por tanto el área de Recursos Humanos puede tomar dos vías: La de actuar en la situación e indagar lo acontecido, o el no dar importancia y dejar que la víctima abandone el trabajo sin realizar ningún tipo de sanción por el hecho.

1.1.3.4 Fase 4: de marginación o exclusión de la vida laboral.

“En el ámbito privado, el trabajador opta por renunciar a su empleo y cambiarse de trabajo, como una solución a su conflicto, puesto que la organización no actuó en favor de la solución de su problema” (Blanco Henríquez, 2014, pág. 30).

Estas fases del Mobbing, se generan desde un conflicto, que muchas de las veces no es evidente, sino que se va prolongando a lo largo del tiempo, y se crean ambientes humillantes y de degradación a la víctima, pasando de ser un conflicto a convertirse en un problema grave, además que la persona acosada no encuentra apoyo, puesto que los compañeros más cercanos no actúan, y optan por el silencio, en donde la víctima no tiene más salida que el abandonar su lugar de trabajo.

Es importante que en casos de conflictos la organización actúe oportunamente, para evitar caer en las fases más avanzadas, en las que la víctima no encuentre salida.

1.6 Los círculos del mobbing.

“Los círculos del Mobbing establecen un juego de diferentes papeles a un conjunto de individuos, en función de su participación en el proceso de hostigamiento laboral, y se encuentran dentro del ambiente laboral” (Parés, acosomoral.org, s.f., pág. 6).



De una manera más específica, los círculos del Mobbing, se refieren a la distribución que existe de los diferentes implicados, los mismos que intervienen en el proceso del acoso laboral, a continuación se describirá a cada uno de ellos.

1.6.3.1 El instigador o acosador principal.

“En el centro del escenario está la víctima, junto a este se sitúa el instigador que actúa como un acosador que es el que lleva la iniciativa y se rodea de aliados” (Parés, acosomoral.org, s.f., pág. 7).

Es el actor principal, que se encuentra camuflado entre otros miembros de la organización.

2.6.3.2 Los aliados o grupo acosador

“Este instigador se rodea de aliados para que actúen como acosadores y le ayuden a destruir a la víctima, siendo capaces de hacer mucho daño, denominados el grupo acosador. Mientras el instigador principal pasa desapercibido” (Parés, acosomoral.org, s.f., pág. 7).

En definitiva este grupo es el encargado de ocasionar el desprestigio y humillaciones en la víctima, es decir de ellos depende que el acoso llegue a su cometido, puesto que depende según su forma de determinará la instauración del acoso así como su nivel de destrucción.

2.6.3.3 Colaboradores tácitos

“En un círculo algo más alejado de la víctima, están los cómplices del grupo, que no son tan violentamente activos pero ayudan a la propagación de rumores y la negación a ayudar al acosado, fomentando el aislamiento de la víctima, actúan como encubridores del acoso” (Parés, acosomoral.org, s.f., pág. 8)



Se encuentran en la organización, no son tan cercanos a la víctima, son los que generan rumores dañinos, tornando un ambiente pesado en la organización, creando rumores y cotilleos.

2.6.3.4 Cómplices o testigos mudos

“En este círculo encontramos a los cómplices que son los llamados testigos mudos, se les denomina de esta manera porque ven y están al tanto de lo que ocurre. Son personas conscientes de la circunstancias de abuso, del trato injusto hacia la víctima, es decir callan y consienten las injusticias, dado que con su actitud aumenta la vulnerabilidad de la misma” (Parés, acosomoral.org, s.f., pág. 8).

Este grupo es el que conoce los hechos de acoso perpetrados hacia la víctima, sin embargo no actúan y se mantienen al margen, callan tales acciones, sin darse cuenta que estas actitudes dañan aún más a la víctima.

2.6.3.5 Amigos incondicionales o testigos no mudos

“A veces, existen personas que intervienen como testigos no mudos, se caracterizan porque exteriorizan que se está tratando injustamente a la víctima y notifican que se está frente a una situación de acoso moral en el trabajo. Estas personas son los amigos incondicionales de la víctima” (Parés, acosomoral.org, s.f., pág. 8).

En este sentido, al hablar de Amigos Incondicionales, aportan a la investigación de tal acoso; puesto que prestan ayuda; cabe mencionar, que es ahí donde interviene el o la Trabajadora Social; concientizando a la organización y a los empleados, con la finalidad de que se exteriorice la situación en la que está viviendo la persona acosada, aportando posibles acciones que se deben tomar en tales casos, dando pautas para apoyar a la víctima, mediante un proceso minucioso de soporte.



CAPÍTULO II

Acoso laboral y derechos humanos

Es de vital importancia conocer que, los trabajadores necesitan protección en cualquier ámbito en el cual se desempeñan ya sea social, personal o dentro de su entorno laboral. Algunas veces se presentan situaciones conflictivas que en un principio pueden ser normales pero en otros casos se salen de control, y un ejemplo claro es el tema abordado de acoso laboral o Mobbing, que por lo general no es de fácil detección o se presenta ya en su gravedad, dando cabida a conflictos, desigualdades, injusticias, etc.

Se podría decir que el acoso laboral es una injusticia y al ser estos derechos universales tienen el fin de velar por la integridad de una persona, “pues fueron proclamados como respuesta al sufrimiento de los más débiles en todo el mundo, así mismo es necesario conocer a cabalidad estos derechos, para que sean efectivos, protegiendo y amparando al ser humano en toda su amplitud” (Pinto, 2007).

2.1 Definición de derechos humanos:

Los derechos humanos son garantías esenciales e inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición, además son interrelacionados, interdependientes e indivisibles. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna (Naciones Unidas, s.f.).

Los Derechos Humanos son exigencias elementales que puede plantear cualquier ser humano por el hecho de serlo, y que tienen que ser satisfechas puesto que se refieren a necesidades básicas, cuya satisfacción es indispensable para que puedan desarrollarse como seres



humanos. Son derechos tan básicos que sin ellos resulta difícil llevar una vida digna (Díaz, s.f., pág. 2).

2.2 Normas y leyes que amparan la protección de los derechos humanos laborales

Al hablar sobre Derechos Humanos, es preciso identificar la existencia de normativas que garantizan el pleno desarrollo y goce de los mismos, es importante detallar estos documentos que velan cada reglamentación, puesto que estos frecuentemente han sido ignorados o desconocidos.

2.3 Declaración universal de los derechos humanos

En la Carta de Declaración Universal de Derechos Humanos, la cual, fue adoptada y proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas (ONU) que en su resolución 217 A (III), del 10 de diciembre de 1948”, se aprecian varios artículos sobre los derechos de cada persona, de la cual se extraen algunos puntos importantes para ser analizados desde la perspectiva del Mobbing o Acoso Laboral (Declaración Universal de los Derechos Humanos, 1948).

Artículo 1

El primer artículo de esta declaratoria expresa que: “Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros” (Declaración Universal de los Derechos Humanos, 1948).

Al analizar este artículo es importante mencionar que es violación de derechos humanos.

“Una Violación de Derechos Humanos tanto económicos, sociales y culturales tiene lugar cuando un Estado incumple sus obligaciones de garantizar que tales derechos se disfruten sin discriminación o su obligación de respetarlos, protegerlos y realizarlos. Frecuentemente una



violación de tales derechos guarda relación con la violación de otros derechos” (Naciones Unidas, s.f.).

Si se habla de Violación de Derechos Humanos, es decir el no hacer efectivo un derecho y conociendo que el ser humano nace libre y en igualdad de condiciones, al momento en el que se ejerce una actitud hostil hacia una persona como es el fenómeno del Mobbing, se estaría vulnerando y violando un derecho, puesto que esta declaración señala específicamente un trato fraternal.

Artículo 2

El siguiente artículo explica que: “Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición” (Declaración Universal de los Derechos Humanos, 1948).

Al menoscabar a la víctima por sus condiciones en la sociedad, se está desconociendo el derecho de la no distinción de raza, sexo, posición económica, etc. creando un ambiente de desigualdad para efectivizar el hostigamiento que sufre la persona, en la especificación del artículo nadie será sometido a tratos crueles, en el caso del Mobbing se crean muchas veces ambientes hostiles y denigrantes.

Haciendo una referencia al tipo de abuso al que se ve expuesta la víctima como el acoso por género, en el cual se está hostigando a una persona por el hecho de que en la mayoría de casos sea mujer, este victimario se vale de su poder, con el fin de desequilibrar y dañar a la víctima.



Artículo 5

A continuación se analiza el artículo que proclama la declaración universal de derechos humanos: “Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes”(Declaración Universal de los Derechos Humanos, 1948).

Al existir Mobbing o acoso laboral, se está sometiendo a una persona a un trato injusto y humillante, debido al hostigamiento constante en su entorno laboral. Como se puede evidenciar en el primer capítulo de esta monografía, la existencia y permanencia de un trato cruel y degradante como el acoso psicológico, repercute de una manera muy agravante en la persona, violando un derecho universal del buen trato.

Artículo 19

Este artículo establece que: “Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión”(Declaración Universal de los Derechos Humanos, 1948).

En el ámbito de libertades y de opinión, es preciso mencionar que una situación de Mobbing, en algunos casos el victimario se vale de su poder, con el fin de evitar que la persona víctima de este acoso pueda dar una opinión, debilitando el derecho a la expresión; estas limitaciones son generadas por el miedo y amenazas, que hacen que la víctima evite exponer sus sentimientos, realizando una comparación en relación al acoso por género, psicológico y descendente, provocando una serie de limitaciones que afectan su desarrollo físico y psicológico.



Artículo 23

El artículo veinte y tres expresa algunas especificaciones acerca del derecho al trabajo:

“1. Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.

2. Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.

3. Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquier otro medio de protección social.

4. Toda persona tiene derecho a fundar sindicatos y a sindicarse para la defensa de sus intereses” (Declaración Universal de los Derechos Humanos, 1948).

En cuanto el Derecho al Trabajo, y con condiciones equitativas, muchas ocasiones en las que una persona está viviendo Mobbing dentro de la empresa, se encuentra en una situación desagradable, ya que limita su estabilidad emocional y física, puesto que como ejemplificación del acoso vertical u horizontal, no permite una condición de igualdad, así pues este accionar hostil no permite su desarrollo pleno en el trabajo, es ahí donde se debe dar a conocer y socializar este derecho para que se dé cumplimiento a cabalidad, es importante tener en cuenta esta normativa para estar al tanto de la existencia de leyes que velan por el ser humano.

Valiéndose de estas leyes y con el conocimiento profundo del mismo se podría frenar el trato degradante, disminuyendo la posibilidad de llegar a niveles graves, es así que para el ejercicio a tiempo de estos derechos es importante potenciar el cumplimiento cabal de los mismos, mediante concientizaciones hacia el personal, para evitar que situaciones humillantes menoscaben a una persona.



2.4 Constitución de la República del Ecuador 2008.

“La Constitución de la República del Ecuador fue aprobada en referéndum, el 28 de septiembre del 2008, y puesta en vigencia mediante la publicación en el Registro Oficial el 20 de octubre del mismo año” (Biblioteca, 2012).

A continuación se describirá ciertas normativas de la carta magna ecuatoriana, que amparan a los trabajadores

Art. 33.-El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 17).

Al ser el trabajo un derecho; el estado garantiza esta facultad a todas las personas, con el objetivo que mantengan una situación estable en su entorno laboral, es importante señalar para que este derecho sea cumplido a cabalidad, se debe brindar y difundir la información en las organizaciones, con la finalidad de brindar un mejor conocimiento al personal, puesto que en casos de Mobbing, no se goza de una vida específicamente decorosa, ya que cuando se trata de acoso psicológico, lo que el acosador espera de la víctima es ponerla en estado vergonzoso.

El artículo a continuación detalla la pluralidad de los derechos:

Art. 10.- “Las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos son titulares y gozarán de los derechos garantizados en la Constitución y en los instrumentos internacionales.” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 11)

Art. 326.- “5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad,



seguridad, higiene y bienestar” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 103).

Muchas veces en un clima donde existe hostigamiento en el trabajo, se está vulnerando el derecho que debe ser aplicado según la carta magna, que es el desarrollar sus labores en un ambiente adecuado; puesto que al mantenerse un contexto tenso y de miedo, no se vela por la integridad de un trabajador, pues el agresor ataca a la víctima debido a situaciones sociales, étnicas, sexuales, etc. Estas actitudes generan un atentado a la persona; vitando se desarrolle en un ambiente propicio y de integridad.

Art. 11.- El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios:

“Numeral 1. Los derechos se podrán ejercer, promover y exigir de forma individual o colectiva ante las autoridades competentes; estas autoridades garantizarán su cumplimiento.

Numeral 2. Todas las personas son iguales y gozaran de los mismos derechos, deberes y oportunidades.

Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación.

El Estado adoptará medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real a favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 12).



Se puede creer que comúnmente, se hostiga a una persona por sus características de raza, posición económica, ideología, etc. Puede ser en el caso de acoso psicológico, el acosador busca métodos y se vale de condiciones íntimas y personales de la víctima para que el hostigamiento se ejecute, surgiendo una vulneración de este derecho y ocasionando un impacto dañino en la personalidad del individuo acosado, por tal razón, es vital difundir en toda organización el trato de respeto e igualdad.

Art. 426.- “No podrá alegarse falta de ley para justificar la violación o desconocimiento de los derechos establecidos en esta Constitución, para desechar la acción por esos hechos, o para negar el reconocimiento de tales derechos.

Las leyes no podrán restringir el ejercicio de los derechos y garantías constitucionales” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 129).

Este artículo expresa claramente que si alguna normativa no se encuentre fijada de manera específica, en este caso el Mobbing, ya sea en la constitución o en otras leyes, es posible exigir el reconocimiento de este derecho vulnerado, acogiéndose a las leyes y normas vigentes, con el fin que se manifieste dicho beneficio a favor del trabajador.

Derechos de libertad.

Art. 66.-Se reconoce y garantizará a las personas

“Numeral 3. El derecho a la integridad personal, que incluye:

- a) La integridad física, psíquica, moral y sexual.
- b) Una vida libre de violencia en el ámbito público y privado. El Estado adoptará las medidas necesarias para prevenir, eliminar y sancionar toda forma de violencia, en especial la ejercida contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad y



contra toda persona en situación de desventaja o vulnerabilidad; idénticas medidas se tomarán contra la violencia, la esclavitud y la explotación sexual.

c) La prohibición de la tortura, la desaparición forzada y los tratos y penas crueles, inhumanas o degradantes.

Numeral 5. El derecho al libre desarrollo de la personalidad, sin más limitaciones que los derechos de los demás.

Numeral 6. El derecho a opinar y expresar su pensamiento libremente y en todas sus formas y manifestaciones.

Numeral 17. El derecho a la libertad de trabajo. Nadie será obligado a realizar un trabajo gratuito o forzoso, salvo los casos que determine la ley.

18. El derecho al honor y al buen nombre. La ley protegerá la imagen y la voz de la persona.

Numeral 20. El derecho a la intimidad personal y familiar

Numeral 21. El derecho a la inviolabilidad y al secreto de la correspondencia física y virtual; ésta no podrá ser retenida, abierta ni examinada, excepto en los casos previstos en la ley, previa intervención judicial y con la obligación de guardar el secreto de los asuntos ajenos al hecho que motive su examen. Este derecho protege cualquier otro tipo o forma de comunicación.

Numeral 23. El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. No se podrá dirigir peticiones a nombre del pueblo” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 28).

En relación a estos artículos constitucionales y haciendo una énfasis al acoso laboral o Mobbing, es evidente que se vulneran los derechos instaurados en la Constitución. En el hostigamiento se limita la libertad de expresión, asociación, pues en algunos casos se crea intimidación, evitando el desarrollo pleno de la personalidad, ya que la víctima se ve insegura y se mantiene en estado de indefensión, más específicamente en el literal(a) de este artículo, se puede evidenciar el garantizar la integridad sexual, pudiendo hacer referencia al acoso sexual, en el que una persona ejerce una violencia sexual tanto física como



psicológica hacia una persona que en su mayoría pueden ser mujeres, la misma que puede afectar a la persona de diversas formas.

Así también la constitución establece en el artículo 66 numeral 23, que “se podrán dirigir quejas por parte de ciudadanos que sientan una afectación y transgresión hacia sus derechos, a su vez los servidores públicos están en la obligación de aceptar estas quejas y restituir los derechos” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 28).

Este artículo menciona que el trabajador puede presentar una queja, en el caso de que sienta que sus derechos han sido violentados, al ser el Mobbing un evento desagradable y limitante al cumplimiento de Derechos, la persona acosada podría manifestar su desagrado, con la finalidad de que sus derechos de garanticen.

Art. 88.—“La acción de protección tendrá por objeto el amparo directo y eficaz de los derechos reconocidos en la Constitución, y podrá interponerse cuando exista una vulneración de derechos constitucionales, por actos u omisiones de cualquier autoridad pública no judicial; contra políticas públicas cuando supongan la privación del goce o ejercicio de los derechos constitucionales; y cuando la violación proceda de una persona particular, si la violación del derecho provoca daño grave, si presta servicios públicos impropios, si actúa por delegación o concesión, o si la persona afectada se encuentra en estado de subordinación, indefensión o discriminación” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 39).

Este derecho será primordial, puesto que hace efectivo el cumplimiento de una garantía de manera oportuna, específicamente en el enfoque de Mobbing o acoso laboral, al ser causa de daño grave o de cualquier tipología hacia la víctima, debido que la persona está en un momento de sometimiento ante el victimario, ya que se priva el goce pleno de sus derechos como ser humano, de



acuerdo a este artículo mediante la acción de protección se efectivizara el derecho y tendrá amparo inmediato.

Art. 326.-El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

“Numeral 1. El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y desempleo.

Numeral 2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.

Numeral 3. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, estas se aplicarán en el sentido más favorable a las personas trabajadoras.

Numeral 4. A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.

Numeral 5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 103).

En este sentido se garantiza que el trabajador se desempeñe bajo el amparo de los derechos declarados en la ley, sin poder renunciar a los mismos, a su vez establece que el trabajo deberá ser desarrollado en un ambiente propicio, en el caso de existir Mobbing se estaría violentando este derecho, puesto que estos actos de acoso impiden el desarrollo integral de las labores de un empleado.

Al mencionar el numeral 3 de este artículo que en caso de duda se aplicara el derecho en el sentido más favorable al trabajador, lo que hace referencia que al no estar especificado en la ley el Mobbing, se podrá aplicar una ley que se pueda emplear en sentido benéfico a la situación que está sufriendo la persona víctima.

Es necesario mencionar la existencia de una orientación hacia el derecho del trabajo que es: El Principio Protector en materia laboral, misma que en lugar de



inspirarse en un propósito de igualdad, responde al objetivo de establecer un amparo preferente a una de las partes: en este caso al trabajador.

Art. 331.-“El Estado garantizará a las mujeres igualdad en el acceso al empleo, a la formación y promoción laboral y profesional, a la remuneración equitativa, y a la iniciativa de trabajo autónomo. Se adoptarán todas las medidas necesarias para eliminar las desigualdades. Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 105).

Al hacer referencia al acoso sexual laboral, el mismo que provoca una desestabilización en la persona tanto física y psicológicamente, este artículo manifiesta el amparo efectivo de derechos que tendrán las víctimas dentro de su entorno laboral, puesto que expresa claramente que se prohíbe toda forma de acoso o acto de violencia de cualquier índole; cabe recalcar que puede existir mayor riesgo en las mujeres, debido a la discriminación en la sociedad en contra de las mismas.

2.5 Código del trabajo

“El Código del Trabajo se dictó en 1938, que reconoció los principios fundamentales de protección a los trabajadores y las garantías básicas de sus derechos, la Última modificación del mismo fue el 20 de Abril del 2015 actualmente en estado vigente.” (Sapriza, 2012)

Art. 3.-“Libertad de trabajo y contratación.- El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga.

Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia



extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio.” (Codigo del Trabajo, 2012, pág. 3)

En el caso del Mobbing o acoso laboral, el victimario puede obligar a la víctima a realizar actividades dentro de su entorno laboral, que no sean propios de sus actividades laborales, puesto que la persona que sufre el acoso, al estar en indefensión por el miedo perpetrado realizara estas labores en algunos casos sin retribuciones, y en otros casos tendrá trabajos que sean irrealizables, todas estas actitudes del acosador, generan una imposición y violación del derecho de libertad en su área laboral.

Art. 7.-“Aplicación favorable al trabajador.- En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, los funcionarios judiciales y administrativos las aplicarán en el sentido más favorable a los trabajadores.” (Codigo del Trabajo, 2012, pág. 4)

2.6 Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017

El Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017

“Es el instrumento del Gobierno Nacional para articular las políticas públicas con la gestión y la inversión pública. Está estructurado mediante 12 objetivos, 83 metas, 111 políticas y 1.089 lineamientos estratégicos. Fue elaborado por la SENPLADES en su condición de Secretaría Técnica del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa, conforme el Decreto Ejecutivo 1577 de febrero de 2009 y presentado por el Presidente Rafael Correa Delgado, para conocimiento y aprobación en el Consejo Nacional de Planificación” (Foros Ecuador. ec).

Se desarrollara un análisis en relación al tema abordado del Mobbing o acoso laboral de acuerdo a los objetivos del buen vivir.



Objetivo 2. “Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial, en la diversidad” (Plan Nacional del Buen Vivir, 2013-2017).

Al hacer referencia a los objetivos del Buen Vivir , se garantiza el reconocimiento igualitario de los derechos, evitando la exclusión de los mismos, lo que significaría una equidad, en el caso de la existencia del Mobbing o acoso laboral se vulneran derechos de una forma humillante, es aquí donde se debe hacer efectivo este objetivo como parte esencial del Buen Vivir para los seres humanos, y más aun pudiendo valerse de esta garantía para velar por un trabajo inclusivo e igualitario libre de discriminaciones.

Objetivo 6. “Consolidar la transformación de la justicia y fortalecer la seguridad integral, en estricto respeto a los derechos humanos”(Plan Nacional del Buen Vivir, 2013-2017).

Este objetivo expresa que se debe fortalecer la seguridad y respeto a los derechos humanos, puesto que en una situación de Mobbing existe un atropello a estas normativas, en la Constitución del Ecuador Art.3 Numeral 8, se señala visiblemente “la necesidad de la población del acceso a una justicia imparcial e independiente y la vida en un entorno libre de amenazas, violencia y temor son bienes públicos fundamentales para alcanzar el desarrollo integral de las personas, mejorar su calidad de vida y lograr el ejercicio pleno de sus derechos y libertades democráticas; todo esto, bajo el estricto apego a los principios nacionales e internacionales en derechos humanos”.

Objetivo 9.”Garantizar el trabajo digno en todas sus formas.”

Al mencionar que el trabajo sea digno en todas sus formas, es necesario precisar que el objetivo trata de hacer referencia a que haya un trabajo decoroso, libre de molestias, puesto que forma parte de un buen vivir, además se reconoce al trabajo como un mecanismo de integración social, lo que en un



caso de Mobbing, se está excluyendo a un individuo de su entorno laboral, lo que provoca una retraimiento en la persona, por tal motivo es necesario tener presente esta ley como amparo a los y las trabajadoras (Plan Nacional del Buen Vivir, 2013-2017).

2.7 Ley de Seguridad Social

Como consecuencia de las grandes luchas sociales y políticas de los años veinte y treinta, el Seguro Social Ecuatoriano surge en marzo de 1928, la cual protegía a funcionarios del magisterio público, empleados públicos, bancarios y a militares (Wikipedia, 2015).

Art. 3.- RIESGOS CUBIERTOS.- “El Seguro General Obligatorio protegerá a sus afiliados obligados contra las contingencias que afecten su capacidad de trabajo y la obtención de un ingreso acorde con su actividad habitual, en casos de:

- a. Enfermedad;
- b. Maternidad;
- c. Riesgos del trabajo;
- d. Vejez, muerte, e invalidez, que incluye discapacidad y Cesantía.

El Seguro Social Campesino ofrecerá prestaciones de salud, que incluye maternidad, a sus afiliados, y protegerá al Jefe de familia contra las contingencias de vejez, muerte, e invalidez, que incluye discapacidad” (Ley de Seguridad Social, 2001, pág. 2).

Art. 155.-“ Lineamientos de política.- El Seguro General de Riesgos del Trabajo protege al afiliado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, y acciones de reparación de los daños derivados de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, incluida la rehabilitación física y mental y la reinserción laboral” (Ley de Seguridad Social, 2001, pág. 43).



En cuanto a esta normativa, es necesario enfatizar la que el seguro social garantiza acciones de protección hacia el empleado, dado por entendido que el Mobbing puede causar una enfermedad profesional tanto física, psicológica, sexual, etc; se puede entender este problema como un riesgo de trabajo impidiendo la ejecución óptima de sus labores.



CAPÍTULO III

Trabajo social hacia el abordaje del mobbing o acoso laboral

Antes de abordar la problemática del Mobbing con relación a la profesión de Trabajo Social, es preciso indicar que el profesional de esta rama, afronta varias problemáticas que afectan a las personas dentro de una sociedad, además dentro de su quehacer profesional interviene mediante diversas técnicas y metodologías, es por ello que el acoso laboral, para los profesionales en Trabajo Social constituye un nuevo campo de intervención social laboral en el que incursionar, como aporte significativo en la generación de ambientes de trabajo saludables se pretende señalar algunas propuestas. (Sena, 2015).

- El Trabajador(a) Social además de conocer lo que es la definición de mobbing, es necesario que se involucre en la problemática entre los(as) trabajadores para poder realizar un diagnóstico y así determinar cuáles son los malestares que están afectando a la institución, es decir el Trabajador(a) Social, deberá utilizar diversas técnicas de intervención.
- El área de Trabajo Social deberá diseñar junto a otras disciplinas, un plan de intervención que tenga en cuenta la situación de la víctima, el ambiente de trabajo y la jerarquía de la Institución, con carácter de prevención y protección (Sena, 2015).

Por consiguiente el acoso laboral se puede dar por varias situaciones y una de ellas podría ser un conflicto, por tanto es preciso conceptualizar que el Trabajador(a) Social según la FITS (Federación Internacional de Trabajo Social), 2014 “es una profesión que busca el desarrollo y mejora de la sociedad, mediante técnicas y metodologías propias, fomenta actitudes de participación en ámbitos educativos, familiares, sociales, etc”. Visto así el Trabajador(a) Social interviene mediante sus diferentes técnicas en la



problemática del mobbing, planteando diferentes procesos de cambio como puede ser la mediación y el peritaje. Cabe recalcar que en dentro de este capítulo se menciona a especialistas del Trabajo Social que ejercen la profesión enfocadas en temáticas de Mobbing.

Aparentemente al hablar de Trabajo Social y Mobbing parece no existir ningún nexo entre los dos, contrariamente a este comentario, el Trabajador(a) Social es el profesional más idóneo para intervenir en casos de Mobbing; tanto en la recuperación terapéutica de las víctimas de Mobbing, como en la defensa judicial de sus derechos, en sus respectivas facetas de terapeuta social y de perito social jurídico, provocando una reflexión de la profesión que proponga a abrir el acoso moral como un nuevo campo de intervención social (Parès, 2008, pág. 2).

Es importante mencionar, que los y las Trabajadoras Sociales, mantengan un proceso de aprendizaje y análisis investigativo en el fenómeno del Mobbing, puesto que es un problema social que necesita ser profundizado. Trabajo Social interviene con diferentes metodologías, para la transformación social, acentuando su accionar en el ser humano, y el Mobbing, al ser un problema social que afecta y daña gravemente a las personas, es preciso una intervención clave como profesionales aptos en el área social y humana.

3.1 Mediación

Según Folberg y Taylor, la mediación es un proceso para la solución de un problema, dilema o conflicto a través de una tercera persona que es el mediador, se dirige a restaurar la comunicación y convivencia este proceso se lleva de manera confidencial el objetivo es que las dos partes busquen por ellas mismas la solución (ctd en Álvarez, 2003).



3.1.1 Mediación y Trabajo Social

El Trabajador(a) Social es multidisciplinario, tiene como recurso profesional la mediación para intervenir en casos de mobbing, puesto que es apto para enfrentar las problemáticas de los trabajadores con cautela, diálogo, empatía y comunicación asertiva, equilibrando la situación como un mediador neutral, para que las partes lleguen a un acuerdo.

3.1.2 Proceso de mediación en el Ministerio del Trabajo

En el Ecuador existen centros de Mediación dentro de la Función Judicial, el Ministerio del Trabajo que es “la institución encargada de la regulación y control del cumplimiento a las obligaciones laborales mediante la ejecución de procesos eficaces, eficientes, transparentes y democráticos enmarcados en modelos de gestión integral, para conseguir un sistema de trabajo digno, de calidad y solidario para tender hacia la justicia social en igualdad de oportunidades.”(Ministerio del Trabajo, 2015).

Para el Centro de Mediación de la Función Judicial, la mediación judicial es un servicio de justicia rápido y efectivo, accesible a todas y todos los ciudadanos, que permite la construcción de acuerdos de beneficio mutuo con mayor agilidad y con la misma validez de la sentencia de un juez, pero sin necesidad de litigar en juicio (Consejo de la Judicatura, 2015).

Este organismo del Estado Ecuatoriano, mantiene a la disposición del pueblo un procedimiento de mediación que puede ser individual o colectivo, los mismos que serán descritos a continuación.



De manera individual:

Según datos proporcionados por la Psicóloga Soledad Valverde, miembro y mediadora del centro de Mediación del Consejo de la Judicatura, menciona; para que exista un proceso individual de mediación, la persona debe acercarse al centro de mediación más cercano, y presentar una solicitud para AUDIENCIA DE MEDIACION, la misma que sirve para procesos de: Inquilinato, Laborales, Familiares, Civiles, Transito, Mercantiles, Vecindad.

De manera colectiva:

“El Ministerio del Trabajo a través de su Dirección de Mediación Laboral, gestiona procesos previos a un conflicto individual o colectivo, como también los obligatorios de acuerdo al Código de Trabajo, para la solución de controversias emanadas de la relación laboral entre el trabajador y el empleador.

Prestando a la ciudadanía servicios como:

- Audiencias.
- Diálogo Social.
- Audiencia de Mediación Obligatoria.
- Negociación de Contrato Colectivo.
- Procedimiento para acceder a un proceso en mediación:

El peticionario ingresará al Ministerio del Trabajo la solicitud escrita, en que constará la siguiente información:

- Solicitud dirigida al Director (a) de Mediación del Ministerio del Trabajo.
- Datos del solicitante o de los solicitantes.
- Breve descripción del tema laboral a tratarse.
- Datos de la parte solicitante y de la parte requerida para convocatorias: correos electrónicos, direcciones, teléfonos.
- Firma de quien solicita el trámite”(Ministerio del Trabajo, 2015).



De manera que estos procesos pueden servir como una herramienta muy útil, para profesionales de Trabajo Social, puesto que si se ven al frente de temas conflictivos dentro de un área laboral, puedan dar un tratamiento inmediato del problema, valiéndose del conocimiento de organismos que se encuentran dentro de nuestro territorio Ecuatoriano, proporcionando información valiosa al personal que presente situaciones conflictivas.

3.2 Intervención de Trabajo Social frente al Mobbing.

El tema de intervención de Trabajo Social, debe ser desarrollado de una manera muy técnica, a continuación se detallan como debe ser la intervención de la profesión, la misma que será representada por Marina Parés Sóliva, quien es Trabajadora Social y representa a la profesión como una experta en temas de Mobbing.

Cuando se manifiesta que los Trabajadores Sociales son unos de los profesionales más idóneos para intervenir, es preciso señalar la tarea específica de los profesionales de la salud, y del derecho, por tanto debe ser entendida de la misma manera la intervención del Trabajador(a) Social en la atención en sus diversas áreas como a la infancia, a la mujer, a la vejez, al trabajador desempleado, la familia, minorías étnicas.

Es por ello que el Trabajador(a) Social presta atención a toda aquella persona vulnerada que se encuentra en situación de desigualdad social, siendo la problemática del Mobbing una realidad nueva que requiere de la actuación de Trabajo Social (Parés, EL TRABAJADOR SOCIAL COMO PERITO EN EL MOBBING, 2008, pág. 2).

No se puede negar que la víctima de Mobbing como afectado, es el nuevo excluido social, siendo que el profesional del Trabajo Social se ocupa del bienestar social, en el cual se puede encontrar condiciones de acoso laboral o Mobbing escondidos en



cualquier área, por tanto es evidente que desde las primeras etapas de la vida, el ser humano estará presentando múltiples problemáticas, y es ahí donde interviene el o la Trabajadora Social, previniendo casos de acoso desde la niñez, y evitara posibles situaciones de humillaciones en la madurez del individuo (Parès, EL TRABAJADOR SOCIAL COMO PERITO EN EL MOBBING, 2008).

Así pues la profesión de Trabajo Social, es la encargada de mantener un equilibrio en las relaciones personales en este caso de trabajadores de una empresa u organización con fines laborales, es preciso opinar que el Trabajo Social, está creciendo y desarrollándose en varios campos de acción nuevos, y el Mobbing como es un tema de relaciones laborales, en el cual se ve involucrado el ser humano, es primordial el actuar de Trabajo Social que como carrera humanista debe progresar en estudios e investigaciones sobre esta problemática, puesto que cada día la sociedad presenta malestares que deben ser abordados por profesionales.

3.2.1 Competencias de los Trabajadores Sociales en la Pericia Judicial

Respecto de las problemáticas más frecuentes en el peritaje social, y teniendo en cuenta que los sujetos de la intervención son los afectados y sus familias, es apropiado definir las características esenciales de los problemas en los que interviene el Trabajador(a) Social en su función pericial y su efecto sobre la estructura familiar y la organización social, así como examinar los distintos tipos de pericia social y sus especificidades, los temas que se abordan habitualmente como son por ejemplo la conceptualización de familia, las crisis que atraviesan, separación y divorcio; tenencia de hijos, violencia familiar, adopción (Parès, 2008).



Los y las Trabajadoras Sociales emiten informes periciales en los procedimientos antes mencionados, haciendo referencia al campo de las victimizaciones se incluyen a víctimas y lesionados por agresión sexual, abusos y malos tratos; por lo que es indudable que se pueda reconocer que tienen esa consideración aquellas víctimas de violencia psicológica, que puedan ser afectados por acoso moral, el perito social deberá informar sobre los factores sociales que repercuten en la víctima, quedando abierto el campo de peritación social a cualquier otro procedimiento en el que se vean afectados en la víctima y las consecuencias en su entorno (Parès, 2008).

El peritaje dentro del Trabajo Social; es una actividad muy propia del Trabajo Social, puesto que siempre un Trabajador(a) Social, se encuentra con problemáticas que ameritan una investigación minuciosa; y la pericia es la valoración más indicada en temas que presenten gravedad, por tal razón el Trabajo Social, debe realizar estudios sobre la misma, para que en el momento de evidenciar temas de Mobbing en un área laboral, se actúe de una manera muy técnica y con una metodología profesional.

3.2.2 Informe Pericial del Mobbing.

La pericia social es un informe en el cual se realiza un estudio objetivo, detallado y fundamentado, sobre aspectos del problema que muestra una demanda judicial, en los casos de acoso laboral o Mobbing se tendrá que demostrar que han existido comportamientos de acoso, la metodología de peritación social se basa en la entrevista pericial como técnica elemental, por tanto el Trabajador(a) Social perito deberá determinar el tipo de acoso y la fase actual del proceso hostigante mediante pruebas y síntomas, estas podrán ser testificales, escritas o grabaciones, cuando se entrevista a otros trabajadores del departamento implicado se podrá contar con evidencias contundentes (Parès, 2008).



Para poder comprobar que existió presión laboral tendenciosa enfocada a la auto-exclusión de un trabajador, se deberá examinar que la presión ha sido ejecutada especialmente en contra de un trabajador a diferencia del resto de compañeros, si existe la comprobación del deseo empresarial, de que el trabajador se vaya voluntariamente de la empresa con pérdidas de derechos sociales, es un elemento de peso en el análisis de la situación, ya que indirectamente puede ser una causa para que el trabajador abandone su puesto sin poner en conocimiento su realidad de acoso (Parès, 2008).

El acosador no siempre es consciente de su deseo de liberarse de la víctima, pues en un primer momento lo que se espera es silenciar a la víctima para impedir que manifieste algo que el acosador no desea que se sepa, posteriormente cuando se da cuenta que no podrá obtener la sumisión de la víctima lo motivará a que pretenda alejarse de ella. La peritación social del Mobbing podrá determinar la existencia de acoso, mediante tres pasos, el primer paso consiste en detallar varias de las conductas de acoso, el segundo paso radica en la determinación del tipo de acoso y el tercero en comprobar la fase en la que está la víctima (Parès, 2008).

<p style="text-align: center;">PERITACIÓN DEL MOBBING</p> <ul style="list-style-type: none">■ Tiene 2 objetivos: 1) Diagnosticar si es mobbing o no lo es 2) Tasar el daño a la víctima■ Usaremos 3 tipos de pericia:<ul style="list-style-type: none">■ 1) pericia médica (síntomas físicos de las alteraciones psicosomáticas)■ 2) pericia psicológica (alteración emocional del trabajador y análisis del contexto laboral)■ 3) pericia social (determinante por basarse en los parámetros sociales).
--

(Parès, EL TRABAJADOR SOCIAL COMO PERITO EN EL MOBBING, 2008).



3.2.3 Diagnóstico

Al existir una dificultad de obtener pruebas inmediatas del acoso es preciso llegar a la existencia del mismo a través de informes periciales, el perito no puede inclinarse en la presunción de un solo signo, por la trascendencia de su opinión, al evaluar tanto el daño a la víctima como el tipo de organización del trabajo, aportará datos e informaciones adicionales que servirán para apoyar o refutar el primer diagnóstico, por tanto en la peritación del Mobbing se presentan dos objetivos, el primero será determinar la existencia o no de un caso de acoso laboral y el segundo determinar la afectación de la salud que sufrió la víctima y su relación con el ambiente laboral (Parès, 2008).

Los objetivos de la pericia serán: Hacer un diagnóstico y responder a la pregunta ¿es o no Mobbing? y segundo estar al tanto de las consecuencias sobre la víctima, mediante la valoración del daño, mediante tres tipos de peritación: la pericia médica, psicológica y social; la pericia médica fijará el grado de afectación y salud del trabajador, síntomas físicos y secuelas, la pericia psicológica establecerá las alteraciones sobre la salud emocional del trabajador, la pericia social determinará el diagnóstico de Mobbing, mediante parámetros sociales, como la existencia de comportamientos hostigantes, el tipo de acoso del que se trata y la fase (Parès, 2008).

3.2.4 Determinación del daño a la víctima. Evaluación.

Como menciona Marina Pares, el daño a la víctima de Mobbing toma dos aspectos, uno hace referencia a la afectación sobre la salud en el momento del acoso y dos a las secuelas de un acoso prolongado y no tratado, el perito social deberá manifestar como daños los factores sociales, como la afectación de las redes sociales y laborales de la víctima (Parès, 2008), así mismo Parés señala que, determinado el caso de Mobbing, es necesario determinar la afectación en la víctima, mediante la evaluación del daño, conociendo los síntomas más



frecuentes que aparecen en las personas víctimas de hostigamiento laboral del proceso de Mobbing que fueron desconocidos (Parés, 2007).

3.3 Mitos y Verdades sobre el acoso laboral o mobbing.

Para Marina Pares Sóliva, existen varios Mitos y Verdades existentes en el Mobbing, que son detallados a continuación, con el objetivo de tener una idea clara de cómo intervenir en estas clases de Mitos sobre el Acoso Laboral (Parès, 2005).

1.- MITO: En el caso de la víctima, se dice que ella lo provocó.

REALIDAD: El hostigamiento no es provocado por la víctima, ninguna persona desea ser humillada, abatida ni violentada, en el hostigamiento intervienen otras variables como: el poder, la envidia y la violencia (Parès, 2005)

2.- MITO: No es un problema grave.

REALIDAD: Se puede decir que la víctima exagera o es hipersensible o que se hace la víctima, sin embargo, se ha estudiado y se conoce que el hostigamiento es un grave problema, que afecta a la víctima física, emocional y socialmente, afectando el rendimiento académico y laboral (Parès, 2005).

3.- MITO: Las personas que hostigan son enfermos mentales.

REALIDAD: En todos los estudios realizados acerca de esta forma de violencia, se ha descubierto que los hostigadores no siempre muestran patología psicológica, lo que se ha probado es que los acosadores, tienden a ver a la víctima como objetos para satisfacción personal y están dispuestos a realizar cualquier acto violento para lograr su propósito, manteniendo relaciones abusivas de poder con las demás personas: ellos saben y mandan y los otros no saben y son mandados (Parès, 2005).



4.- MITO: El hostigamiento sólo afecta a algunas personas.

REALIDAD: Se dice que el Mobbing sólo afecta a las personas brillantes, con carisma y empatía, con puestos de trabajo específicos, sin embargo, la experiencia y los estudios realizados han explicado que cualquier persona puede ser víctima de hostigamiento independientemente de su edad, apariencia física, puesto que ocupa, nivel de educación, no existe un "perfil" de la persona que es hostigada (Parès, 2005).

5.- MITO: El hostigamiento complace a las víctimas.

REALIDAD: La totalidad de las víctimas han reportado tener sentimientos de desagrado, se han sentido incómodas, violentadas; nunca complacidas, el hostigamiento se da en contra de la voluntad de la víctima; es una forma más de violencia que no es bienvenida, este mito reposa en el argumento que justifica las conductas de hostigamiento como "simples formas normales de relacionarse entre las personas" (Parès, 2005).

6.-MITO: El hostigador no puede, por naturaleza, controlar su agresividad.

REALIDAD: Se dice que los hostigadores no pueden controlar sus impulsos violentos y por lo tanto son las víctimas las que tienen que poner los límites, este mito se da en todos aquellos actos que involucren la agresividad de los seres humanos, la realidad nos indica que muchas personas pueden mantener relaciones interpersonales respetuosas y cálidas, es decir, han aprendido a generar relaciones humanas de crecimiento y desarrollo interpersonal, el hostigamiento no es natural, el manejo de la agresividad de todos los seres humanos es aprendido y por lo tanto susceptible de ser cambiado (Parès, 2005).



7.- MITO: Si quisieran, las víctimas pueden detener el hostigamiento.

REALIDAD: Los estudios y la experiencia manifiestan que las víctimas de hostigamiento tratan por muchos medios y de diversas formas de detener el hostigamiento sin lograrlo, dadas las características de esta forma de agresión, la víctima no tiene control sobre la conducta del hostigador, ella rechaza la conducta pero se ve limitada para detenerla, frecuentemente ella está en una posición de desventaja de poder respecto al hostigador (Parès, 2005)

8.- MITO: La mayoría de las víctimas denuncian falsamente.

REALIDAD: Habitualmente a las víctimas que denuncian no se les cree y también se dice que se prestan a una trama que beneficia a otros intereses, esta creencia equivocada la utilizan los hostigadores con el fin de poner en duda el proceso (Parès, 2005).

Al mencionar Mitos y Verdades del Mobbing, es necesario que en la organización o entidad se identifiquen tales comportamientos, evitando el dar una opinión propia, sino que este análisis debe ser efectuado en un sentido técnico y con una metodología profesional. Trabajo Social se encargaría de identificar estas conductas, se debe mantener un criterio muy profesional para abordar esta problemática.

3.4 Indicios de mobbing en la empresa

En un área laboral, es necesario conocer e ir identificando posibles indicios de Mobbing, en las que la persona víctima se vea vulnerada, y la profesión del Trabajo Social se encuentra dentro del área de Recursos Humanos en la organización, debe conocer cuáles son las posibles muestras de que un empleado este sufriendo tales vulneraciones.

Se presentan algunas preguntas y respuestas que explican el cómo reconocer un posible caso de Mobbing.



¿Ha cambiado algún empleado radicalmente de comportamiento?

“Un trabajador que antes era alegre y hablador, de pronto deja de relacionarse con sus compañeros y se aleja o se muestra apático o irritable.”

¿Alguien que no faltaba nunca al trabajo sufre ahora bajas frecuentes y prolongadas?

“El estrés emocional al que se ve sometida una víctima de Mobbing repercute en su salud, no sólo psicológica, sino también física.”

¿Rinde poco alguien que antes rendía mucho más?

“Una disminución en el rendimiento laboral suele ser un indicador de que algo no marcha bien.”

¿Ha recibido de un empleado quejas reiteradas sobre el comportamiento de uno de sus superiores?

“Puede que quien las realiza esté pidiendo a gritos apoyo para afrontar una situación de acoso moral.”

¿Algún empleado se encuentra marginado?

“Es típico de los maltratadores influir en las relaciones del maltratado con el resto de los compañeros, para ello, le excluye de las conversaciones, le ignora, le humilla, le desprecia, subraya públicamente sus debilidades e incluso ridiculiza sus rasgos físicos.”

¿Ha percibido algún comportamiento incorrecto o fuera de tono?

Que se origine algún conflicto entre los empleados es hasta cierto punto normal en cualquier colectivo, pero también puede ser un indicio de maltrato psicológico, frente a la agudeza y silencio con la que en ocasiones proceden los maltratadores, en otras forman a sus víctimas objeto de gritos, riñas en público en un tono alto y humillante, etc. puede que sólo sea un episodio aislado pero si es continuo, puede ser la



actuación sistemática de un maltratador (Parès, Pautas para el Reconocimiento de un Caso de Mobbing en la empresa, 2005)

Estos posibles indicios de Mobbing dentro de la empresa, pueden ser de mucha utilidad para el desarrollo de la práctica del Trabajo Social, puesto que dan aproximaciones para identificar un caso del mismo y pueda ser tratado a tiempo.

3.5 Identificar al instigador o acosador principal

Una vez detectada una real situación de acoso, es preciso determinar quién es el instigador, consiste en llegar a descubrirlo de entre los otros acosadores, con el fin de tener éxito en el resultado de la intervención. Una intervención exitosa en un caso de Mobbing se traduce en la ejecución de medidas que conduzcan a detener el acoso, si se confunde un acosador manipulado, es decir un aliado, con el verdadero instigador, éste último va a quedar libre de seguir manipulando ya que no ha sido identificado y con ello aparecerán nuevos casos de acoso en la empresa (Parès, 2005).

Una forma muy útil para detectar al acosador principal es hacerlo, a través de su propio lenguaje, el instigador de un acoso es una persona habituada a manipular a los demás, lo realiza mediante el uso de la mentira y del engaño, específicamente mediante un tipo de comunicación especial llamada comunicación paradójica, para intervenir dentro del centro de la organización y tener garantías de éxito es muy importante no confundir un acosador cualquiera, que ha sido manipulado, del acosador principal; se debe usar sus propias palabras para desenmascararlo (Parès, 2005).

Según (Parès, 2005).

El instigador para conseguir manipular al entorno y que éste no reaccione, usa el lenguaje (oral y escrito), la manipulación del lenguaje



UNIVERSIDAD DE CUENCA

se concreta en el uso de la incoherencia y de la contradicción, en todo discurso de un manipulador notamos una incongruencia, y a menudo en el Mobbing lo que llama la atención en el discurso de acosador es esa sensación de que hay algo que no sigue una lógica. Ahondar en esa percepción en lugar de apartarla de nuestra mente será el primer paso para aprender a detectar a un experto manipulador de la comunicación como es el perverso organizacional.

Se debe buscar en el discurso:

- 1- La falta de lógica o la lógica desconcertante, es decir la incongruencia.
- 2- La contradicción, a través de: Las Falacias, que incluyen la insinuación y los malos entendidos; los errores, o sea la equivocación intencionada en el razonamiento.

El acosador hace un uso perverso del lenguaje a fin de manipular al entorno y también a la propia víctima y convencerlos de lo “mala persona” que es la víctima. Surge la división entre buenos y malos, se llega a la comprensión de la manipulación del lenguaje a través del estudio de:

- 1 - Los términos utilizados
- 2 - Los esquemas mentales
- 3 - Los planteamientos estratégicos
- 4- Los procedimientos estratégicos

1 –Al analizar los términos utilizados por el acosador, se comprueba que usa y saca partido de las palabras “clave”, es decir el acosador en la mayor parte del discurso pretenderá atribuir a la víctima sus intenciones, haciéndole parecer como el culpable de la situación.

2 - Las representaciones mentales que transmite un acosador, se traducen en el uso del falso dilema: es decir se potencia la existencia de



ambas partes, una que es falsa, intentando hacer entender que son correctas cuando no lo son.

3- Los planteamientos estratégicos que emite el acosador esconden una falacia, el discurso falso está compuesto de insinuaciones y de asuntos silenciados, el perverso pone en circulación un mal entendido que puede detonar en beneficio propio, sin tener pruebas de ello.

4- Los procedimientos estratégicos que instaura el acosador son tres. El procedimiento preferido por el manipulador es la denigración, le sigue el no atacar de frente, en la denigración, se utiliza la calumnia, la mentira y las insinuaciones males intencionadas, este ataque estratégico se caracteriza porque impide la defensa, creando angustia la víctima (Parès, 2005).

Para identificar al acosador se debe tener un amplio conocimiento en el tema de acoso laboral o Mobbing, para evitar distorsiones, puesto que es complejo el reconocer al acosador (camuflado) entre los demás miembros de la organización, por tanto es primordial la preparación como Trabajadores Sociales para tratar la situación de acoso de una manera adecuada.

3.6 Pronóstico - resolución.

La resolución se fundamenta en la aplicación de la teoría sistémica (abarca una totalidad). Aplicamos este método por entender que el acoso tiene consecuencias tanto en el entorno próximo, el formado por los compañeros, la jerarquía, como en el ámbito familiar y, en la propia víctima; así la intervención efectiva en varios de estos sistemas posibilita una buena resolución del caso; entendemos como “una buena resolución” del caso, como aquella situación en la cual la víctima conserva su lugar de trabajo, recupera su dignidad y el grupo de acoso o gang, se ve obligado a deponer sus acciones de violencia psicológica (Parés, acosomoral.org, s.f.).



En la relación social de esta problemática existen sistemas implicados que son: el ontosistema, el microsistema, el exosistema y el macrosistema. Descrito a continuación, así: “el ontosistema incluye las capacidades de la propia persona, en este caso la víctima de AMT (Acoso Moral en el Trabajo); el microsistema, el exosistema y por último el macrosistema”. (Parés, acosomoral.org, s.f.).

Una buena o mala resolución de un proceso de acoso podrán ser anunciadas en función del análisis de estos elementos. Los indicadores de una buena resolución se basarán en: las capacidades de la propia víctima (ontosistema), las actitudes de la familia y de los amigos (microsistema), los recursos de la red de soporte, sistema sanitario, judicial, sindicatos, etc.); (exosistema) y la forma de actuar del sistema social y políticas públicas (macrosistema) (Parés, acosomoral.org, s.f.).

Una buena resolución del conflicto se basará en:

Conducta pro-activa: consiste en no contagiarse de la violencia.

No culpar a la víctima: es hacer al violento responsable de sus actos y no a la víctima. **Los sistemas sociales de soporte y ayuda:** capaces de ayudar a la víctima.

Persona significativa: es un tutor de seguimiento. Da confirmación a la víctima.

Cultura de la no violencia: en ningún caso se justifica o disculpan las acciones violentas, intervención de políticas públicas sensibles y garantes de derechos (Parés, s.f.).

El o la Trabajadora Social, deberá actuar de una manera muy objetiva, evitando caer en subjetividades, investigando a profundidad la situación de Mobbing en la organización, dependerá de su accionar, el que nuevos casos de Mobbing se perpetren de una manera continua. Además es trascendental la existencia de grupos interdisciplinarios, que apoyen y den propuestas de mejoras en la organización, como por ejemplo protocolos de intervención en casos de acoso



laboral. Es preciso mencionar que debe existir una metodología muy profesional para intervenir en los casos que se den a relucir, puesto que de ello depende la recuperación de la víctima.

3. 7 El Trabajo Social y los derechos del trabajador

A lo largo de la historia la profesión de Trabajo Social se ha encargado de velar por el bienestar de las personas, una de esas características, se manifiestan en los derechos humanos, que son inherentes a cada individuo, ahora bien al enfocar el tema de derechos humanos y Trabajo Social es importante mencionar que en el ámbito laboral el trabajador debe desarrollarse en un ambiente que garantice su desarrollo e integridad, por tal motivo el Trabajador (a) Social cumple una función indispensable dentro de la organización, por ser quien direcciona al empleado al ejercicio de sus derechos.

“El mobbing es una problemática social, por tanto al Trabajador (a) Social le corresponde abordar esta temática en toda su profundidad; ya que es momento de empezar a buscar respuestas sociales a este fenómeno” (Parès, 2008, pág. 1).

Los derechos humanos constituyen un horizonte para la acción del Trabajo Social, que puede marcar el rumbo de la intervención, por lo que se debe tomar conciencia de las objeciones que aprueban las instituciones en la que se desempeña, ignorando o aun contribuyendo a violar los derechos humanos (Fóscolo, 2007).

Trabajo Social, es una profesión cuyo objetivo trascendental es aportar a la efectiva protección y promoción de los derechos humanos, si bien están expresados en la Constitución y las leyes de la nación, deben ser practicados como conjunto de derechos legítimos y superiores, mediante especificidades en sus normativas, como en los casos de Mobbing (Fóscolo, 2007).



Es por ello que los trabajadores deben mantenerse informados sobre las garantías constitucionales de las que gozan, y es ahí donde el Trabajador(a) Social emplea sus estrategias y conocimientos con el fin de brindar el apoyo necesario y más aún en casos como el Mobbing o acoso laboral que es uno de los riesgos laborales que afectan en gran medida el equilibrio laboral de los empleados.



Conclusiones

Después de haber realizado la investigación de la temática, se puede decir que los objetivos de esta monografía fueron cumplidos, pudiendo concluir con lo siguiente:

- La problemática del Mobbing pudo ser entendido y examinado mediante varios puntos y se llegó a comprender su conceptualización, pudiendo recalcar que el Mobbing es un hecho que se puede desplegar en cualquier ámbito laboral, además se puede manifestar que este fenómeno existió hace algunos años atrás, pero que se está empezando a tratar en estos últimos tiempos, debido a los cambios sociales que atraviesan los individuos en una sociedad.
- Se pudo conocer y mencionar dentro del capítulo uno, que son varias las causas y consecuencias que se presentan en un caso de Mobbing, además que existen diferentes tácticas y formas de acoso, que se pueden identificar mediante la utilización de algunas técnicas investigativas. Se analizó cada uno de estos puntos, llegando a conocer el Mobbing desde su enfoque teórico, es trascendental indicar que estas bibliografías en su mayoría fueron extraídas de otros países, siendo necesario que existan investigaciones sobre el Mobbing dentro del Ecuador.
- En el capítulo dos, se extrajo información legal en cuanto a Derechos Humanos y a la normativa del Ecuador, pudiendo desarrollar esta temática, puntualizando artículos con relación a la protección de la integridad de una persona, haciendo énfasis de cada punto con el Mobbing, un factor importante dentro de este capítulo fue la falta de leyes específicas que amparen al trabajador en situaciones de acoso laboral.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Así mismo dentro del tema de Derechos Humanos, se pudo comprender y analizar que un trabajador que haya sufrido una vulneración de derechos en su área laboral y al no existir especificación en la leyes sobre el Mobbing, la persona puede ampararse en normas que se inclinen hacia el favor del individuo dentro de la normativa legal del Ecuador, de acuerdo a leyes que tengan una similitud en cuanto a la protección.
- En consecuencia de las temáticas abordadas en los capítulos anteriores, en el capítulo tres se procede a realizar una propuesta de intervención en Trabajo Social, mediante el análisis de la problemática en relación con la profesión y el abordaje del Mobbing o Acoso Laboral, especificando el accionar del profesional a través de diversas metodologías y técnicas; como el abordar temáticas dentro de un área laboral mediante observaciones, entrevistas, mediación y el peritaje que de una uno forma contribuyen a la solución y prevención del Mobbing en el trabajo.
- En continuidad con lo expuesto anteriormente, se puede decir que el Trabajo Social es una profesión apta para actuar e intervenir en situaciones de Mobbing, por tanto debe estar en constante capacitación, se puede concluir que existe poca información de investigaciones que hayan realizado profesionales de esta rama, siendo importante la investigación profunda sobre esta problemática, puesto que actualmente se está exponiendo y tratando este fenómeno, debido a que el papel primordial del Trabajador (a) Social es la transformación social que está enfocada totalmente en la protección del ser humano.



Recomendaciones

- Es vital que los Trabajadores (as) Sociales, profundicen sobre el fenómeno de Mobbing o acoso Laboral tanto teórica y científicamente.
- Estudiar e incentivar a estudiantes y profesionales de Trabajo Social, el accionar en temas de conflictos laborales, para evitar un caso de acoso laboral o Mobbing en un medio laboral, realizando investigaciones sobre la problemática en el Ecuador, para obtener mayores fuentes de conocimiento de propiedad Nacional.
- Que en las empresas y organizaciones con fines laborales, gocen de un protocolo de acción en casos de Mobbing.
- Se debería actualizar las leyes y reglamentaciones en el país, con el fin de que en estos instrumentos se especifiquen medidas de protección para las víctimas del Mobbing o Acoso Laboral, puesto que no existen leyes puntuales sobre la temática.
- Como Trabajadores Sociales, es muy importante estar actualizados en las nuevas problemáticas en las que nos vemos inmersos, por tanto es primordial actualizar las bibliografías en las bibliotecas de Trabajo Social, así también difundir la problemática del mobbing en los estudiantes y profesionales, puesto que la profesión presenta nuevos retos.
- Difundir en colegios y escuelas como casas abiertas el tema de Mobbing, abordados por profesionales y estudiantes de la carrera de Trabajo Social, con la finalidad de evitar que profesionales que ejerzan su profesión dentro de un área laboral conozcan como intervenir y evitar que se de esta práctica de acoso, que afecta a la población en el trabajo.



BIBLIOGRAFÍA

- Declaracion Universal de los Derechos Humanos.* (1948). Recuperado el 13 de Julio de 2015, de http://www.derechoshumanos.net/normativa/normas/1948-DeclaracionUniversal.htm?gclid=Cj0KEQjww42tBRCO-sfEiO3DvYMBEiQAHeqMKAfJWOo-y7SuMg_ZY1sPRkNMa6_KNnf6OrXLqDIOBW8aAoob8P8HAQ
- Ley de Seguridad Social.* (30 de Noviembre de 2001). Recuperado el 21 de Julio de 2015, de <http://www.iess.gob.ec/documents/10162/2220562/Ley+de+Seguridad+Social>
- Erga Noticias.* (2006). Recuperado el 3 de Mayo de 2015, de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/FichasNotasPracticas/Ficheros/np_enot_96.pdf
- Constituciòn de la República del Ecuador.* (8 de Enero de 2008). Obtenido de http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal_a/base_legal/A_Constitucion_republica_ecuador_2008constitucion.pdf
- Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.* (Diciembre de 2011). Recuperado el 21 de Agosto de 2015, de Tengo un conflicto en el trabajo ¿Qué debo hacer?
- Codigo del Trabajo.* (26 de Septiembre de 2012). Recuperado el 10 de Enero de 2016, de http://cnel.gob.ec/lotaip/links_a2/codigo_trabajo.pdf
- Diccionario de Trabajo Social.* (25 de Febrero de 2012). Recuperado el 28 de Julio de 2015, de <http://diccionariodetrabajosocialcolombia.blogspot.com/>
- programagobiernopais.* (14 de Diciembre de 2012). Recuperado el 9 de Enero de 2016, de <https://programagobiernopais.wordpress.com/2012/12/14/propuesta19/>
- Plan Nacional del Buen Vivir.* (2013-2017). Recuperado el 20 de Julio de 2015, de Secretaria Nacional de Planificacion y Desarrollo: <http://documentos.senplades.gob.ec/Plan%20Nacional%20Buen%20Vivir%202013-2017.pdf>
- Consejo de la Judicatura.* (2015). Recuperado el 16 de Enero de 2016, de <http://www.funcionjudicial.gob.ec/mediacion/index.php/2015-04-13-21-21-25/que-es-la-mediacion>
- Ministerio del Trabajo.* (2015). Recuperado el 20 de Agosto de 2015, de <http://www.trabajo.gob.ec/direccion-de-mediacion-laboral-fomentando-una-cultura-de-paz/>



Real Academia Española. (2015). Recuperado el 24 de Agosto de 2015, de Diccionario:

<http://buscon.rae.es/drae/srv/search?id=jnz3oVH1YDXX24JUIBHq>

Wikipedia. (17 de Diciembre de 2015). Obtenido de

https://es.wikipedia.org/wiki/Instituto_Ecuatoriano_de_Seguridad_Social

Alvarez, B. (2003). *Intervencion Familiar en el Ambito de la diversidad.* Madrid: Sanz y Torres S.L.

Biblioteca. (13 de Mayo de 2012). *Ecuador Legal Online.* Recuperado el 13 de Julio de 2015, de

<http://www.ecuadorlegalonline.com/biblioteca/constitucion-ecuador-2008/>

Blanco Henríquez, C. (2014). *Acoso Laboral y Procedimiento de Tutela, El mobbing legislacion comparada Jurisprudencia.* Chile.

definicion. (2008). Recuperado el 12 de 1 de 2016, de <http://definicion.de/ley/>

Díaz, M. (s.f.). *Los Derechos Humanos.* Recuperado el 7 de Julio de 2015, de Dep. Filosofía / Educación Ético-Cívica 4º ESO:

<https://montsepedroche.files.wordpress.com/2010/04/derechoshumanos.pdf>

Ecuador, F. (Foros Ecuador. ec). Recuperado el 28 de Julio de 2015, de <http://www.forosecuador.ec/forum/ecuador/pol%C3%ADtica/1833-descargar-plan-nacional-del-buen-vivir-2013-2017-en-pdf>

Einarsen, S. H. (2003). *The concept of bullying at work.* London: Taylor & Francis Books Ltd.

FITS. (6 de Julio de 2014). *Definición Global del Trabajo Social.* Recuperado el 25 de Junio de 2015, de Aprobada en la Asamblea General de la FITS: <http://www.adasu.org/prod/1/217/Definicion.Global.Trabajo.Social.Julio.2014...pdf>

Fóscolo, N. (2007). *Desafíos Éticos del Trabajo Social latinoamericano.* Buenos Aires: Espacio.

GAMESA. (Julio de 2010). *Protocolo de actuacion en caso de acoso.*

Recuperado el 21 de Julio de 2015, de

<http://www.gamesacorp.com/recursos/doc/capital-humano/nuestras-personas/protocolo-de-actuacion-en-caso-de-acoso-laboral.pdf>

Hirigoyen, M. F. (9 de Mayo de 2003). *Acoso Moral en el Trabajo .* Recuperado el 9 de Junio de 2015, de Jornada sobre acoso moral en el trabajo:

<http://www.conchadoncel.com/Contenidos/Mobbing/HirigoyenAcosoTrabajo2003.pdf>



- Lahoz, G. (2006). *La Presion Laboral Tendenciosa*. Valladolid: Lex Nova.
- Leymann, H. (3 de MAYO de 1990). *Acoso Laboral - Mobbing*. Recuperado el 3 de MAYO de 2015, de ARTICULOS:
<http://www.acosolaboral.org.uy/articulos/queEsElMobbing.php>
- Manduate Jaca, L., Blanco Barea, M., & Barón Duque, M. (Enero de 2003). *Papeles del Psicologo*. Recuperado el 3 de MAYO de 2015, de La Espiral del Mobbing:
<http://www.papelesdelpsicologo.es/vernumero.asp?id=1057>
- Mansilla, F. (2007). *Psicologia Online*. Recuperado el 3 de Mayo de 2015, de Formacion, Autoayuda y Consejo Online: http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo5_3.shtml
- Naciones Unidas. (s.f.). *Naciones Unidas/Derechos Humanos*. Recuperado el 7 de Julio de 2015, de Oficina del alto comisionado:
<http://www.ohchr.org/SP/Issues/Pages/WhatareHumanRights.aspx>
- Parès, M. (Septiembre de 2005). *Pautas para el Reconocimiento de un Caso de Mobbing en la empresa*. Recuperado el 23 de Junio de 2015
- Parés, M. (Octubre de 2006). *El Castigo ejemplar del Mobbing*. Recuperado el 10 de Junio de 2015, de Análisis de la relación entre el acoso sexual y acoso moral: <http://www.acosomoral.org/pdf/castigoejemplar.PDF>
- Parés, M. (2007). *Asociacion Latinoamericana de Psicologia Juridica y Forense*. Recuperado el 25 de Junio de 2015, de Peritación Social del Mobbing:
<http://www.acosomoral.org/pdf/peritajesocial/peritajesocial1.PDF>
- Parés, M. (2007). *Peritacion Social del Mobbing*. Recuperado el 23 de Junio de 2015, de <http://psicologiajuridica.org/psj274.html>
- Parès, M. (22 de Mayo de 2008). *EL TRABAJADOR SOCIAL COMO PERITO EN EL MOBBING*. Recuperado el 23 de Junio de 2015, de NUEVAS FUNCIONES DEL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL: PERITO JURIDICO:
<http://www.acosomoral.org/pdf/peritajesocial/Par%E9speritaje.pdf>
- Parés, M. (s.f.). *acosomoral.org*. Recuperado el 24 de Agosto de 2015, de <http://www.acosomoral.org/pdf/Oviedo.PDF>
- Perez Bilbao, J., & Martín Daza, F. (1998). *NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing*. Recuperado el 9 de Junio de 2015, de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnica/s/NTP/Ficheros/401a500/ntp_476.pdf



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Pinto, E. (21 de 11 de 2007). *elrancahuaso*. Recuperado el 10 de 1 de 2016, de <http://www.elrancahuaso.cl/admin/render/noticia/12058>
- Riquelme, A. (Julio de 2006). *Ciencias Sociales Online*. Recuperado el 20 de Julio de 2015, de MOBBING, UN TIPO DE VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO: http://www.uvm.cl/csonline/2006_2/pdf/riquelme.pdf
- Rivas Perez, M. (2010). *El Acoso Sexual Laboral*. Caracas-Venezuela.
- Rodriguez, N. (2013). *Del Mobbing al Burnout. Como sobrevivir a las tensiones del trabajo en tiempos de crisis*. España: Océano.S.L.,2013.
- Salin. (2001). *Prevalence and forms of bullying among business professionals: a comparison of two different strategies for measuring bullying*. . European Journal of Work and Organizational Psychology.
- Sanchez, M. (Enero de 2012). *“La Discriminacion y el Acoso Laboral por razones de Género*. Recuperado el 10 de Junio de 2015, de http://www.csi-f.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/iee/Numero_50/MATILDE_SANCHEZ_1.pdf
- Sapriza, R. (9 de 2012). *espe.edu.e*. Recuperado el 12 de 1 de 2015, de <http://urci.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/09/EL-ESCENARIO-LABORAL-EN-EL-ECUADOR.pdf>
- Sena, E. (15 de Mayo de 2015). *adasu*. Obtenido de <http://www.adasu.org/prod/2/574/Presentacion.Lic..T.S..Emilia.Sena..pdf>



ANEXOS

GLOSARIO

ACOSAR: “Perseguir, apremiar, importunar a alguien con molestias o requerimientos”(Real Academia Española, 2015).

PERITAJE: “Estudios o carrera de perito (experto)” (Real Academia Española, 2015).

DIAGNÓSTICO: “Arte o acto de conocer la naturaleza de una enfermedad mediante la observación de sus síntomas y signos” (Real Academia Española, 2015).

INTERVENIR: “Interceder o mediar por alguien” (Real Academia Española, 2015).

LIBERTAD: “Facultad natural que tiene el hombre de obrar de una manera o de otra, y de no obrar, por lo que es responsable de sus actos”(Real Academia Española, 2015).

DISCRIMINAR: “Dar trato de inferioridad a una persona o colectividad por motivos raciales, religiosos, políticos, etc.” (Real Academia Española, 2015).

ETNIA: “Comunidad humana definida por afinidades raciales, lingüísticas, culturales, etc.”(Real Academia Española, 2015).

MARGINACIÓN: “Poner o dejar a una persona o grupo en condiciones sociales, políticas o legales de inferioridad” (Real Academia Española, 2015).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

HOSTIGAR: “Molestar a alguien o burlarse de él constantemente” (Real Academia Española, 2015).

ESTIGMATIZAR: “Afrentar, Quitar la fama, honra y estimación a alguien o algo personificado”(Real Academia Española, 2015).

GÉNERO: “En los nombres y en algunos pronombres, rasgo inherente de las voces que designan personas del sexo femenino, algunos animales hembra y, convencionalmente, seres inanimados” (Real Academia Española, 2015).

MENOSCABAR: “Causar mengua o descrédito en la honra o en la fama” (Real Academia Española, 2015).

VULNERAR: “Transgredir, quebrantar, violar una ley o precepto” (Real Academia Española, 2015).

LEY: “Norma o precepto dictado por la autoridad competente, en que se manda o prohíbe algo en consonancia con la justicia y para el bien de los gobernados” (Real Academia Española, 2015).

CONFLICTO: “Coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia y trastornos neuróticos” (Real Academia Española, 2015).

HOSTILIDAD: “Acción hostil, enemistad, contrario” (Real Academia Española, 2015).