



TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIATURA EN DERECHO

El acoso en el trabajo (mobbing laboral) en Costa Rica, como factor determinante en el contrato laboral, en el sector público, asociado a los factores de riesgo en la salud y otros síntomas relacionados con el estrés postraumático: junio-diciembre, 2023

SHIRLENY UGARTE PORRAS

Marzo, 2025



**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION**

San José, sábado, 15 de marzo de 2025.

Señores:
Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Shirleny Ugarte Porras , con número de identificación 602190913, autor (a) del trabajo de graduación titulado El acoso en el trabajo (mobbing laboral) en Costa Rica, como factor determinante en el contrato laboral, en el sector público, asociado a los factores de riesgo en la salud y otros síntomas relacionados con el estrés postraumático: junio-diciembre, 2023, presentado y aprobado en el año 2023 como requisito para optar por el título de **Licenciatura en Derecho** , SÍ / NO autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,

SIRLENY UGARTE
PORRAS (FIRMA)

 Firmado digitalmente por SIRLENY UGARTE PORRAS (FIRMA)
Fecha: 2025.04.21 20:21:06 -06'00'

Shirleny Ugarte Porras
602190913

**ANEXO 1 (Versión en línea dentro del Repositorio)
LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA PUBLICAR Y
PERMITIR LA CONSULTA Y USO**

Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional

Como titular del derecho de autor, confiero al Centro de Información Tecnológico (CENIT) una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.
- b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana
- c) Los autores aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) Los autores manifiestan que se trata de una obra original sobre la que tienen los derechos que autorizan y que son ellos quienes asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.
- e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.
- g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en las “Condiciones de uso de estricto cumplimiento” de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT), EL AUTOR GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.

Carta del Tutor

8 de octubre de 2024

Señores
Universidad Hispanoamericana
Estimados señores

Reciban un cordial saludo y a la vez, hago constar que he revisado y he hecho los ajustes en lo que se refiere a la estructura gramatical, acentuación, puntuación y ortografía a la tesis titulada: ***El acoso en el trabajo (mobbing laboral) en Costa Rica, como factor determinante en el contrato laboral, en el sector público, asociado a los factores de riesgo en la salud y otros síntomas relacionados con el estrés postraumático: junio-diciembre, 2023.***

Este trabajo de investigación fue realizado por la estudiante Shirleny Ugarte Porras, cédula: 602190913, para optar por el grado académico de Licenciatura en derecho.

Por lo tanto y de acuerdo con lo anterior, considero que la tesis realizada por la señora Ugarte porras, está en las condiciones y exigencias de la Universidad Hispanoamericana, para que sea presentada ante el honorable Tribunal que ustedes designen para tal efecto.

Saludos cordiales,



Lic. Lanat Chacón Granados

Tutora

CARTA DE LECTOR

11 de enero de 2025

Señores;
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores

La estudiante SIRLENY UGARTE PORRAS, cédula de identidad 6-0219-0913, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado " El acoso en el trabajo (mobbing laboral) en Costa Rica, como factor determinante en el contrato laboral, en el sector público, asociado a los factores de riesgo en la salud y otros síntomas relacionados con el estrés postraumático: junio-diciembre, 2023", el cual ha elaborado para obtener su grado de Licenciatura.

He revisado y he analizado su contenido, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atte. **ENRIQUE
PORRAS
TORRES**

Firma  Firmado digitalmente
por ENRIQUE PORRAS
TORRES
Fecha: 2025.01.11
20:48:28 -06'00'

Nombre: ENRIQUE PORRAS TORRES.
Cédula: 1-546-925
Carné: 15419

DECLARACIÓN JURADA

Yo Shirley Ugarte Porras, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 602190913 egresado de la carrera de Licenciatura en Derecho de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Licenciatura en Derecho, juro solemnemente que mi

trabajo de investigación titulado:
El acoso en el trabajo (mobbing laboral) en Costa Rica, como factor determinante en el sector público, asociado a los factores de riesgo en la salud y otros síntomas relacionados con el estrés postraumático: junio-diciembre, 2023

_____ es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los _____ 09 días del mes de _____ noviembre del año dos mil _____ venticuatro.

SIRLENY UGARTE
 PORRAS (FIRMA)

Firmado digitalmente por
 SIRLENY UGARTE PORRAS
 (FIRMA)
 Fecha: 2024.11.10 18:41:59
 -06'00'

Firma del estudiante

Cédula: 602190913

Dedicatoria

El presente trabajo es dedicado primeramente a Dios todopoderoso por la vida y su sabiduría, mi madre Ania Porras Porras (qdDg) quien luchó con muchos sacrificios para que yo fuera una mujer de bien, preparada y exitosa.

Ella me enseñó que la justicia divina y la justicia del hombre se complementan.

¡Te amaré eternamente, mamá -Aña!

A mi padre Edgar Vega Bejarano, porque padre quien cría, no el que engendra.

A mis hijos Edwany, Edgar y Ederson quienes siempre me motivaron a seguir adelante. Ellos son el motor de mi vida

A mi esposo William Rojas Campos, por ser mi compañero de vida en las buenas y en las difíciles.

Agradecimientos

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a la profesora Licda. Lanat Chacón Granados, mi profesora de tesis, por su invaluable guía, paciencia y dedicación a lo largo de este esfuerzo. Su conocimiento y apoyo han sido fundamentales para la realización del presente trabajo.

A mi familia, por su apoyo incondicional y constante. Gracias por creer en mí, por sus palabras de aliento y por estar siempre a mi lado en cada paso de este camino.

¡Sin ustedes, este logro no habría sido posible!

Tabla de contenidos

Carta del Tutor	ii
Dedicatoria	v
Agradecimientos	vi
Tabla de contenidos.....	vii
Índice de Ilustraciones y cuadros	ix
Resumen	xi
CAPÍTULO I:	1
1.1 Antecedentes	2
1.2 Justificación	14
1.3 Alcances y delimitaciones del estudio	17
1.4 Problema: Pregunta de la investigación	18
1.5 Objetivos	19
1.6 Limitaciones	20
CAPÍTULO II:	22
2.1 Algunas definiciones conceptuales de mobbing laboral	23
2.2 Modalidades o tipos de mobbing laboral	28
2.3 Características de la persona acosadora	33
2.4 Principales métodos de acoso, usados en el mobbing laboral	36

2.5	Formas que usa la persona acosadora para hostigar a la víctima	41
2.6	Consecuencias del mobbing laboral	42
2.7	El mobbing laboral en la jurisprudencia costarricense, y sus apoyos internacionales 45	
2.8	Instancias legales donde interponer denuncias de acoso laboral	51
CAPÍTULO III:		54
3.1	Tipo de investigación	55
3.2	Sujetos y fuentes de información	56
3.3	Cuadro de variables	61
3.4	Descripción de los instrumentos	64
3.5	Tratamiento de la información	65
CAPÍTULO IV:		66
4.1	Análisis e interpretación de los resultados	67
CAPÍTULO V:		81
5.1	Conclusiones	82
5.2	Recomendaciones	84
CAPÍTULO VI:		88
6.1	Bibliografía	89
6.2	Anexos	94

Índice de Ilustraciones y cuadros

Gráfico 1. Identidad de género	67
Gráfico 2. Grupo étnico	68
Gráfico 3. Ámbito Laboral	68
Gráfico 4. Tiempo que tiene de laborar	69
Gráfico 5. Oportunidades o posibilidades de comunicarse	70
Gráfico 6. ¿Se le ha interrumpido en más de tres veces en reuniones, mientras usted habla?	71
Gráfico 7. ¿Los compañeros de trabajo le impiden expresarse?	71
Gráfico 8. ¿Se le ha aterrorizado con llamadas telefónicas?	72
Gráfico 9. ¿Se rechaza el contacto con los demás compañeros?	73
Gráfico 10. ¿Ha recibido algún tipo de calumnia?	74
Gráfico 11. ¿Usted siente que se le ha ridiculizado?	75
Gráfico 12. ¿Usted siente que se hace burla sobre su vida privada?	76
Gráfico 13. ¿Usted siente que se le asignan tareas totalmente inútiles y/o absurdas?	77
Gráfico 14. ¿Usted siente que se le asignan tareas muy inferiores a su capacidad o competencias profesionales?	78
Gráfico 15. ¿Usted siente que se le asignan, sin cesar, tareas nuevas?	78

Gráfico 16. Al salir de su trabajo ¿usted siente temores o miedos a que le sucede algo contra su salud física o mental?	80
Gráfico 17. ¿Usted siente que debe dejar su trabajo y buscar otro?	80

Resumen

El interés fundamental, por estudiar el acoso en el trabajo (mobbing laboral) en Costa Rica, como factor determinante en el contrato laboral, en el sector público, asociado a los factores de riesgo en la salud y otros síntomas relacionados con el estrés postraumático, se debe a la frecuencia con que se viene dando cada vez con mayor fuerza en las organizaciones, tanto públicas como privadas.

Este fenómeno trae consigo, múltiples consecuencias, como producto de la situación de hostigamiento en la que se ve sometida una persona, ante una práctica discriminatoria, por razón del sexo, discapacidad, apariencia física, ideología política, credo religioso, etnia, edad, enfermedad, preferencia sexual, así como cualquier otro tipo de discriminación análoga, en perjuicio de los (las) funcionarios de la institución en el ámbito de sus relaciones laborales.

El acoso laboral, es un fenómeno, que en la mayoría de las veces pasa desapercibidos; sin embargo, es sabido que produce severas consecuencias, sobre todo en la salud psicológica de quien lo padece, lo que puede llevar a trastornos de sueño, depresiones, estrés, angustia, ansiedad, entre otros.

La World Health Organization (2023:87) define la salud mental como “un estado de bienestar, en el cual cada individuo desarrolla su potencial, puede afrontar las tensiones de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera, y puede aportar algo a su comunidad”.

En complemento con la definición de la OMS, Pardo (2016:89) indica que la salud mental laboral como bien jurídico, debe ser protegido, por lo que considera necesario que el Estado brinde protección, con el fin de que no se vulneren derechos constitucionales. No obstante,

en Costa Rica, no hay normativa específica que se relacione directamente con la figura del acoso laboral, a pesar de los intentos que se han llevado a cabo en la Asamblea Legislativa, sobre todo cuando se hace referencia al Proyecto de Ley número # 16.088, llamado: Ley para prevenir y sancionar el acoso laboral. No obstante, al 2024, aún se encuentra en la corriente legislativa. Existen algunos lineamientos como por ejemplo la Ley General de Salud, el Reglamento para la prevención y atención del acoso laboral en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social N.º 41662 -MTSS, pero no son suficientes para darle una cobertura total a esta serie de comportamientos hostiles y repetitivos, que buscan intimidar, degradar, humillar o desestabilizar emocionalmente a personas colaboradoras, dentro y fuera de sus espacios de trabajo.

El presente estudio es de tipo descriptivo, pues interesa describir cuáles y cómo actúan los órganos jurisdiccionales en Costa Rica, en cuanto a la existencia del acoso laboral. Además, se hace referencia a la tipicidad de los principales factores de riesgo que se encuentran directamente asociados a la salud, al estrés postraumático, así como a sus principales implicaciones que presentan las víctimas del acoso laboral, con el fin de relacionarlos con los derechos humanos y el artículo 81 del Código laboral en Costa Rica.

Finalmente, se aplica un instrumento de investigación, a una muestra de 30 individuos, cuyo rango etario se ubica entre los 18 y 30 años, sin importar el género o como se sienta la persona, tampoco interesa el nivel de escolaridad, ni la condición socioeconómica u otras características que podrían considerarse discriminatorios. De estos 30 sujetos participantes, 12 indican ser hombres y 18 mujeres. 16 de ellos, se encuentran con edades entre 36 y 45 años, 7 entre 26 y 35 años y los restantes 7, inician tener entre 18 y 25 años cumplidos.

Por lo tanto y con base en los resultados, estos se analizan e interpretan, para llegar finalmente a conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I:
INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes

Después de haber realizado una búsqueda en las principales bibliotecas físicas y en línea, tanto en Costa Rica como en otras áreas geográficas a nivel internacional, con el fin de encontrar una relación estrecha entre éstos y los objetivos del presente estudio, se logró identificar una gran cantidad de estudios previos, entre los que se seleccionaron los siguientes, mismos que se clasifican en nacionales e internacionales, los cuales se describen a continuación:

Nacionales

Un primer trabajo de investigación, que se analizó fue el estudio que llevó a cabo Hernández (2022) cuyo título es: Diseño de herramienta para el abordaje del acoso laboral desde enfoques de género y derechos humanos, Centro de Información y Orientación del INAMU. Este es un trabajo final de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Género y Desarrollo, de la Universidad Nacional. En dicho estudio, se planteó como objetivo principal “Diseñar una herramienta para el acompañamiento grupal en los procesos de atención a usuarias sobre el tema de acoso laboral desde enfoques de género y derechos humanos, en el marco del quehacer del Centro de Información y Orientación (CIO) del Instituto Nacional de las Mujeres”. Para ello, se implementó una metodología de tipo cualitativo, con un diseño de investigación fenomenológico empírico, desde un posicionamiento epistemológico feminista. Como principales hallazgos destacan la importancia de enfatizar en la formación de personas usuarias el concepto del acoso laboral, las principales características, los diferentes tipos que existen, ejemplos específicos y qué hacer en caso de experimentar este tipo de violencia,

además, por parte de las profesionales del Centro, se externó la necesidad de la creación de una herramienta formativa con materiales complementarios como una infografía para brindar la información sobre el tema de manera virtual o impresa. Por otra parte, a partir de los alcances de la investigación se creó un módulo de aprendizaje dirigido a las facilitadoras del CIO, diseñado con una metodología que trabaja desde la pedagogía feminista en la cual el rol de la persona facilitadora está basado en la intermediación de las actividades, reconociendo y validando los saberes de todas las personas participantes, buscando una formación para la vida de las personas. Como parte de la metodología se contó con dos sesiones de validación implementadas por medio de grupos focales con las funcionarias del CIO. En el primero se señalaron observaciones para mejorar el contenido de este y una vez incorporadas las correcciones se realiza el segundo grupo focal en el cual se lograron revisar las correcciones y aprobar el diseño del módulo de aprendizaje. Como aspecto complementario, se promovió el diseño gráfico del módulo y los materiales de apoyo para enriquecer, mediante elementos de tipo visual, el uso de la herramienta.

En este mismo año, Briones, E. (2022) en su artículo; Necesidad de contar con un instrumento jurídico que regule el mobbing, el cual fue publicado en el Semanario Universidad de Costa Rica, en donde básicamente se desprende que hay un dictamen negativo, ante la supuesta falta de preparación del país, para la aplicación del convenio 190 OIT, denominado: “La eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo” y porque ya hay instrumentos en la legislación actual, que apadrinan lineamientos en tal sentido. Expresa Briones en dicho artículo que él realizó un estudio en el 2007, sobre la figura en mención y logró demostrar cómo la Asamblea Legislativa, había archivado los proyectos de ley sobre acoso laboral y

referenciando en ese entonces, que año con año, estaban subiendo las denuncias por acoso laboral o mobbing, dentro del país, ante la Inspección de Trabajo. A este respecto, también se menciona que el acoso (laboral/mobbing, sexual, cibernético, telefónico, etc.) son prácticas que atentan contra los principios generales del derecho laboral y que en cierta medida tienen que ver con la figura del poder; además de las posibles conductas humanas en que se enmarcan dentro de sus características (libidinosidad, narcisismo, megalomanía, psicopatía, etc.) y que a falta de regulación específica del tema, es que mediante iniciativa de la Inspección de Trabajo, partir del año 2008, por medio de sus Manuales de Procedimientos (los cuales no están elevados a rango de ley, sino por directrices publicadas en la Gaceta Oficial) se confirió la posibilidad, dentro de una interpretación general de la normativa nacional de que fuera dicho ente administrativo laboral, el que dentro de su propia sede llevara un proceso que puede terminar en una acusación ante los juzgadores de trabajo, por infraccionalidad laboral.

Otro estudio que conserva una estrecha relación con el tema en elaboración, es el que realizó Félix (2019) en su tesis denominada: Análisis de los Factores Determinantes del Mobbing y su Incidencia en la República Dominicana, para optar por el grado de Doctor en Derecho, de la Universitat Rovira Virgili, plantea como objetivo principal: “Conocer qué factores influyen en la existencia de mobbing en los trabajadores en la República Dominicana, a partir de los datos explorados, en una muestra que represente los colaboradores del sector formal pertenecientes a las empresas públicas y privadas, usando para su elección un muestreo de conveniencia”. Por lo tanto, al realizar un análisis cuantitativo de la frecuencia del mobbing,

La figura muestra cómo en el muestreo se dan porcentajes de trabajadores acosados, siendo a su vez que el porcentaje acumulado va en incremento. A este respecto, se obtuvieron resultados como los que se presentan seguidamente:

Figura 1. Cantidad de trabajadores acosados, según muestra

Número de conductas	Muestra total			Porcentaje Acumulado
	Frecuencia (personas)	Trabajadores Acosados	Porcentaje	
0	234		76%	75.7%
1	27		9%	84.5%
2	14	14	5%	89.0%
3	7	21	2%	91.3%
4	3	24	1%	92.2%
5	5	29	2%	93.9%
6	5	34	2%	95.5%
7	4	38	1%	96.8%
8	1	39	0%	97.1%
9	2	41	1%	97.7%
10	2	43	1%	98.4%
11	2	45	1%	99.0%
12	1	46	0%	99.4%
15	1	47	0%	99.7%
23	1	48	0%	100.0%
Total	309		100%	

Fuente: Félix, M. (2019). Análisis de los Factores Determinantes del Mobbing y su Incidencia en la República Dominicana.

Por otra parte, entre las principales conclusiones se transcriben las siguientes:

1. El término mobbing ha sido y continúa siendo objeto de estudios entre los investigadores, que han dado como resultado múltiples definiciones y múltiples términos para nombrarlo, pero en esencia, sea cual sea la palabra usada para definirlo, la mayoría coincide en que el acoso sufrido por un individuo con intenciones de ocasionar un daño en su medio de trabajo es un tema que debe ser analizado para tomar las acciones de lugar que frenen su aparición.

2. Existen dos corrientes científicas principales en el estudio del mobbing, la europea y la norteamericana. La europea se centra en el comportamiento de la víctima de acoso en torno a la organización, en el ambiente de trabajo, etc.; mientras que la norteamericana se enfoca en los ataques realizados por individuos que no pertenecen al entorno de la organización. De estas corrientes se han desprendido tres vertientes en que se pueden agrupar las investigaciones:

- a) Estudios basados en los rasgos de la personalidad.
- b) Estudios centrados en el espacio de la organización y el clima de trabajo específico de dicha organización.
- c) Estudios enfocados en los conflictos entre los trabajadores.

Por otra parte, Morúa, J. (2016) en su artículo “Acoso laboral en Costa Rica” plantea como resolvieron los órganos judiciales costarricenses con relación al acoso laboral. Para ello se analiza el Sistema de Información Jurídica Costarricense clasificándolas en 23 resoluciones sobre el tema de “Acoso laboral” concerniente a procesos iniciados desde el año 1998 al 2016. También se analiza la información recopilada por Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de las denuncias que se tramitaron por vías administrativas. Sin embargo, el ordenamiento costarricense aún no ha regulado específicamente el acoso laboral, lo cual no implica que el trabajador no tenga derecho a su reclamo y su indemnización. No obstante, la carencia de pruebas ha sido una limitante para las víctimas del acoso laboral, pero en aquellos casos en que se ha demostrado dicha situación, las sentencias han sido favorables para el trabajador, con

la orden de reinstalación en su puesto o bien el pago de preaviso y cesantía, entre otros extremos laborales.

En el estudio, la figura indica básicamente, que en su mayoría los casos fueron rechazados, ya sea porque se tramitaron por la vía legal que no corresponde, o porque no se consideraron como acoso, tal y como se puede observar a continuación:

Figura 2. Resoluciones relativas al acoso laboral - Resumen de resultados

Resumen de los resultados en las 23 resoluciones relativas al acoso laboral publicadas mediante el Sistema Costarricense de Información

RECHAZADAS Y OTROS			
ORGANOS JURISDICCIONALES	NO ES LA VÍA LEGAL CORRESPONDIENTE	OTROS (EJEMPLOS: ADMITIDAS EN OTROS TEMAS, NO ASÍ EN CUANTO AL ACOSO; SE DEMUESTRAN ACCIONES LEGÍTIMAS EN FUNCIÓN DE LAS POTESTADES DE DIRECCIÓN)	CON LUGAR EN CUANTO AL ACOSO LABORAL
Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia	13	1	
Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia		3	3
Tribunal de Trabajo Sección III, del II Circuito Judicial de San José		1	
Tribunal Contencioso Administrativo, Sección VII, del II Circuito Judicial de San José		1	
Tribunal Contencioso Administrativo, Sección IV del II Circuito Judicial de San José		1	
TOTAL	13	7	3
%	56,5 %	30,5 %	13,5 %

Fuente: Elaboración propia con base en las 23 sentencias relativas al acoso laboral obtenidas mediante el Sistema Costarricense de Información Jurídica en mayo de 2016.

Adicionalmente, Murcia y Wilson (2014) en su tesis para optar por la Licenciatura en Derecho de la Universidad de Costa Rica en el estudio denominado: La tutela jurídica del trabajador víctima de acoso moral laboral y su comparación con la tutela contra el acoso sexual laboral, el cual tiene como objetivo “Realizar un estudio de la figura del acoso moral laboral, a efecto de determinar si la carencia de una norma específica para regularlo afecta el derecho humano a la no discriminación”. De acuerdo con lo anterior, la investigación busca

brindar información y conciencia sobre el acoso laboral, sus formas y los alcances que ha dado la jurisprudencia costarricense a la protección del empleado víctima. De ahí la importancia de que, ante la falta de sustento legal sobre la materia, ha sido la jurisprudencia al resolver los casos específicos que han sido presentados ante la jurisdicción laboral, a quien corresponde asumir las labores de definir, caracterizar y delimitar el concepto de acoso laboral, así mismo determinar cómo subsanar el daño producido por el acosador debe ser reparado. Entre las principales conclusiones del estudio, se tienen:

1. Las leyes costarricenses carecen de disposiciones específicas sobre el acoso laboral, en virtud de lo anterior, las demandas laborales que han sido presentadas por actos de acoso moral han encontrado tutela en los Artículos 33 y 56 de la Constitución Política, donde se materializan el principio de igualdad y el derecho al trabajo. Por otra parte, más de las conclusiones a los actos considerados como acoso laboral son:
 - a. Los acosadores limitan las posibilidades de expresión de los afectados de externar sobre su parecer a otros;
 - b. Actividades de acoso para reducir la posibilidad de mantener contacto social con otros, que pueda tener la víctima;
 - c. Actividades de acoso dirigidas a desacreditar la reputación persona o laboral, incluso las posibilidades de expresión del afectado;
 - d. Actividades de acoso dirigidas a obstaculizar la ocupación de la víctima y su empleabilidad, mediante la desacreditación profesional y

- e. Actividades de acoso que afectan a la salud física-psicológica de la víctima.
2. Por otra parte, se concluye además que la víctima de acoso laboral puede sufrir múltiples consecuencias, producto de la situación de hostigamiento que sufre, pero a nivel doctrinal se coincide con el principal daño producido es psicológico; estos pueden llevar a trastornos de sueño, depresiones, estrés, angustia, ansiedad, entre otros.

Finalmente, se concluye que a nivel laboral la consecuencia más grave es la terminación laboral, pues la persona trabajadora se ve obligada a renunciar para poder salir del ciclo de hostigamiento en el que es víctima, siendo que ser víctima de cualquier tipo de hostigamiento laboral menoscaba la dignidad de las personas trabajadoras al ser víctimas de constante humillación en su lugar de trabajo; esto abiertamente es contrario al principio de dignidad humana, que debe ser la norma en todas las relaciones de empleo y resulta ser un trato discriminatorio para la persona trabajadora.

Internacionales

En cuanto a los estudios internacionales, se tiene la investigación realizada por Meseguer (2020) en su tesis titulada: El acoso psicológico en el trabajo (mobbing) y su relación con los factores de riesgo psicosocial en una empresa hortofrutícola, para optar por el grado de doctor en psicología, presenta el mobbing como un fenómeno frecuente del acoso psicológico en el trabajo y que en la mayoría de las veces pasa desapercibidos; sin embargo, es sabido que produce severas consecuencias en la salud de los trabajadores y para la organización y, por lo tanto, a la necesidad de encontrar medidas adecuadas de prevención e intervención.

El trabajo de investigación, por razones obvias no presenta resultados ni recomendaciones y conclusiones, pero hace referencia a dos tipos de prevención, las cuales tienen como propósito reducir la incidencia de una determinada patología, consecuencia nociva o conducta inapropiada y en su lugar promover conductas saludables y modificar aquellos factores asociados a las condiciones de trabajo que propongan un riesgo para la salud. A estos dos tipos de prevención, En dicho estudio, Meseguer les llama prevención primaria y prevención secundarias. Entre las estrategias de prevención primaria, se recomienda que: es conveniente definir la política anti - mobbing por parte de la dirección de la empresa, con el objetivo de promover un tratamiento respetuoso pero que, al mismo tiempo proscriba y castigue cualquier tipo de violencia en el trabajo. Por otra parte, el autor considera importante que se diseñen modificaciones sustanciales de los lugares de trabajo para reducir la violencia, así como el diseño de estrategias de empowering, favorecedoras de la autoestima, autonomía del trabajador y, finalmente, la existencia de compromisos de la dirección de la empresa y de los mandos donde queden explícitamente prohibidas las prácticas de mobbing.

Por otra parte, dentro de las acciones de prevención secundaria, Meseguer (2020) propone como estrategia formar a los empleados en habilidades relacionadas con la autoestima, el autocontrol, la empatía, la confianza, entre otras habilidades, con el fin de reducir el conflicto, la ambigüedad en los roles de trabajo, reducir las tareas monótonas y repetitivas; por lo tanto, recomienda aumentar la autonomía temporal, así como la revisión de los sistemas de selección y formación.

Por su parte, Sánchez (2020) en su trabajo titulado: El acoso laboral en la dignidad del trabajador en el Gobierno Regional de Tumbes, en la Universidad César Vallejo, En su tesis

para obtener el grado académico de doctor en Derecho, el autor plantea que el acoso laboral está considerado como conducta tendenciosa que transgrede la dignidad del trabajador y otros derechos fundamentales, en el Gobierno Regional de Tumbes, existen casos sobre acoso laboral; sin embargo están considerados como casos aislados, las víctimas tienen temor a denunciar por represalias, además de ello, sienten que no encuentran tutela por parte de las autoridades, tanto a nivel administrativo como a nivel jurisdiccional; de un recuento dentro de esta entidad, las víctimas entre otras son aquellos trabajadores que son considerados como amenazas (académicos, valores éticos, etc.) dentro del ámbito laboral, también los que provienen de una reposición judicial, en este orden, se advierte que este mal no solo existe en Perú, sino que está considerado a nivel mundial como pandemia en el entorno laboral; en su oportunidad, el Tribunal Español en la sentencia 3994/02 afirmó “que el ejercicio del acoso laboral invoca la lesión de un derecho fundamental”. Además, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) ha considerado al acoso laboral como un problema de salud pública latente. En Perú, por ejemplo, no se cuenta con un marco normativo específico sobre el acoso laboral; es lamentable que no existe un cuerpo legal integrado como ocurre en el caso del acoso o el hostigamiento sexuales que cuenta con normativa específica Ley N° 27942 y su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 014-2019-MIMP. Gómez (2019) en el trabajo de investigación titulado: Manifestaciones del acoso laboral, mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático: estudio de caso, cuyo artículo proviene de su tesis para optar por el grado de Licenciatura en psicología de la Universidad del Norte de Colombia. Dicho artículo describe los factores asociados al acoso laboral, entendido como una situación de trabajo en la que una persona se encuentra expuesta a actos en contra de su dignidad. Se presenta un estudio de caso, de carácter exploratorio, a partir de entrevistas en profundidad

realizadas a personas que han vivenciado acoso laboral. A partir del análisis cualitativo de la información, los resultados señalan que la exposición al acoso laboral genera síntomas asociadas con el estrés postraumático: reexperimentación, activación fisiológica y evitación. Se propone el estudio de estas situaciones en mayor profundidad y se concluye que una de las formas de apoyo a las víctimas empieza con la comprensión que puedan lograr a partir de narrar su experiencia y de entenderla como una situación violenta en el lugar de trabajo, asociada a los enfoques de productividad y competencia. Los resultados son de tipo cualitativo y recoge expresiones de las personas entrevistadas, de las cuales Gómez plantea algunas recomendaciones como las siguientes:

1. Al considerar que la prevención del mobbing es un factor básico para mejorar la vida laboral, es conveniente crear un plan de acción preventivo en la que se tenga en cuenta las condiciones laborales potencialmente es conveniente diseñar un plan de acción preventiva en la que se tengan en cuenta las condiciones de trabajo potencialmente estresantes y de características psicológicas de vulnerabilidad, en las que resulta importante seguir una serie de recomendaciones generales para hacer frente al acoso laboral.
2. Debe existir, cada vez mayor conciencia sobre la importancia de las medidas prevención frente al acoso laboral, conocer cuáles son los instrumentos de apoyo que permitan intervenir, resolver acciones y evitar sus graves consecuencias, es decir, hacer hincapié sobre la necesidad de establecer medidas de carácter terciario, cuando se está viendo afectada la persona víctima y el centro de trabajo.

3. Finalmente, las estrategias para afrontar el acoso laboral en el trabajo serán diferentes en cada caso y depende de una combinación de factores relacionados con las personas, los grupos y el entorno organizacional donde ocurra la situación. Para implementar medidas preventivas adecuadas, es esencial contar con recursos legales, apoyo psicosocial, familiar, terapéutico y económico que asistan al afectado una vez decida hacer frente a la situación que sufre.

Otro de los estudios que se relacionan con los objetivos de la presente investigación es el que llevó a cabo Pardo (2016) cuyo título es: El acoso laboral en el ámbito del trabajo. aspectos constitucionales el “mobbing” en el derecho argentino y la constitución nacional. La tesis para optar por el grado de Licenciatura en Derecho, en la Universidad Empresarial Siglo XXI de Argentina, plantea como objetivo principal “Analizar si se afectan principios constitucionales, al no estar regulado el mobbing en nuestro ordenamiento jurídico”. Por lo tanto, el estudio pretende desde el punto de vista teórico, darle importancia a la salud mental laboral como bien jurídico que debe ser protegido, donde los beneficiarios no serán solo los trabajadores sino también el empleador ya que se lograra, siendo optimista, un mejor funcionamiento en las empresas, donde será pilar fundamental cuidar la salud psicofísica del trabajador, ya que consideramos necesario que el estado debe brindar protección a los particulares que se vean perjudicados y que no se vulneren derechos constitucionales.

El estudio ofrece como conclusión principal que las personas que sufren de mobbing pueden acceder a un juez y en efecto existe jurisprudencia que así lo demuestra. Además, no se afecta el debido proceso ni el derecho de defensa en juicio, por cuánto quienes han sido condenados como responsables de este flagelo, han podido ejercer sus defensas procesales. Las sentencias

se hacen efectivas, por lo que tampoco sería este derecho el vulnerado, pero sí se entiende que se encuentra vulnerado el derecho a una sentencia justa desde lo material o sustancial.

Finalmente, Trujillo. (2014). En su trabajo de investigación denominado: Mobbing: el acoso moral en la relación laboral, para obtener el título de abogado de la Universidad de Trujillo de Perú, presenta como objetivo: “Demostrar que La Ley de Productividad y Competitividad Laboral, Decreto Legislativo N° 728, en sus artículos 29° y 30°, no es eficaz para garantizar la protección de los derechos de los trabajadores afectados por el acoso moral”. A este respecto, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Lo que hoy es calificado como acoso moral en la relación laboral o Mobbing ha existido desde siempre, con anterioridad a su definición e identificación como problema laboral específico.
2. Se debe tipificar el fenómeno del mobbing considerando los daños y lesiones que se generan como consecuencias del desarrollo de esta conducta lesiva, así como las responsabilidades jurídicas de los titulares de los órganos superiores directivos que hayan permitido y consentido el acoso moral, como autores por omisión o comisión del hecho.

1.2 Justificación

El presente trabajo de investigación se justifica, siguiendo las recomendaciones que aportan Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) quienes a partir de ciertos criterios

determinan las bases de la investigación para que la misma se justifique la acción de emprenderla.

En cuanto al criterio de **conveniencia**, el estudio, a pesar de la existencia de muchos trabajos de investigación, servirá para motivar a las autoridades competentes, ya que en Costa Rica dicho fenómeno no se encuentra legislado. Es decir, no existe ley que ampare a la víctima ni acuse a la persona acosadora. Por lo tanto, esto ha generado, a lo largo de los años, mucha ignorancia, pero, sobre todo, desinterés por parte de la población e, incluso, por parte de los mismos profesionales que deben o pueden manejar el tema dentro de las organizaciones. Ahora bien, en el presente estudio también interesa que, a pesar de que el ordenamiento costarricense aún no ha regulado legalmente el acoso laboral, esto no implica que el trabajador no tenga derecho al debido reclamo e indemnización, ya que en el Código de Trabajo hay normativa suficiente para regularlo, prevenirlo y sancionarlo. El proceso ha ido mejorando a lo largo del tiempo, en especial después de la puesta en vigencia de la Reforma Procesal Laboral. De ahí, el valor que tiene el presente estudio en cuanto al segundo criterio:

Relevancia social. Por otra parte, el estudio también es relevante a nivel social, puesto que los cuadros más frecuentes que sufren las personas víctimas de acoso laboral incluyen: Trastorno de ansiedad generalizada, depresión, estrés postraumático, entre otros, Es decir, si se logra la prevención del mobbing, se tendrá una sociedad más sana, De ahí la importancia de que las personas jurídicas incluyan en sus programas modelos de prevención del acoso laboral si no quieren incurrir en responsabilidad por estos hechos. Conviene, además, recordar que la ausencia de un modelo preventivo del acoso laboral no sólo puede acarrear la responsabilidad civil de la empresa en el ámbito de derecho penal; también tiene

consecuencias en el orden social (v. gr. el acoso laboral es causa justa de extinción voluntaria e indemnizada del contrato de trabajo) y en materia de infracciones y sanciones.

En cuanto a las **implicaciones prácticas**, si bien es cierto que no resolverá el problema real en todos sus extremos, sí podrá sumar implicaciones trascendentales a una amplia gama de situaciones que se viven hoy en día y que siguen en aumento los casos de mobbing o acoso laboral, el cual consiste en una práctica negativa que puede presentarse de diferentes maneras en las organizaciones. Este fenómeno consiste en el sometimiento de una persona a un ataque sutil y sistemático, directo o indirecto, durante al menos seis meses, con el objetivo último de que la víctima abandone su trabajo o se “vuelva invisible” en la institución, empresa u organización.

De acuerdo con lo anterior, el estudio conserva un gran **valor teórico**, ya que en el presente estudio se recopilan las definiciones del concepto a través del tiempo, las teorías que lo respaldan, su tipología, con el fin de llenar algunos vacíos que aún existen respecto de las repercusiones que tienen en la persona afectada. Por ello, la información teórica que aquí se consigna puede servir para revisar, desarrollar o apoyar los esfuerzos, aunque incipientes, a nivel legislativo se hayan dado por regularlo, como ejemplo el Proyecto de Ley número N° 16.088 (Ley para prevenir y sancionar el acoso laboral) que se encuentra en la corriente legislativa. Y finalmente, a partir de las conclusiones que emana el estudio, se sugieren ideas, recomendaciones para futuros estudios.

Finalmente, a nivel de **utilidad metodológica**, se espera que, con el procedimiento seguido, el mismo pueda ser replicado en el nivel micro, sea en una institución pública o privada,

aunque el ideal de la investigadora sea, erradicar toda forma de acoso laboral, tanto en las pequeñas organizaciones o empresas, como en las grandes.

1.3 Alcances y delimitaciones del estudio

1.3.1 Alcances

De acuerdo con las principales razones que dieron origen al presente estudio, se espera que el mismo contribuya a visualizar los beneficios que tiene para la sociedad, la implantación de protocolos de acoso; siempre que los mismos sean claros y específicos, de tal manera que permiten establecer un conjunto de normas que regule la resolución de este tipo de problemas, evitando así la aparición o reiteración de actos indebidos que pueden ser perjudiciales para la salud psicosocial en el trabajo, ya que algunas de las consecuencias que el acoso laboral causa en una persona a nivel individual son: ataques de ansiedad o de pánico, depresión, síndrome de estrés postraumático, trastornos de somatización como migrañas, cansancio, desarreglos digestivos, entre otras, incluyendo cambios de personalidad, deterioro intelectual, pérdidas de memoria y por consiguiente también se afecta la familia y por ende a la sociedad en general.

1.3.2 Delimitaciones

En cuanto a la delimitación del problema, en primer lugar, se obtuvo una muestra no probabilística, la cual consiste en determinar una cantidad de personas participantes, de las cuales se obtuvo un total de 30. Por otra parte, el estudio se lleva a cabo en Costa Rica, por cuanto las repercusiones del fenómeno del acoso laboral o mobbing afecta y se visualiza en todos los sectores laborales; ya sean públicos o privados. Por ello, se consideran participantes con edades entre 18 y 45 años, sin importar el género o como se sienta la persona, en cuanto a su propia identidad; tampoco importa el nivel de escolaridad ni la condición socioeconómica u otras condiciones que presenten algún tipo de discriminación.

Finalmente, en relación con la delimitación temporal, el estudio se lleva a cabo durante el periodo comprendido entre junio y diciembre del 2023.

1.4 Problema: Pregunta de la investigación

Una pregunta de investigación es una pregunta factible y relevante que proporciona una declaración explícita de lo que el investigador intenta averiguar a través de una toma de datos. Por lo tanto, la pregunta obliga al investigador a ser explícito sobre lo que se propone investigar. Para Hernández, Fernández y Baptista (2018) “las preguntas de investigación son el punto de partida de todo proceso de indagación científica, ya que orientan el objetivo, el diseño, la metodología y el análisis de los datos”. p.87.

De acuerdo con lo anterior, se plantean las siguientes preguntas de investigación:

¿Cuál es la normativa del mobbing laboral aplicable en Costa Rica, en cuanto al artículo 81 del código laboral, sus principales factores de riesgo asociados a la salud y al estrés postraumático, así como las principales implicaciones que presentan las víctimas del acoso laboral?

De la pregunta anterior, surgen las siguientes sub-preguntas:

¿Cuáles elementos consideran los órganos jurisdiccionales para determinar cuándo ha habido acoso laboral?

¿En qué situaciones los tribunales han considerado que sí ha habido acoso laboral y en cuáles no?

1.5 Objetivos

De acuerdo con Briones (2003) Los objetivos de una investigación son “las tareas básicas que se cumplen en la creación de todo tipo de conocimiento científico. Los objetivos son aquellas metas específicas que se deben alcanzar para poder responder a una pregunta de investigación y que orientan el desarrollo de la investigación”. p.90.

Tomando como referencia lo indicado por Briones, surgen los siguientes objetivos de investigación, los cuales se clasifican en generales y específicos:

1.5.1 General

Analizar la normativa del mobbing laboral en Costa Rica, los principales factores de riesgo asociados a la salud, al estrés postraumático y sus principales implicaciones que presentan las víctimas del acoso laboral, para determinar si se violenta el derecho humano a la no discriminación en el trabajo, según el artículo 81 del código laboral, durante el periodo comprendido entre junio y diciembre del 2023.

1.5.2 Específicos

- a. Identificar los elementos que consideran los órganos jurisdiccionales para el reconocimiento de la existencia o no de acoso laboral.
- b. Determinar los principales factores de riesgo asociados a la salud, al estrés postraumático y sus principales implicaciones que presentan las víctimas del acoso laboral, para relacionarlos con los derechos humanos y el artículo 81 del Código laboral en Costa Rica.
- c. Reconocer las situaciones en que los tribunales consideran que sí ha habido acoso, para una eventual aplicación de la normativa existente en Costa Rica.

1.6 Limitaciones

Entre las principales limitaciones, se tienen:

- a. Eventualmente se abordaron solo algunos factores psicosociales de riesgo que pueden tener repercusiones sobre la salud de la persona trabajadora, debido a que

no todas las personas estuvieron en condiciones de hablar o hacer referencia a los efectos vividos en persona o de familiares cercanos.

- b. La relación causal entre los diversos aspectos que origina el mobbing puede verse afectada por múltiples variables, lo que dificulta el establecimiento de una conexión directa entre la persona acosadora laboral y quien padece el acoso.
- c. Se encontraron casos de mobbing laboral, en donde la persona acosada se ha visto afectada en su autoestima, indicaron durante la aplicación del instrumento que han sentido cuadros agudos de estrés y depresión, pero que no desean explicitar con detalle la circunstancia, ya que sienten miedo a más represalias, siendo que, al no existir leyes, lo que queda es renunciar al puesto de trabajo o buscar permutas. Lo anterior dificultó fue una limitante en el estudio.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Algunas definiciones conceptuales de mobbing laboral

Una relación laboral se considera como aquella situación en la que una persona presta sus servicios de forma voluntaria, a cambio de una retribución o salario. Esta prestación se realiza por cuenta ajena y dentro del ámbito de una organización y dirección de otra persona, ya sea física o jurídica, al que se le llama o denomina empleador o empresario. Por lo tanto, para que las condiciones sean legales, se firma un contrato. Ahora bien, si hay relación laboral y no se firma un contrato, se incurre en una infracción muy grave.

En consecuencia, dentro de las relaciones laborales, se presentan diversas dinámicas sociales que influyen directamente en la persona trabajadora. Las dinámicas sociales son interacciones y procesos que ocurren dentro de un grupo de personas que trabajan juntas hacia un objetivo común dentro de un entorno laboral. Estas dinámicas interactivas pueden afectar la forma en que los empleados colaboran, se comunican, toman decisiones, resuelven problemas y se relacionan entre sí en el lugar de trabajo. Usualmente, las dinámicas sociales son parte del trabajo en equipo y ayudan a mejorar el ambiente de trabajo; por lo tanto, aumenta la confianza entre los empleados. Todo ello redunda en una mayor productividad y satisfacción laboral.

De esta manera, las dinámicas de grupo permiten potenciar cualidades como el liderazgo, el carácter resolutivo, la empatía, la prudencia, la flexibilidad, la mentalidad analítica, la disciplina o la responsabilidad corporativa. Pero... cuando un trabajador asume muchas responsabilidades en solitario, siempre existe el riesgo de que se vea superado por la situación y sufra trastornos relacionados con el estrés, o se convierta en una víctima del mobbing

laboral. De ahí que las dinámicas de grupo enseñan a repartir la carga entre los miembros, al tiempo que se fomenta una “competencia sana” entre estos. No se trata tanto de quién trabaja más sino de cómo se puede ser de mayor utilidad para el equipo.

Luego de este preámbulo, se considera pertinente conceptualizar el mobbing o acoso laboral, así como el establecimiento de su tipología, características y las consecuencias para la persona trabajadora víctima.

El origen de la palabra “Acoso”, se le atribuye a Konrad Zacharias Lorenz, etólogo, quien fue el primero en centrarse en el estudio del comportamiento agresivo realizado por ciertos animales con el objeto de deshacerse de un intruso de la manada, para luego extrapolar estos estudios a la conducta humana (Ivanega, 2012;91).

En relación con el concepto de acoso laboral o mobbing, Trujillo, Valderrabano y Hernández, citado por Carrasco (2020) “El acoso laboral es un comportamiento individual o de grupo en el que se establecen relaciones de acoso y hostigamiento entre dos o más integrantes de un equipo de trabajo”. p.98.

Por su parte, Hernández y Carrillo (2019) lo definen como “el ejercicio de violencia sobre otra persona en el lugar de trabajo motivada por estrategias de empresa, rescindir contratos, o producir miedo, terror, desprecio o desánimo en la víctima”. p.11.

Según Heinz Leymann, citado por Pérez (2016):

El mobbing es el psicoterror en la vida laboral que conlleva una comunicación hostil y desprovista de ética, la cual es administrada de modo sistemático por uno o varios sujetos,

principalmente, contra una persona, la que a consecuencia de ese psicoterror es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes.

Asociado a lo anterior, Boné (2017) reconoce que el Mobbing como:

El hostigamiento, agresión o acoso psicológico, que, de manera persistente y prolongada, recibe una persona en su lugar de trabajo. Las acciones de acoso pueden provenir de una o más personas, y tienen la intención de perjudicar a quien toman como víctima, ocasionándole importantes consecuencias en su bienestar emocional y físico. (pág. 116)

Otra de las definiciones, es la que presenta Leymann (1996) en relación con el concepto acoso laboral y lo define de la siguiente manera:

El fenómeno en que una persona o grupo de personas ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente – al menos una vez por semana – y durante un tiempo prolongado – más de seis meses – sobre otra persona en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr finalmente que esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo. p. 115.

Por su parte, Hirigoyen, citado por Boada, Diego y Vigil, (2003) entiende como acoso laboral a "cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo o degradar el clima de trabajo". p. 27.

Aunado a lo anterior, la Comisión Europea (1995) produjo en el Informe Randstad del 2003, la siguiente definición, en un intento por llegar a un acuerdo sobre el término genérico de violencia en el lugar de trabajo: "incidentes de abuso hacia una persona, con amenazas o

asalto relacionadas con su trabajo que implican un desafío implícito o explícito a su seguridad, bienestar o salud".

En todo caso, el fenómeno del mobbing, entendido como una forma de abuso psicológico laboral, ha pasado desapercibido durante mucho tiempo, esto posiblemente se deba a que la atención se ha centrado en otros problemas sociales tales como el acoso sexual o el maltrato infantil. Sin embargo, en los últimos años el mobbing ha tomado mucha importancia, al punto que algunos han llegado a denominarlo "el tópico de la investigación de los años 90" en el campo de la psicología de las organizaciones (Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper, 2003). Una de las posibles causas de esta reciente visualización del fenómeno son los datos aportados desde la investigación y la praxis (Agra, Fernández y Tascón, 2002;

Molina, 2001; Mullen, 1997; Rayner, Sheehan y Barker, 1999), los cuales han permitido no solo identificar la existencia del mobbing, sino también los efectos negativos directos que provoca tanto en los trabajadores como en las propias organizaciones.

En este sentido, un gran número de estudios han descubierto que la exposición a un comportamiento abusivo y agresivo sistemático y verbal, no físico ni sexual en el lugar de trabajo, provoca una variedad de efectos negativos para la salud en el trabajador tales como ataques de pánico, ansiedad (Adams, 1992), depresión, problemas psicosomáticos (Niedl, 1996) o el síndrome de estrés post-traumático (Mikkelsen y Einarsen, 2002).

En consecuencia, también en el ámbito organizacional, diversos estudios han mostrado que las víctimas de mobbing presentan mayores índices de absentismo (Hoel y Cooper, 2000), de rotación (Quine, 1999) así como menores niveles de productividad (Hoel y Cooper, 2000).

Por ello, este fenómeno, producto de unas formas particulares de "organizar" las relaciones de poder en el lugar de trabajo, empieza en estos últimos años a recibir la atención de los medios de comunicación social, de las administraciones públicas, de los partidos políticos, y de la sociedad en general (Hubert y Van Veldhoven, 2001). Es decir, al identificar los contextos organizativos donde ocurre el abuso, es crucial centrarse en el proceso de victimización. A pesar de que todavía existen grandes desafíos al estudiar e intervenir situaciones de mobbing, algunos de los problemas fundamentales que dificultan estas son:

Algunos de los aspectos problemáticos que están en la base de estas dificultades son:

1. Problemáticas culturales: el componente cultural, de acuerdo con Einarsen Skogstad (1996) impide establecer generalizaciones con independencia del contexto social y de las coordenadas. Esta misma problemática es extensiva también a las diferencias de poder en la relación acosador-víctima, pues éstas no se deben exclusivamente al poder formal y a las jerarquías. p.98.
2. Por otra parte, y de acuerdo con Escartín, Zapf, Arrieta y Rodríguez-Carballeira (2002) también las características de la situación y el contexto, la importancia de los roles tradicionales de género o las minorías, los cuales también se reconocen como parte de los factores culturales y sociales, por ejemplo, el sexismo o racismo en el lugar de trabajo. p.189.

Finalmente, el Reglamento para la prevención y atención del acoso laboral en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social N° 41662 -MTSS, en su artículo 1, hace referencia al acoso laboral en los siguientes términos [...] la finalidad del presente reglamento es el de proteger

la dignidad, la igualdad ante la ley, la integridad personal y el derecho al trabajo de todos los (las) funcionarios (as) del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, en condiciones sanas y dignas, estableciendo para tales efectos, los principios y procedimientos tendientes a prevenir, prohibir, y sancionar el Acoso Laboral, como práctica discriminatoria, por razón del sexo, discapacidad, apariencia física, ideología política, credo religioso, etnia, edad, enfermedad, preferencia sexual, así como cualquier otro tipo de discriminación análoga, en perjuicio de los (las) funcionarios de la institución en el ámbito de sus relaciones laborales

2.2 Modalidades o tipos de mobbing laboral

De acuerdo con el Reglamento para la prevención y atención del acoso laboral en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, N0.41662 –MTSS. (2019) define las modalidades de acoso laboral de la siguiente manera:

Artículo 5: Modalidades de acoso laboral: Se consideran modalidades de acoso laboral las siguientes:

- a) Acoso laboral vertical descendente: El acoso vertical descendente se da cuando el acoso laboral proviene de una persona que detenta mayor poder que la persona acosada o, dicho de otra manera, lo constituyen aquellas acciones en las que una persona desde la jefatura de manera abusiva, desmesurada y perversa, fuerza a una persona subalterna a dejar de manera voluntaria o a solicitar el cambio o la baja laboral, logrando así eliminar a la persona subalterna del lugar de trabajo.

Esta jefatura puede utilizar también personas trabajadoras a su cargo para ejecutar las actividades de acoso laboral, sin que aparezca en forma directa.

- b) Acoso laboral vertical ascendente: Es el acoso laboral que se realiza entre quienes ocupan puestos subalternos respecto de la persona victimizada que figura como su jefatura inmediata o mediata a través de las intromisiones en su vida privada, cuestionamientos sobre su estilo de gestión, y sobre su pertinencia para ejercer el puesto que ostenta.
- c) Acoso laboral horizontal: Se da cuando el acoso laboral proviene de una persona que ocupa la misma posición jerárquica que la persona acosada, el acoso laboral se da entre iguales en la jerarquía institucional.
- d) Acoso laboral mixto: Es el acoso laboral que proviene del ascenso de la jerarquía y una o más personas y se ejerce contra una persona trabajadora o viceversa, de forma que puede considerarse que el acoso laboral mixto puede ser también ascendente, descendente u horizontal.

Por otro lado, hay coincidencia en lo que aportan los siguientes autores:

De acuerdo con Piñuel (2003;118) el mobbing se puede clasificar de dos maneras: según la posición jerárquica o según el objetivo

1. Acoso laboral según la posición jerárquica: Dependiendo de la posición jerárquica, el mobbing puede ser:

- i. Mobbing horizontal. Este tipo de mobbing se caracteriza porque el acosador y la víctima se encuentran en el mismo rango jerárquico. Es decir, que suele darse entre compañeros de trabajo, y las repercusiones a nivel de psicológico para la víctima pueden ser devastadoras. Por consiguiente, las causas de este tipo de acoso laboral pueden ser muchas y variadas, aunque las más comunes son: para forzar a un trabajador a conformarse con determinadas normas, por enemistad, para atacar al más débil, por las diferencias con la víctima, o por falta de trabajo y el aburrimiento.

- ii. Mobbing vertical. El acoso laboral vertical recibe este nombre porque o bien el acosador se encuentra en un nivel jerárquico superior a la víctima o se encuentra en un nivel inferior a ésta. Por tanto, existen dos clases de mobbing vertical: ascendente y descendente.

- iii. El mobbing ascendente: Ocurre cuando un empleado de nivel jerárquico superior es atacado por uno o varios de sus subordinados, mientras que el mobbing descendente o bossing, ocurre cuando un empleado de nivel jerárquico inferior recibe acoso psicológico por parte del uno o varios empleados que ocupan posiciones superiores en la jerarquía de la empresa.

2. Acoso laboral según el objetivo: En función de los objetivos que el hostigador pretenda conseguir con el mobbing, este puede clasificarse de las siguientes cuatro maneras:
- i. Mobbing estratégico. Este es un tipo de acoso descendente o “institucional”. Se caracteriza porque el mobbing forma parte de la estrategia de la empresa y el objetivo suele ser que el acosado rescinda su contrato de forma voluntaria. De esta manera, la empresa no tiene que pagarle la indemnización que le correspondería por despido improcedente.
 - ii. Mobbing de dirección o gestión. Este tipo de mobbing es llevado a cabo por la dirección de la organización, generalmente por varios motivos, para prescindir de un trabajador poco sumiso, para llegar a situaciones de esclavismo laboral o para acabar con un trabajador que no se ajusta a las expectativas del jefe (por ejemplo, por estar demasiado capacitado o para dejarle en evidencia). Además, este tipo de acoso laboral puede realizarse para maximizar la productividad de la empresa a través del miedo, empleando amenazas reiteradas de despido en caso de no cumplir los objetivos laborales. En otras palabras, tal y como lo expresa Guevara (2013) “por lo general, la persona acosada es elegida porque tiene características personales que perturban los intereses del individuo que se siente amenazado, con ansias de poder, dinero u otro atributo; para lo cual le resulta

inconveniente dicho trabajador o trabajadora, por sus habilidades, destrezas, conocimientos, desempeño y productividad. p.94.

- iii. Mobbing perverso. El acoso laboral perverso hace referencia a un tipo de mobbing que no tiene un objetivo laboral, sino que las causas se encuentran en la personalidad manipulativa y hostigadora del acosador. Es un tipo de mobbing muy perjudicial, porque las causas que producen el acoso no pueden solucionarse implantando otras dinámicas de trabajo mientras la persona que acosa siga en la organización o no sea reeducada. Este tipo de acosador suele llevar a cabo el mobbing frente a la víctima, sin testigos. Es muy seductor y rápidamente consigue la confianza de los demás. Es habitual que el mobbing perverso sea un mobbing horizontal o ascendente.
- iv. Mobbing disciplinario. Este tipo de mobbing se emplea para que la persona acosada entienda que debe “entrar en el molde”, porque si no lo hace será castigada. Pero con este tipo de acoso no solo se infunde miedo en las víctimas, sino que también advierte a los demás compañeros de lo que podría sucederles de actuar así, creando un clima laboral en el que nadie se atreve a llevar la contraria al superior. También se emplea en contra de esas personas que tienen muchas bajas laborales, mujeres embarazadas, y todos aquellos que denuncian el fraude de la institución.

En síntesis, cualesquiera que se el tipo de mobbing laboral, tal y como lo señala Boada y col (2013):

esta condición afecta las relaciones interpersonales y la motivación, justamente, porque el afectado tiene que enfrentar conductas de exclusión, aislamiento social, desprestigio laboral, que conlleva grandes esfuerzos y desgaste psicológico. En el ámbito psicosocial, la persona experimenta: estrés laboral, depresión, irritación, manifestaciones psicósomáticas, baja autoestima y ansiedad. Generalmente, cuando las personas acuden a consulta médica o psicológica son diagnosticadas con depresión, ansiedad y estrés postraumático. p.115.

Por otra parte, tal y como lo expresa Mikkelsen y Einarsen (2002):

Algunas investigaciones han reportado que encontrarse expuesto al acoso laboral afecta negativamente a las víctimas, produce síntomas como baja autoestima, ansiedad, perturbaciones en el sueño, pesadillas recurrentes, problemas somáticos, dificultades de concentración, irritabilidad y sentimientos de depresión y autoderrota. p.113.

2.3 Características de la persona acosadora

Rodríguez (2004) define a la persona acosadora como “el individuo que puede tener uno o varios rasgos distintivos, como, por ejemplo, resentimientos, frustración, envidia, celos o egoísmos; necesidad de ser admirados y/o, reconocidos; afán de protagonismo, ambición para ascender profesionalmente a toda cosa, aunque para ello deban dañar o aniquilar a otra persona para lograrlo”. p.64.

Ahora bien, descubrir quién es un acosador es uno de los puntos más difíciles en el mobbing, puesto que los acosadores presentan una imagen externa de confianza, dignidad y positiva, que aunado a que la persona acosada no percibe el daño que se le está ocasionando hace muy difícil su identificación.

El hostigador puede iniciar su comportamiento de manera individual, pero puede continuar ejecutándola, valiéndose de cómplices, los cuales han podido ser convencidos demostrándoles que la víctima trabaja deficientemente. Muchos expertos en personalidad se refieren a que los acosadores pueden poseer una personalidad psicópata o antisocial, psicópata organizacional o ser un perverso narcisista (Adams y Crawford, 1992; Hirigoyen, 1999; Wyatt y Hare, 1997; González de Rivera, 2000 y Piñuel y Zabala, 2001).

Para Peñasco (2005)

Los acosadores en ocasiones son personas que al ser cuestionadas sobre el tema se muestran cínicos o afirman que desconocen la existencia de esos comportamientos. En ocasiones preguntan cómo se puede saber existe acoso, existiendo otras personas que aprovechan esta situación para venderse como salvadores ayudando a las víctimas. Hay casos que conocedores del tema, han extraído beneficio económico creando talleres para supuestamente ayudar a evitar el acoso laboral. En cuanto a la víctima, para superar el hostigamiento a que ha sido sometido debe recurrir a psicólogos y otros profesionales que le ayuden a superarlo. Pág.76.

En relación con lo anterior, Rodríguez (2004) expresa que:

En el mobbing a diferencia de otro tipo de acoso, como el sexual, el agresor mantiene su posición de no haber realizado nada malo y que lo hecho se debe a ser escrupuloso en su trabajo. El acosador ve la denuncia hecha por la víctima como un problema personal de ésta. La confianza en sí mismo que muestra es una característica que lo diferencia del acosador sexual. Pág.49.

Los mobbers o personas agresoras casi siempre fijan como víctimas a individuos atentos, sumisos o disciplinados, que tienen cierto éxito o méritos que los coloca como un peligro para ellos, desencadenando por ello la envidia o celos de estos agresores.

En complemento con lo anterior, Hirigoyen (2001;119) indica que: “Se ha detallado una serie de conductas propias del mobbers, que permiten detectar dentro de las empresas u organizaciones:

- a. Se atribuye una importancia superior.
- b. Está lleno utopías ilimitadas de poder y éxito.
- c. Se cree único y especial.
- d. Es egocentrista.
- e. Se aprovecha de las relaciones con sus compañeros.
- f. No es empático, aunque socialmente tenga éxito.
- g. Tiene capacidad de fingir que entiende los sentimientos de los otros.
- h. Es muy arrogante en su comportamiento.

De ahí que, al sentirse en desventaja profesional y conocer del riesgo que para su carrera eso representa, agrede a los que él/ella considera su amenaza.

A este respecto, González de Rivera y Revuelta (2001) plantean que:

Existen personas con una ausencia total de aprecio, interés o aspiración a la excelencia, lo que puede dar lugar a las patologías denominadas como “trastorno de mediocridad” y habla de tres tipos: sencilla o simple, inoperante e inoperante activa, siendo esta última la más preocupante debido a que quien la padece es totalmente inoperante, posee grandes

aires de notoriedad y su trabajo en su mayoría es inútil, afectando el trabajo de los demás.
Pág. 80.

2.4 Principales métodos de acoso, usados en el mobbing laboral

El acoso laboral es toda conducta que constituya agresión u hostigamiento, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral.

Seguidamente se describen los principales métodos de acoso:

- a. Ataque a la persona: De acuerdo con Madrigal y Calderón (2015) el ataque a la persona se describe de la siguiente manera:

Se desacredita a la persona en cuanto a sus capacidades para el desempeño específico de su trabajo, con frecuencia frente a sus compañeros, utilizando calificativos despectivos. Se pueden crear chismes relativos a la persona o se critica su vida privada e inclusive se profieren injurias para degradarla. Puede utilizarse lenguaje no verbal que implica menosprecio, imitación de sus gestos y posturas para ridiculizarlo. Ataques a la orientación sexual, papel de género, ideologías, orígenes y creencias que caracterice a la víctima. Se le hace dudar al sujeto acerca de su idoneidad emocional o física para el desempeño laboral. p.98.

- b. Ataque a las condiciones y obligaciones laborales:

Este método utilizado por el acosador laboral consiste en no brindarle toda la información o instrumentos requeridos para la ejecución de una labor.

Para Madrigal y Calderón (2015) este método consiste en lo siguiente:

Se critica el trabajo que se efectúa de manera injusta, minimizando el producto del esfuerzo e ignorando los éxitos, en ocasiones se monitorea detallada y desmedidamente las labores malintencionadamente. Puede castigarse la iniciativa del sujeto en la toma de decisiones. En el ámbito de producción no se le asigna trabajo, el trabajo es excesivo o peligroso o bien, se asigna un trabajo de menor dificultad. Asimismo, se le puede cambiar la labor que usualmente realizaba la víctima estableciendo nuevas tareas. No se le convoca a reuniones, foros, no se le permite emitir voz ni voto en las decisiones de la oficina. Se premia el trabajo de otros trabajadores que con frecuencia no es de calidad y se invisibiliza la excelencia del trabajo de la víctima. Se niegan oportunidades de promoción laboral y académica. Se le induce a error con el fin de establecer debidos procesos. p.134.

c. Ataque a la posibilidad de comunicación:

Este método se caracteriza porque el acosador obvia la presencia del sujeto, por ejemplo, dirigiéndose al resto de personas presentes sin siquiera establecer algún tipo de contacto con la víctima, no lo atiende en la oficina, cierra la puerta para obstruir la comunicación, no contesta correos o llamadas, no acepta peticiones de entrevista, puede rechazarse el contacto visual, se ignora su presencia. El acosador instala a la víctima de forma apartada, aislándolo del grupo y/o se le prohíbe hablar con los demás o con ciertas personas. Pág. 139.

d. Violencia abierta:

El método de violencia abierta consiste en que puede haber amenaza verbal o escrita, o bien actos de violencia física, sexual o verbal; se le levanta la voz o se usa tono sarcástico. Madrigal y Calderón (2015; pág. 139)

e. Ataque de la estabilidad del sujeto en el grupo:

En este caso, se favorece que se rompan lazos sociales o de cohesión de grupo, rompe la comunicación de los contactos (amistades y personas más cercanas) del sujeto, lo cual logra al cambiar el rol de trabajo constantemente, bajo amenaza o la creación de chismes.

Ahora bien, el acoso se caracteriza porque lo estructuran fases o momentos. A este respecto, varios autores, en especial Leymann y Soria establecen diversas fases y etapas en que evolucionaría un caso de acoso laboral. Estas fases se describen seguidamente:

1. **Fase prepatogénica:** en esta primera fase, el hostigador busca y apunta las debilidades de la víctima.

2. **Fase patogénica:** esta consta de cuatro etapas:
 - a. Esta primera etapa lo constituyen incidentes conflictivos que se sobredimensionan y se empiezan a dar inicios de los rumores en la organización.

 - b. La segunda etapa se caracteriza porque inician los síntomas a todo nivel y esto debido a la estigmatización.

 - c. La tercera etapa, la persona acosada empieza con algunos síntomas que comprometen su salud, vida social y desempeño.

 - d. La cuarta y última consiste en la expulsión o marginación de la vida laboral.
En algunos casos, se puede incluso precipitar al suicidio.

De acuerdo con Hirigoyen, (2001). El acoso suele desencadenar los siguientes síntomas:

1. **Ansiedad:** La persona se siente nerviosa, cansada, en estado constante de alerta, con alteraciones del sueño, con manifestaciones psicósomáticas: problemas digestivos,

migrañas, alergias, problemas neuroendocrinos, etc. Se ha descrito inclusive un síndrome de estrés postraumático, desconfianza extrema y pérdida de la confianza en sí mismo.

A este respecto, Gómez (2006) indica lo siguiente:

El concepto de trastorno de estrés postraumático, conocido por sus siglas en inglés como PTSD, y considerado como un trastorno de ansiedad que puede surgir después de que una persona pasa por un evento traumático que le causó pavor, impotencia u horror extremo. El trastorno de estrés postraumático, TEP, puede producirse a raíz de traumas personales o por haber presenciado o saber de un acto violento o trágico.p.11.

2. Depresión: Debido al agotamiento, la persona pasa a una fase de tristeza, anhedonia, culpa y subestimado.
3. Consecuencias posteriores: Flashbacks, conductas de miedo, evitación, pérdida de la esperanza, sensación de fracaso, humillación y de una existencia dañada. Algunos cuando se vuelven a emplear o sobreviven a la empresa originaria, suelen desarrollar rasgos paranoicos y rigidez de la personalidad, pueden revisar muchas veces su propio trabajo y justifican hasta la tarea más sencilla que realizan. A nivel social pueden desarrollar intolerancia a la frustración, aislamiento social y rencor. p.170.

De acuerdo con lo anterior, Gómez (2006) expresa:

Aunque los síntomas de las personas que sufren de trastorno de estrés postraumático pueden ser muy diferentes, por lo general se incluyen en las tres categorías siguientes:

1. Repetición de la vivencia. La persona frecuentemente tiene recuerdos o pesadillas repetidas sobre el evento que les causó tanta angustia. Otros sufren de gran tensión psicológica o fisiológica cuando ciertos objetos o situaciones les recuerdan el evento traumático.
2. Evasión. Muchas personas con trastorno de estrés posttraumático, sistemáticamente, evitan las cosas que les recuerdan el evento doloroso. Esto puede llegar a causar evasión de todo tipo, como por ejemplo pensamientos, sentimientos o conversaciones sobre el incidente y también actividades, lugares o personas que se lo recuerdan. Otras personas parecen no responder a las causas o situaciones relacionadas con el evento y no recuerdan mucho sobre el trauma. Estas personas también podrían mostrar una falta de interés en las actividades que les eran importantes antes del evento, se sienten alejadas de los demás, sienten una gama de emociones más limitada y no tienen esperanzas sobre el futuro.
3. Aumento de excitación emocional. Los síntomas de las personas en las que se ve un aumento en la excitación emocional pueden incluir sentir dificultades para quedarse dormido o no poder despertar, irritabilidad o desplantes de rabia, dificultad para concentrarse, o pueden estar muy alertas o cautelosos sin una razón clara, nerviosismo o facilidad para asustarse.

2.5 Formas que usa la persona acosadora para hostigar a la víctima

Según Piñuel (2013) entre las formas usadas por el acosador al hostigar su víctima, se tienen las siguientes. Cabe resaltar que éstas pueden estar combinadas entre sí o con otras:

- a. Mientras la víctima está sola o acompañada, la persona acosadora le hostiga o se burla de ella.
- b. La persona hostigadora le asigna tareas, con períodos imposibles de alcanzar.
- c. Degrada la posición de trabajo, asignando menos responsabilidades, con el fin de reafirmar autoridad.
- d. La persona acosadora no incluye a la víctima en conversaciones o reuniones, dándole a entender que ella no existe o que sus opiniones no son importantes.
- e. No le proporciona la información para cumplir con sus funciones, con el propósito de hacerle ver como negligente ante los demás.
- f. La persona acosadora difunde rumores erróneos en la empresa, minimizando la imagen de su víctima, afectándole también la autoestima.
- g. No reconoce o no valora el trabajo que realiza la víctima en la organización.
- h. La persona que acosa da crédito del trabajo de la víctima a otras personas, y atribuye sus logros a circunstancias fortuitas.

- i. La persona acosadora no encuentra nada positivo el trabajo que hace la víctima, o bien “le echa en cara” constantemente lo que la empresa u organización hace por ella.
- j. Impide la proactividad de la víctima y/o las presenta como desafío a la autoridad.
- k. La persona acosadora critica, ante los demás, el trabajo de la víctima
- l. Hace partícipes del acoso, a otros colaboradores de la empresa u organización.
- m. Revisa, sin el consentimiento de la víctima, sus correos, roba información, revisa el escritorio y elementos u objetos personales.

Por otra parte, Guevara (2013), al estudiar los elementos del acoso laboral, para diferenciarlo de otros factores psicosociales en el entorno laboral, los agrupa en nueve: 1. Insulto oral y físico, o los dos al mismo tiempo; 2. Dirigido a una persona no importa su posición en la empresa, pero la norma es el abuso de poder. 3. Es continuo y realizado conscientemente. 4. Su fin es desestabilizar y vejar emocionalmente. 5. Busca provocar molestia, humillación y acoso al trabajador. 6. Violencia física o psicológica. 7. Baja en el rendimiento del trabajador. 8. Dificultad de demostrar el acoso. 9. Se busca la renuncia del trabajador (Pág. 29)

2.6 Consecuencias del mobbing laboral

El acoso es un fenómeno social complejo que afecta a personas de todo grupo etario. Generalmente involucrando un agresor, víctima y otros que puedan desempeñar diferentes roles, tanto activos (como cómplice o defensor del afectado), como pasivos (como espectador) o percibidos (las actitudes de colegas).

El acoso laboral tiene consecuencias que se extienden tanto a la organización, a la sociedad y al entorno familiar del acosado, consecuencias al trabajador acosado. Entre ellas se pueden señalar: atenta contra la dignidad del trabajador.

A este respecto, Sagardoy (2015) afirma que “la misión del derecho del trabajo es de asegurar el respeto de la dignidad del trabajador”. Pág.16.

Por otra parte, Tobal (2015) afirma que “el estrés es la respuesta del organismo que afronta situaciones fuertes” el trabajador acosado se encuentra en una situación de perturbación que afecta a su salud emocional y física. Pág. 89

Por su parte, Mikkelsen (2022:189) afirma que “el expuesto al acoso laboral puede llegar a presentar baja autoestima”.

Aunado a lo anterior, Agra et al. (2014) afirman que “en un futuro el trabajador acosado no tenga posibilidades de un libre desarrollo; y de gozar de buena salud.

Las consecuencias para la empresa pueden incluir un impacto negativo en el rendimiento laboral, lo cual se refleja en una disminución de la productividad. En relación con el tema, Navarro (2017) afirma que “al menos el 80% de accidentes laborales tiene como causa principal el comportamiento humano”. Pág. 13 -21.

No obstante, lo anterior, Félix (2019) explica lo siguiente:

El comportamiento negativo que se puede producir en el lugar de trabajo no afecta a todas las personas. El alcance dependerá de la forma en que perciba cada persona la situación conflictiva o de acoso en que se encuentre, si se siente o no acosado y en qué

grado. La situación de acoso puede llevar a generar o no una idea confusa y arbitraria, que a la vez puede hacer que la persona acosada elija afrontarla de la misma forma que ha sentido el acoso que se le presenta. Pág. 98.

Por su parte, Zapf y Gross (2001) indican que cada persona percibe y actúa de forma diferente ante una conducta de acoso. Por su parte, Lewis (2006) sostiene que esto se debe a las diferentes etapas del acoso o de la defensa percibida. Otros estudios indican que la mayoría personas acosadas no saben cómo enfrentar la situación, la perciben como algo por encima de sus capacidades de manejo y reaccionan hostilmente, siendo un ejemplo muy trágico el suicidio.

En síntesis, Tracy et al. (2006); Jennifer et al. (2003) y Rayner et al. (2002) citado por Félix (2019) resume las consecuencias del mobbing de la siguiente manera:

Tabla 1. Consecuencias del mobbing, según estudiosos del tema

Consecuencias en la sociedad	Económicas. El acoso laboral aumenta las jubilaciones antes de tiempo en aquellos que la padecen, lo cual implica aumento en el gasto de seguridad social, sueldos y pensiones.
Consecuencias a nivel de las empresas	Desmotivación entre los colaboradores. Gastos en capacitación de nuevo personal. Ambiente laboral tóxico. Baja de producción.
Consecuencias en las víctimas	Daños físicos y psicológicos. Daños en las relaciones sociales

	<p>Daños en las relaciones familiares.</p> <p>Muerte prematura.</p>
--	---

Fuente: Elaboración propia a partir de información recopilada.

2.7 El mobbing laboral en la jurisprudencia costarricense, y sus apoyos internacionales

En Costa Rica, no hay normativa específica que se relacione directamente con la figura del acoso laboral, a pesar de los intentos que se han llevado a cabo en la Asamblea Legislativa, sobre todo cuando se hace referencia al Proyecto de Ley número # 16.088, llamado: Ley para prevenir y sancionar el acoso laboral. No obstante, al 2024, aún se encuentra en la corriente legislativa.

No obstante, lo anterior, en Costa Rica existen algunos lineamientos como por ejemplo la Ley General de Salud, el Reglamento para la prevención y atención del acoso laboral en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social N.º 41662 -MTSS, los cuales se detallan a continuación:

2.7.1 Constitución Política de Costa Rica

El artículo 33 de la Constitución Política, expresa que toda persona es igual ante la ley y no se puede practicar discriminación alguna en contra de su dignidad, lo cual regula la presente disposición normativa en el tanto ningún trabajador puede ser objeto de acoso laboral pues ello atenta en contra de su derecho a la igualdad y al respeto de su dignidad.

2.7.2 Ley general de salud

La Ley N° 5395 - Ley general de salud, establece que “la salud de la población es un bien de interés público tutelado por el Estado, y una función esencial del mismo velar por la salud de la población.

El artículo 9 de esta Ley incorpora como parte de los derechos y deberes concernientes a la salud física y mental de las personas, lo relativo al acoso laboral.

Es decir, los derechos humanos son en sí garantías jurídicas universales que permiten proteger a toda persona frente aquellas acciones que puedan afectar en forma negativa las libertades personales y la propia dignidad humana. Se trata de derechos que son inherentes a todo individuo, sin distinción alguna de su nacionalidad, orientación sexual, raza, religión, etnia u otra condición particular. Todas las personas son titulares de derechos humanos y su existencia no depende del reconocimiento por parte del Estado. Estos derechos protegen las condiciones básicas de las que toda persona debe gozar para poder llevar una vida humana en condiciones de dignidad. Por lo tanto, Los derechos humanos son universales: todas las personas tienen igual condición con respecto a esos derechos, en cualquier lugar y en cualquier tiempo. son intransferibles, irrenunciables e inalienables. O sea, nadie puede renunciar a sus derechos o negociarlos. Tampoco el Estado puede disponer de los derechos de los ciudadanos; en situaciones extremas algunos derechos pueden ser limitados temporalmente, pero nunca negados.

Además, son imprescriptibles y acumulativos: no prescriben, no caducan y no se pueden perder. Por el contrario, con el tiempo se conquistan nuevos derechos. Además, son

incondicionales y obligatorios: no requieren ninguna condición para su goce y tanto las personas como los Estados tienen la obligación de respetarlos. Finalmente, son inviolables e integrales: inviolables porque nadie puede atentar, lesionar o destruir los derechos humanos e integrales, interdependientes, indivisibles y complementarios porque no hay una jerarquía entre diferentes tipos de derecho; los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales son todos igualmente necesarios para una vida digna. En otras palabras, no se pueden reprimir algunos derechos para promover otros.

Por otra parte, la Organización Mundial de la Salud (OMS), por enfoque de la salud basado en los derechos humanos, lo define de la siguiente manera:

- a. Utilizar los derechos humanos como marco para el desarrollo sanitario.
- b. Evaluar las consecuencias que tiene cualquier política, programa o legislación sanitaria para los derechos humanos y adoptar medidas al respecto.
- c. Tener en cuenta los derechos humanos en la concepción, la aplicación, la supervisión y la evaluación de todos los tipos de políticas y programas (políticos, económicos y sociales, entre otros) que guarden relación con la salud. (OMS,2002;127)

A este respecto, la Declaración de Alma-Ata reitera que la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades; que en razón de ello, es un derecho humano fundamental y que el logro del grado más alto posible de salud es un objetivo social sumamente importante en todo

el mundo, cuya realización exige la intervención de muchos otros sectores sociales y económicos, además del de la salud (Conferencia Internacional sobre Atención Primaria de Salud, 1978).

En resumen, a nivel sanitario, la aplicación del enfoque de derechos humanos permite potencializar el rol de la salud. Legislación sanitaria, calidad y nuevas alternativas de atención pública, tanto respecto del análisis de los determinantes de la salud como de la construcción de políticas públicas y nuevas regulaciones que posibiliten garantizar el derecho a la salud a toda persona, teniendo como guía de acción el respeto a la dignidad humana.

2.7.3 Reglamento para la prevención y atención del acoso laboral en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social N°41662-MTSS

Este Reglamento es claro en cuanto a que:

Ante la inexistencia de una Ley que regule adecuadamente esta materia, se hace evidente la necesidad de que el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, emita una normativa a lo interno, que prevenga el acoso laboral, reciba denuncias, tramite procedimientos de investigación, para verificar hechos denunciados de conductas de acoso laboral y las sancione, en caso de ser comprobadas las mismas. Se reconoce así el acoso laboral como una realidad prevenible. La Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia, mediante la Resolución N° 692 de las 9:20 horas del 27 de agosto del 2004, definió el acoso laboral como "un proceso de destrucción; se compone de una serie de actuaciones hostiles que, tomadas en forma aislada, podrán parecer anodinas, pero cuya repetición constante tiene

efectos perniciosos." Se ha conceptualizado también, como "el conjunto de acciones sistemáticamente realizadas, con manifiesta intención de afectar el bienestar y enfocadas sobre un individuo o grupo de individuos en la organización, a fin de ocasionar molestia". Se trata, en definitiva, de conductas agresivas y abusivas, especialmente de palabra, actos y gestos que pueden atentar contra la personalidad, la dignidad, o la integridad psíquica de una persona, o que puedan hacer peligrar su puesto de trabajo o degradar el clima laboral. Por lo tanto, se considera pertinente transcribir los siguientes artículos:

Artículo 1: Objeto. El objeto del presente reglamento es el de proteger la dignidad, la igualdad ante la ley, la integridad personal y el derecho al trabajo de todos los (las) funcionarios (as) del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, en condiciones sanas y dignas, estableciendo para tales efectos, los principios y procedimientos tendientes a prevenir, prohibir, y sancionar el Acoso Laboral, como práctica discriminatoria, por razón del sexo, discapacidad, apariencia física, ideología política, credo religioso, etnia, edad, enfermedad, preferencia sexual, así como cualquier otro tipo de discriminación análoga, en perjuicio de los (las) funcionarios de la institución en el ámbito de sus relaciones laborales.

2.7.4 El Código de Trabajo

Artículo 19: Que con fundamento en el Principio de la Buena Fe que debe regir en toda relación laboral, la finalidad es que se prevenga el acoso laboral y se resuelvan los casos que eventualmente se presenten. En este mismo sentido, el inciso c) del artículo 69 de dicho cuerpo normativo, establece que el patrono tiene la obligación de guardar a los

trabajadores la debida consideración, absteniéndose de maltratarlos de palabra o de obra y siendo que el acoso laboral evidentemente conlleva un maltrato a los trabajadores, uno de los propósitos de este reglamento consiste en que todo trabajador sea tratado con respeto y consideración. Artículo 81, Inciso I: es una causa justa que faculta al patrono para dar por terminado el contrato de trabajo, cuando el trabajador incurra en cualquier otra falta grave a las obligaciones que el mismo le impone. Siendo el ejercicio del acoso laboral es una falta grave que ocasiona un detrimento físico y emocional en la víctima, y ocasiona una alteración perjudicial en el entorno laboral.

Artículos 404 a 410: se encuentra prohibida toda discriminación en el trabajo, la cual pretende prevenir y sancionar el presente reglamento de prevención y atención del acoso laboral.

2.7.5 La Carta Magna

La Carta Magna también regula en el artículo 56, el derecho de todo individuo al trabajo y establece que el mismo es una obligación con la sociedad, de tal forma que, al regular la prevención y atención del acoso laboral en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, se garantiza que se respete el derecho al trabajo, que tienen los funcionarios de esta institución.

2.7.6 Declaración Universal de los Derechos Humanos

Artículo 6 y 23: tutelan el derecho que tiene toda persona al trabajo y a poseer condiciones equitativas y satisfactorias, incluyendo las relativas a su remuneración, garantizando el derecho a laborar en un ambiente libre de acoso laboral y que, en caso de haberlo, el

mismo sea sancionado de conformidad con las disposiciones en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

2.7.7 Convención Americana de los Derechos Humanos

Por otra parte, el artículo 5 de la Convención Americana de Derechos Humanos establece que toda persona tiene el derecho a ser respetado en su integridad física, psíquica y moral; y siendo que el acoso laboral incide directamente en todas esas esferas.

2.7.8 Convenio 111, sobre La Discriminación (empleo y ocupación) de la OIT

El Convenio 111 expresa que los estados miembros deben promulgar leyes cuyo objeto sea eliminar cualquier discriminación en el empleo.

2.8 Instancias legales donde interponer denuncias de acoso laboral

En Costa Rica, las denuncias por acoso laboral se pueden presentar ante el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social o bien directamente ante los Tribunales de Justicia (cabe aclarar que los funcionarios públicos también podrían recurrir ante la Defensoría de los Habitantes). Para el caso que el ofendido recurra ante el Ministerio, se señalará una audiencia entre las partes para intentar lograr un arreglo, si este no se logra, la parte ofendida puede recurrir ante los Órganos Jurisdiccionales. La denuncia de los hechos ante el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) es opcional, ya que el afectado (a) puede también acudir directamente ante los Tribunales de Justicia y obviar el paso ante el Ministerio.

En Costa Rica, no hay normativa específica respecto a la figura del acoso laboral, aunque si ha habido intentos legislativos por regularlo, como ejemplo se puede mencionar el Proyecto de Ley número N°. 16.088 (Ley para prevenir y sancionar el acoso laboral) que se encuentra en la corriente legislativa. Lo anterior no implica que el trabajador no tenga derecho a su reclamo y correspondiente indemnización (ver al respecto la sentencia 2010-000197 de la Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia). De tal manera que, por no existir una legislación concreta, las denuncias presentadas por acoso laboral se basan principalmente en la Constitución Política, artículo 56, algunos artículos del Código de Trabajo como 19, 69, 81, 83, el Código Civil: artículo 1045 y la misma ley General de Administración Pública: 191 y siguientes. Además, se podría recurrir a normativas o reglamentos institucionales, por ejemplo, el artículo 108 bis del Estatuto del Personal de la Universidad Estatal a Distancia (UNED).

De acuerdo con Briones, citado por Vargas (2011)

A nivel de normativa internacional se puede citar: artículo 14 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, artículos 6 y 11 del Protocolo Adicional de la Convención Americana de Derechos Humanos, artículos 3 y 4 de la Convención Interamericana para la Erradicación de la Violencia contra la Mujer y artículo 5 de la Convención Americana de Derechos Humanos. Esta normativa tutela la imagen, integridad y salud de la persona dentro de un ambiente laboral sano. p.81.

La vía jurisdiccional para los casos de acoso laboral corresponderá a los procesos ordinarios laborales cuando se soliciten las prestaciones e indemnizaciones previstas en el Código de Trabajo, la otra opción serían los Tribunales Contencioso Administrativos cuando se busque garantizar la legalidad de la función administrativa del Estado, de sus instituciones o de

cualquier entidad de derecho público, como por ejemplo anular un acto administrativo que disponga la separación de un funcionario público.

En síntesis, en Costa Rica no existe un procedimiento especial sancionador, que proteja a las personas que están siendo víctimas de acoso laboral, de tal manera que estas situaciones deben ser planteadas en la vía ordinaria (laboral o contencioso administrativo).

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de investigación

De acuerdo con los objetivos y la pregunta de investigación, el presente estudio es de tipo descriptivo, ya que interesa describir cuáles y cómo actúan los órganos jurisdiccionales en Costa Rica, en cuanto a la existencia del acoso laboral.

Es así, como a lo largo del estudio, se hace referencia a la tipicidad de los principales factores de riesgo, que se encuentran directamente asociados a la salud, al estrés postraumático, así como a sus principales implicaciones que presentan las víctimas del acoso laboral, con el fin de relacionarlos con los derechos humanos y el artículo 81 del Código laboral en Costa Rica.

Finalmente, se describen aquellas situaciones en las que los tribunales consideran que sí ha habido acoso, para una eventual aplicación de la normativa existente en Costa Rica.

Para respaldar lo anterior, Hernández, Fernández y Baptista (2014:157) definen los estudios descriptivos de la siguiente manera:

La investigación descriptiva ofrece a los investigadores una forma de presentar los fenómenos tal y como ocurren de forma natural. Enraizada en una naturaleza abierta y no experimental, este tipo de investigación se centra en retratar los detalles de fenómenos o contextos específicos, ayudando a los lectores a obtener una comprensión más clara de los temas de interés.

Es decir, este tipo de investigación se efectúa, cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad. Por lo tanto, es a partir de la descripción de una situación concreta, usualmente social, que se llega a señalar sus características, con el fin de que sirva de base para otras investigaciones, que requieran un mayor nivel de profundidad,

tendientes a la identificación de normativas, en este caso en Costa Rica, que lleven al reconocimiento del acoso, como un problema grave de salud pública.

No obstante lo anterior, en Costa Rica, solamente existe el Reglamento para la prevención y atención del acoso laboral en Seguridad Social (N° 41662 -MTSS) específicamente, el artículo 3, define el acoso laboral como “el conjunto de acciones, conductas u omisiones sistemáticamente realizadas de manera demostrable sobre un trabajador o grupo de trabajadores, de parte de un individuo o grupo de individuos, sean estos empleadores, jefes, compañeros o subalternos; con la manifiesta intención de afectar su bienestar, ocasionar molestias e inclusive provocar su despido o renuncia del trabajo”.

De ahí la importancia de esta investigación descriptiva, donde a partir de la recopilación y análisis de datos aportados por los diversos sujetos participantes, se describa una serie de situaciones que surgen en la vida real, con el fin de describirlos en su contexto natural, basados en hechos reales, expresados por los participantes del estudio.

3.2 Sujetos y fuentes de información

3.2.1 Sujetos

Los sujetos participantes del presente estudio son personas que se encuentran entre los 18 y 30 años, sin importar el género o como se sienta la persona, tampoco importa el nivel de escolaridad ni la condición socioeconómica u otras condiciones que presenten algún tipo de discriminación. O sea, se calculó una muestra de 30 participantes. De estos, 12 son hombres y 18 mujeres. 16 de ellos, se encuentran con

edades entre 36 y 45 años, 7 entre 26 y 35 años y los restantes 7, inician tener entre 18 y 25 años cumplidos.

Otro dato, respecto de los sujetos, es que el 50% de ellos (15) trabajan en el sector público y los restantes, en el sector privado.

Además, interesó indicar que 18 de ellos, cuenta con más de 6 años de laborar (entre 6 y 10 años) 10 indican que tienen entre 1 y 5 años y finalmente, 2 del total expresa que tiene menos de un año de laborar.

Entonces, tal y como lo muestra la información anterior, la muestra intencional presenta las características necesarias para el análisis y la interpretación posterior.

3.2.2 Fuentes de información

Con el propósito de respaldar los objetivos de la investigación, se recurrió a una cantidad de documentos, los cuales fueron previamente seleccionados según los propósitos del estudio.

Entre los principales, se encuentran los siguientes:

- a. El estudio denominado “Diseño de herramienta para el abordaje del acoso laboral desde enfoques de género y derechos humanos, Centro de Información y Orientación del INAMU. Esta fuente documental fue seleccionada, porque ofrece una herramienta que permite acompañar grupalmente, los procesos de atención a usuarias que presentan acoso laboral, desde el enfoque de género y derechos humanos.

El estudio es una pieza teórica de gran valor para el presente estudio, ya que enfatiza en la necesidad de formar a las personas usuarias, no solo sobre el concepto del acoso laboral, sino acerca de las diferentes características, los tipos que existen, algunos ejemplos específicos, pero sobre todo qué hacer en caso de experimentar este tipo de violencia.

- b. Otra fuente de información que sustenta el marco teórico del presente estudio es el artículo Necesidad de contar con un instrumento jurídico que regule el mobbing, el cual fue publicado en el Semanario Universidad de Costa Rica, en donde básicamente se desprende que hay un dictamen negativo, ante la supuesta falta de preparación del país, para la aplicación del convenio 190 OIT.

Es decir, el Convenio 190 es la primera norma internacional que agrupa la igualdad y la no discriminación con la seguridad y salud en el trabajo en un solo instrumento y sitúa la dignidad humana y el respeto en su centro.

El convenio 190 OIT, fue adoptado en junio de 2019 y es el primer tratado internacional que reconoce el derecho de toda persona a un mundo laboral libre de violencia y acoso, incluidos la violencia y el acoso por razón de género.

- c. La tesis: *“Análisis de los Factores Determinantes del Mobbing y su Incidencia en la República Dominicana.”* En esta, la persona autora expresa que el término mobbing ha sido y continúa siendo objeto de estudios entre los investigadores, que han dado como resultado múltiples definiciones y múltiples términos para nombrarlo.

- d. *La tutela jurídica del trabajador víctima de acoso moral laboral y su comparación con la tutela contra el acoso sexual laboral*, es otra de las fuentes, cuyo objetivo fue “Realizar un estudio de la figura del acoso moral laboral, a efecto de determinar si la carencia de una norma específica para regularlo afecta el derecho humano a la no discriminación”.
- e. Complementando las anteriores, el estudio denominado: *El acoso psicológico en el trabajo (mobbing) y su relación con los factores de riesgo psicosocial en una empresa hortofrutícola*. Presenta el mobbing como un fenómeno frecuente del acoso psicológico en el trabajo y que en la mayoría de las veces pasa desapercibidos; sin embargo, es sabido que produce severas consecuencias en la salud de los trabajadores y para la organización y, por lo tanto, a la necesidad de encontrar medidas adecuadas de prevención e intervención.
- f. Sánchez (2020) en su trabajo titulado: *El acoso laboral en la dignidad del trabajador en el Gobierno Regional de Tumbes, en la Universidad César Vallejo*, considera que el acoso laboral está considerado como conducta tendenciosa que transgrede la dignidad del trabajador y otros derechos fundamentales.
- g. Gómez (2019) en su investigación titulada: *Manifestaciones del acoso laboral, mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático: estudio de caso*. Describe los factores asociados al acoso laboral, entendido como una situación de trabajo en la que una persona se encuentra expuesta a actos en contra de su dignidad. Se presenta un

estudio de caso, de carácter exploratorio, a partir de entrevistas en profundidad realizadas a personas que han vivenciado acoso laboral.

- h. Pardo (2016) en su estudio *El acoso laboral en el ámbito del trabajo. aspectos constitucionales el “mobbing” en el derecho argentino y la constitución nacional*, concluye que la salud mental laboral como bien jurídico, debe ser protegido, por lo que considera necesario que el Estado brinde protección, con el fin de que no se vulneren derechos constitucionales.
- i. Finalmente, el trabajo de investigación de Trujillo. (2014): *Mobbing: el acoso moral en la relación laboral*. Logra demostrar cómo la Ley de Productividad y Competitividad Laboral, Decreto Legislativo N° 728, en sus artículos 29° y 30°, no es eficaz para garantizar la protección de los derechos de los trabajadores afectados por el acoso moral”.

Al hacer revisión de las diversas fuentes de información, se tiene que en su mayoría hay plena coincidencia en que el mobbing o acoso laboral es un problema de salud pública, al que el Estado debe prestar especial atención.

Para estos efectos del Reglamento para la prevención y atención del acoso laboral en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social N° 41662 -MTSS, se entiende el acoso laboral, como el conjunto de acciones, conductas u omisiones sistemáticamente realizadas de manera demostrable sobre un trabajador o grupo de trabajadores, de parte de un individuo o grupo de individuos, sean estos empleadores, jefes, compañeros o subalternos; con la manifiesta

intención de afectar su bienestar, ocasionar molestias e inclusive provocar su despido o renuncia del trabajo.

Ahora bien, para el caso específico de la legislación costarricense no se cuenta con disposiciones específicas sobre el acoso moral. En virtud de lo anterior, las demandas laborales que han sido presentadas por actos de acoso moral han encontrado tutela en los artículos 33 y 56 de la Constitución Política, donde se garantiza el principio de igualdad y el derecho al trabajo.

Con la revisión de fuentes de información, se logra determinar que, a nivel laboral la consecuencia más grave es la cesación de la relación laboral, esto porque la persona trabajadora se ve obligada a renunciar para poder salir del ciclo de hostigamiento en el que es víctima, siendo que ser víctima de cualquier tipo de hostigamiento laboral menoscaba la dignidad de las personas trabajadoras, al ser víctimas de constante humillación en su lugar de trabajo; esto abiertamente es contrario al principio de dignidad humana, que debe regir en todas las relaciones de empleo y resulta ser un trato discriminatorio para la persona trabajadora, a pesar de que la Organización de las Naciones Unidas (ONU) se ha manifestado al respecto, ya que considera que el acoso laboral como un problema de salud pública latente.

3.3 Cuadro de variables

Para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), las variables deben ser medidas, observadas e inferidas de acuerdo con un análisis teórico; es decir, mediante las variables se obtienen datos de la realidad investigada; al respecto, Tamayo (2003) menciona que las variables son características observables de una realidad.

Es decir, las variables se deben conocer mediante al menos dos formas: La definición conceptual y la definición operacional; con respecto a la primera, se debe definir las variables como si fuese una palabra o frase dentro de un glosario; con respecto a la segunda, se precisa la forma en cómo se va a medir la variable, a esto se le llama: Operacionalización de variables.

La operacionalización de variables consiste en un conjunto de técnicas y métodos que permiten medir la variable en una investigación, es un proceso de separación y análisis de la variable en sus componentes que permiten medirla (Morán y Alvarado, 2010). Se conforma por las actividades que efectúa el investigador para recolectar los datos de la población (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). La operacionalización de una variable consiste en un proceso de asignar categorías o identificar datos en sus características de estudio (Cea, 2012).

No obstante, en el presente trabajo de investigación, no solamente se conceptualizan y operacionalizan las variables, sino que además se instrumentalizan. Es decir, se identifican los ítems o constructos en donde se le dio peso a cada variable, la cual está contenida en los objetivos específicos.

En conclusión, cada variable conserva una relación estrecha respecto de los objetivos y estas, a su vez, se conceptualizan, operacionalizan e instrumentalizan, lo cual, para una mejor interpretación del lector, se presenta el siguiente cuadro:

Objetivos específicos	Variable	Conceptualización	Operacionalización	Instrumentalización
Identificar los elementos que consideran los órganos jurisdiccionales para el reconocimiento de la existencia o no de acoso laboral.	Reconocimiento del acoso	De acuerdo con Olweus, G. (2022) el acoso es “toda conducta de persecución tanto física como psicológica que realiza una persona sobre otra a la que selecciona como víctima repetida de sus ataques”. Pág. 34.	Operacionalmente la variable “Reconocimiento del acoso”, se refiere específicamente a la identificación que los órganos jurisdiccionales dan a ciertas conductas visibles, para su consideración o reconsideración de estas como tal.	Parainstrumentalizar esta variable, se tiene, desde el ítem 6 hasta el # 45.
Determinar los principales factores de riesgo asociados a la salud, al estrés postraumático y sus principales implicaciones que presentan las víctimas del acoso laboral, para relacionarlos con los derechos humanos y el Artículo 81 del Código laboral en Costa Rica.	Factores de riesgo	Según la Organización Mundial de la Salud (2021), los factores de riesgo son todas aquellas condiciones o comportamientos que aumentan la probabilidad de contraer una enfermedad o sufrir cualquier tipo de lesión” Pág.98.	Dentro del estudio, la variable “Factores de riesgo”, se entienden como aquellas situaciones en las que se encuentra un segmento de la población costarricense, que labora, tanto en el sector público como privado y que en apariencia está desprotegida, ante eventuales situaciones de acoso y que, por tales circunstancias, la persona afectada carece de bienestar emocional, psicológico y social	Parainstrumentalizar esta variable se tiene el ítem 3, aplicado a las personas participantes del estudio
Reconocer las situaciones en que los tribunales consideran que sí ha habido acoso, para una eventual aplicación de la normativa existente en Costa Rica.	Situaciones de acoso	Para Castillo, P. (2011) una situación de acoso se refiere específicamente a “Una conducta abusiva consciente y premeditada, realizada de forma sistemática y repetitiva, que atenta contra la dignidad o la integridad psicológica o física de un trabajador o trabajadora. También se denomina acoso psicológico o psico terror laboral. Pág.78.	Para efectos del presente trabajo de investigación, se va a entender “situaciones de acoso”, como aquellos espacios que aprovecha una persona acosadora, para hacer sentir inferior a otra, respecto de sus funciones y tareas para las cuales fue contratada, de acuerdo con su capacidad laboral.	La variable se instrumentaliza por medio de los ítems 5, 6, 7, 8,9,10, 17, 31, 32, 33,34,35, 36, 37,38,39,40, 41,42,43,44 y 45.

3.4 Descripción de los instrumentos

El instrumento aplicado a las personas participantes está compuesto por 45 constructos, de los cuales 42 corresponden a preguntas dicotómicas y 2 de tipo politómica.

Interesó, para efectos de lograr los objetivos del estudio, en primer lugar, conocer la identidad de género, así como la edad, el ámbito en que se encuentran laborando, ya sea público o privado y el tiempo que tiene la persona participante de laborar.

En una segunda parte del instrumento, se incluyen 13 ítems en donde cada persona participante contesta con un “Sí” o con un “No” si considera que es víctima o se siente víctima de las situaciones que se describen, para determinar la existencia o no de acoso en el trabajo (mobbing laboral)

En una tercera parte del instrumento de investigación, se le presenta a la persona participante, un listado de situaciones, o actividades de acoso que, según criterios personales, haya sufrido o considere que están dirigidas a desacreditar o impedirle mantener su reputación personal o laboral.

Posteriormente, se le presenta a la persona participante, un total de 7 ítems, en donde se le solicita que marque con una equis (X) cuáles ha sentido que están dirigidas a reducir su ocupación y su empleabilidad, mediante la desacreditación profesional.

De igual forma y ya para finalizar el instrumento, hay 8 ítems que, de igual manera, mediante una marca con “equis”, responde si a partir de esos eventos, ha sentido que están dirigidas a afectar su salud física o psíquica.

3.5 Tratamiento de la información

Una vez construido el instrumento de investigación, se procedió a validar el mismo y a partir de ahí, se consideró que ya estaba listo para aplicar a las personas participantes del presente trabajo de investigación.

Se procedió a realizar un primer contacto con las personas seleccionadas y se les dio un tiempo prudencial de una semana para que respondieran anónimamente.

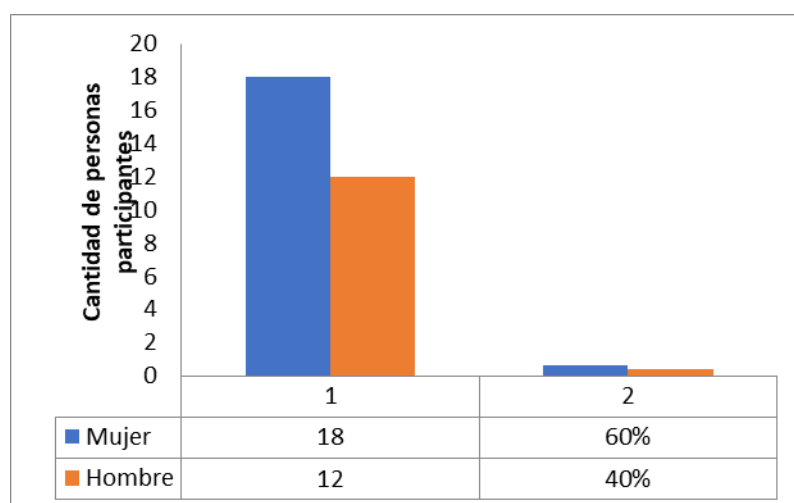
Una vez recogida la información, se procedió a la codificación del instrumento y en una tabla de Excel se anidaron los datos, para posteriormente construir los cuadros y gráficos y se ubicaron en el Capítulo IV, siendo que, del mismo, surgen el análisis y la interpretación de los resultados, para finalmente enlistar las conclusiones y recomendaciones del caso.

CAPÍTULO IV:
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE
RESULTADOS

De acuerdo con los objetivos, la pregunta y sub-preguntas de investigación del estudio en mención y una vez definidos los sujetos participantes, se presenta a continuación el análisis y la interpretación de los resultados.

Se parte de que en su mayoría son mujeres, quienes respondieron al instrumento de investigación, por lo que se refleja en el siguiente gráfico.

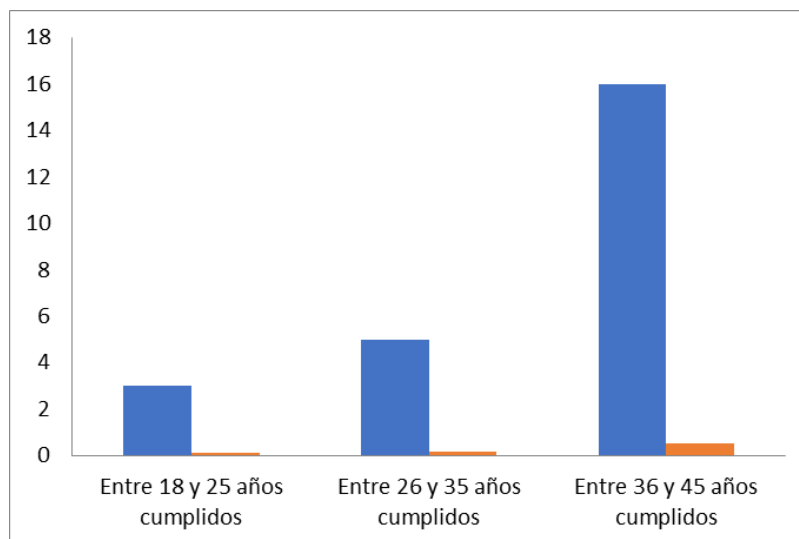
Gráfico 1. Identidad de género



Fuente: Elaboración propia, a partir de los instrumentos de investigación

Estos y estas participantes se ubican dentro de la siguiente condición etaria.

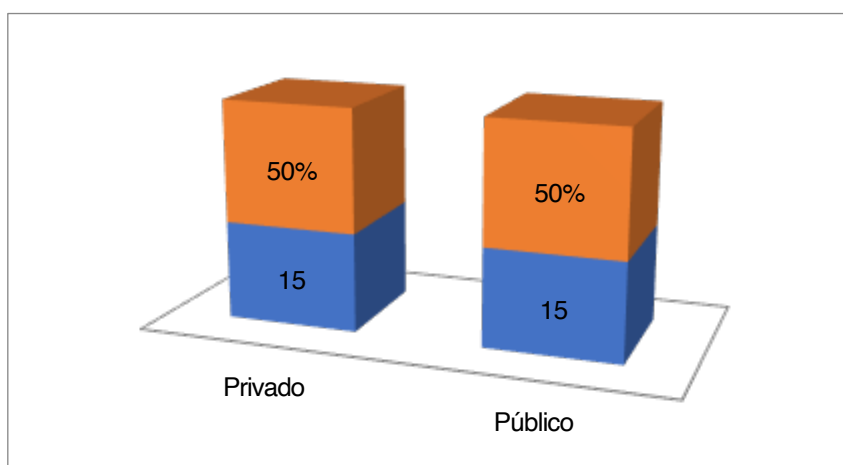
Gráfico 2. Grupo etáreo



Fuente: Elaboración propia, a partir de los instrumentos de investigación.

A su vez, se consideró importante preguntar a las personas participantes, acerca de su desempeño laboral; bien sea dentro del ámbito público como privado. Sobre este aspecto, se obtuvo la siguiente información:

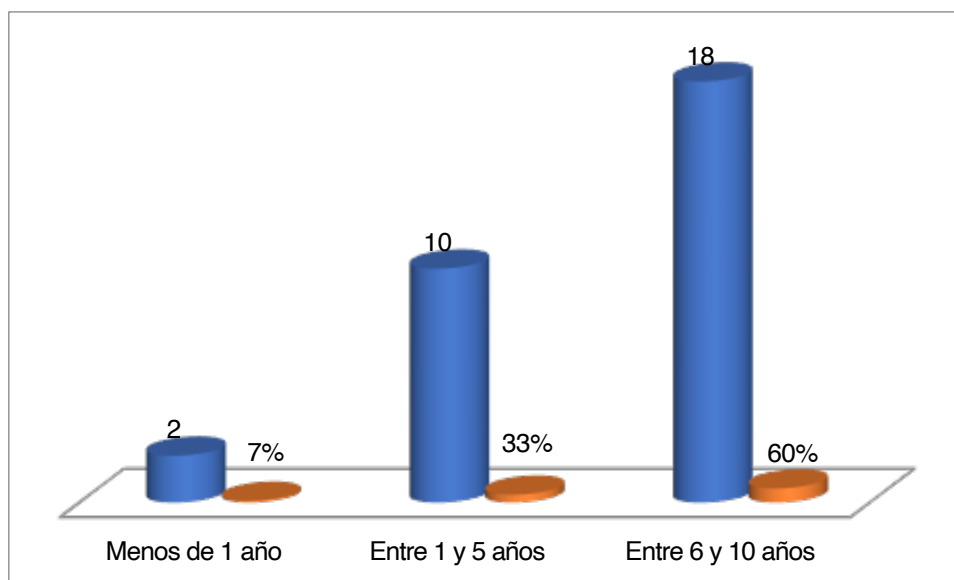
Gráfico 3. Ámbito Laboral



Fuente: Elaboración propia, a partir de los instrumentos de investigación.

En el siguiente gráfico se observa que una gran mayoría de las personas participantes tiene entre 6 y 10 años de laborar en la institución.

Gráfico 4. Tiempo que tiene de laborar



Fuente: Elaboración propia, a partir de los instrumentos de investigación.

Ahora bien, como parte de los objetivos de la investigación, se consideró importante identificar las principales y posibles situaciones de acoso que eventualmente están viviendo las personas participantes del estudio.

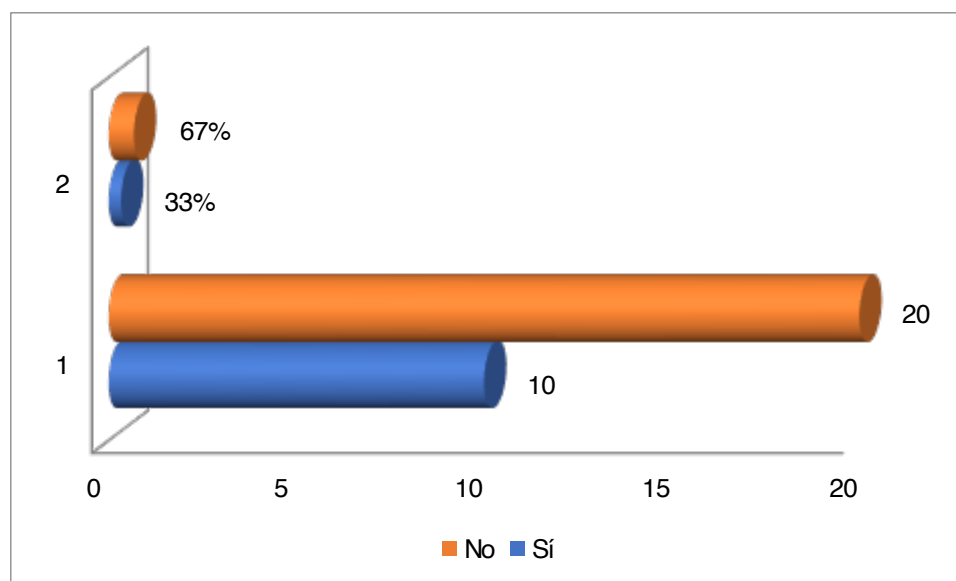
A este respecto se tiene que, de las 30 personas encuestadas, al menos 10 de ellas indicó que sus jefaturas no les permiten o no les brindan la oportunidad de comunicarse. Esta conducta, por parte de las jefaturas podría ser un síntoma de mobbing laboral.

No obstante, es cierto que las relaciones laborales no son fáciles con los compañeros de trabajo, pero tampoco son más sencillas con los jefes o superiores.

Por lo tanto, el hecho de pensar que el trabajo que realiza un colaborador no se valora, que no se fijan en sus acciones, mediante las cuales es posible promocionarse o ascender en el empleo o, simple y sencillamente la poca comunicación por parte de las personas superiores o jefaturas hace que se den indicios de "vacío" o de otras actitudes que ponen de manifiesto la inexistencia o mala relación.

De acuerdo con lo anterior, se preguntó en el instrumento de investigación, si las jefaturas les permiten oportunidades o posibilidades de comunicarse y se obtuvo la siguiente información:

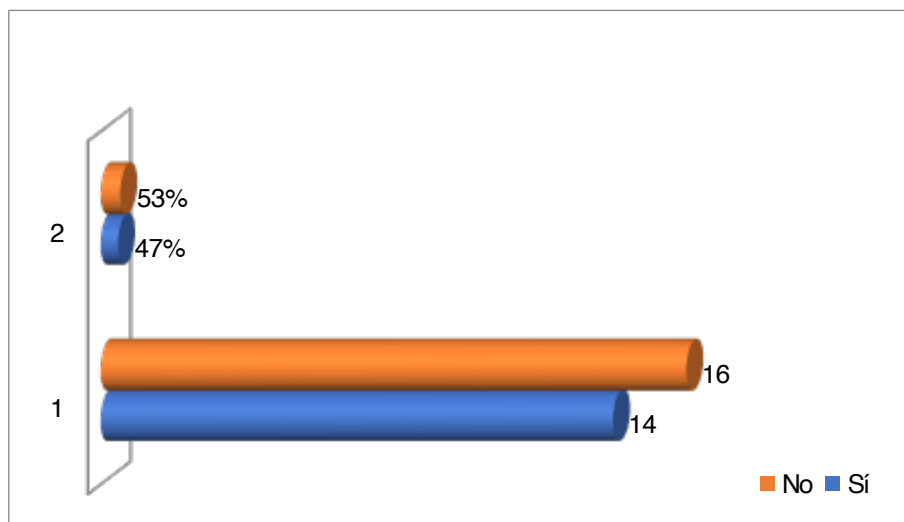
Gráfico 5. Oportunidades o posibilidades de comunicarse



Fuente: Elaboración propia, a partir de los instrumentos de investigación.

Aunado a lo anterior, se preguntó también a las personas participantes si se les ha interrumpido, más de 3 veces en reuniones cuando desean hablar.

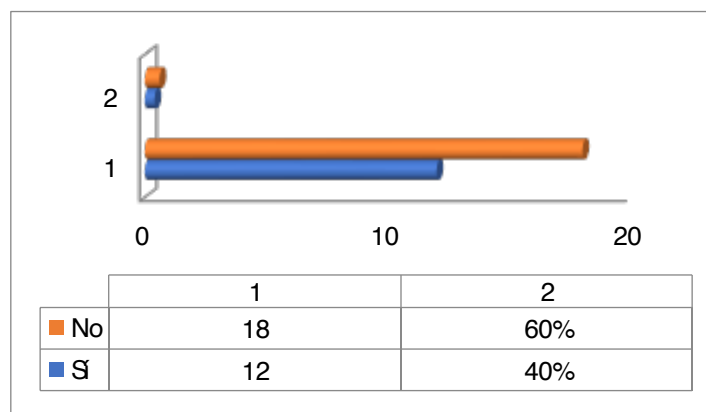
Gráfico 6. ¿Se le ha interrumpido en más de tres veces en reuniones, mientras usted habla?



Fuente: Elaboración propia, a partir de los instrumentos de investigación.

Adicionalmente a las situaciones de comunicación, vía jefaturas, otro sector que en ocasiones fomenta el mobbing laboral, son los propios compañeros de trabajo. Por lo que se quiso completar acerca de la percepción de sus propios compañeros.

Gráfico 7. ¿Los compañeros de trabajo le impiden expresarse?



Fuente: Elaboración propia, a partir de los instrumentos de investigación.

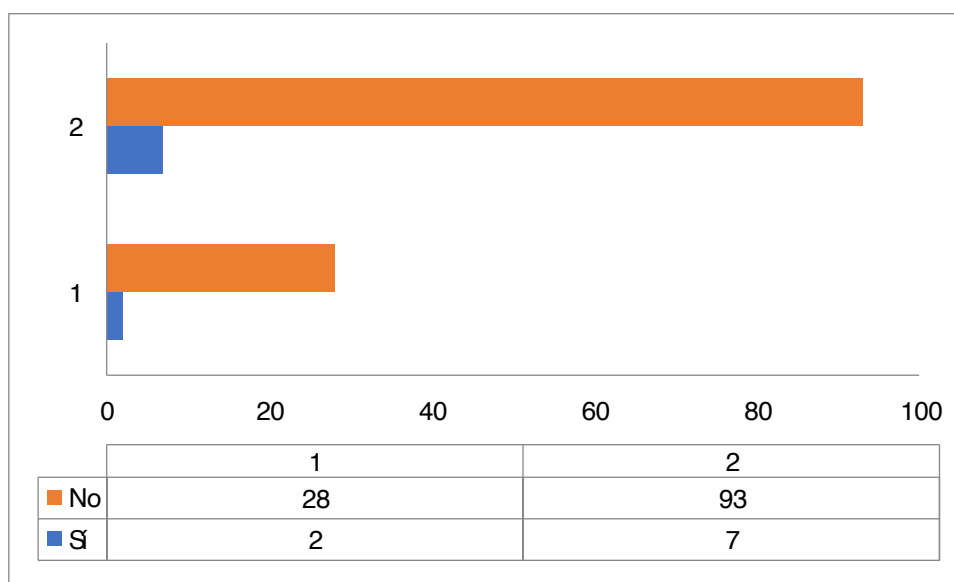
Adicionalmente, al preguntarles si los compañeros de trabajo le gritan, le chillan o le injurian en voz alta, 8 de ellos expresaron que sí, lo cual representa un 27%.

De igual forma, otra de las preguntas que debieron responder las personas participantes fue: ¿Se producen ataques verbales criticando trabajos realizados por su persona? A dicha pregunta, 11 participantes, para un 37% expresaron que sí.

Por otra parte, cuando se les preguntó si han sentido, a manera de “cuchicheo” que se dan críticas hacia su vida privada, 12 personas lo que representa el 40% expresaron que sí.

Por otra parte, se quiso saber si las personas participantes han recibido llamadas telefónicas que les aterrorice. Ante la pregunta, dos de ellas expresaron que sí, mientras las restantes 28 personas contestaron que no.

Gráfico 8. ¿Se le ha aterrorizado con llamadas telefónicas?

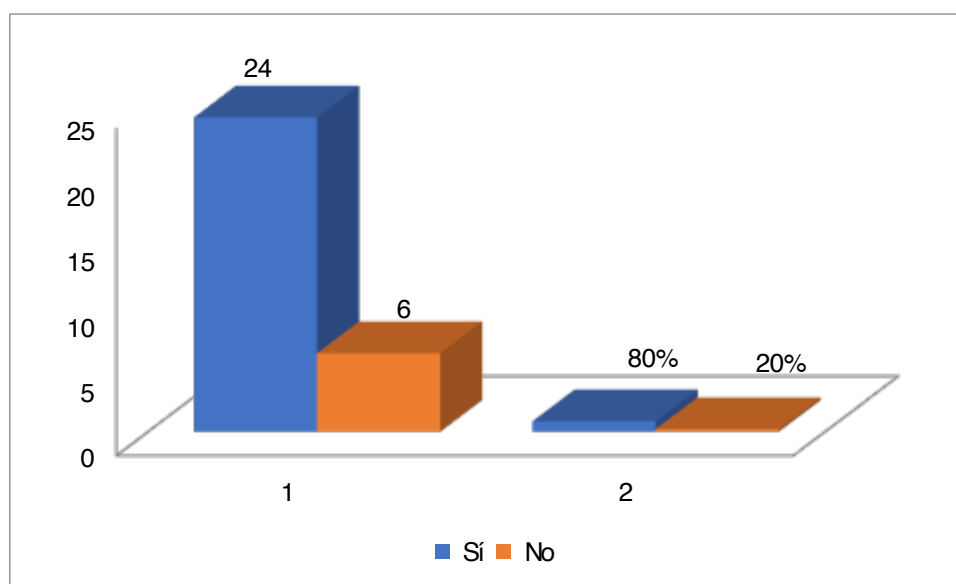


Fuente: Elaboración propia, a partir de los instrumentos de investigación.

Cuando se les preguntó si han recibido amenazas por escrito, 3 (10%) de ellas indicó que sí, mientras el restante 90% respondió que no.

Ante la pregunta: ¿Se rechaza el contacto con los demás compañeros (¿evitando el contacto social, mediante gestos de rechazo, desdén o menosprecios, etc.?), se obtuvo la siguiente información:

Gráfico 9. ¿Se rechaza el contacto con los demás compañeros?



Fuente: Elaboración propia, a partir de los instrumentos de investigación.

Por otra parte, cuando se les preguntó si ellas sienten que se les ignora su presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros, 20 de las 30 personas participantes del estudio indicaron que sí (70%) mientras que el restante 30% indicó que no.

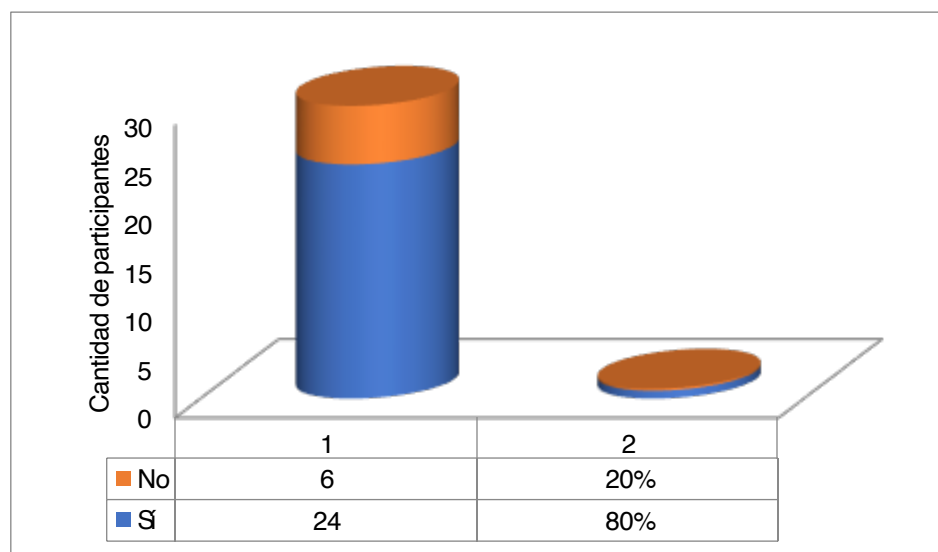
Otra de las características o indicadores de la existencia o no de mobbing laboral, es cuando las jefaturas tienden a prohibir a sus subalternos que le hablen o conversen con las personas

que se encuentran en esa condición de vulnerabilidad psicológica. Ante la pregunta, 22 de ellas indicaron que sí. Este dato representa un 70%, lo cual deja entrever que es conveniente dar atención a estos resultados.

Sobre todo, cuando el 77% 23 de las personas participantes, expresó que sí se le ha negado la participación en alguna actividad social.

Por otra parte, otra de las preguntas que va completando el círculo positivo de la existencia de mobbing labora es: ¿Ha recibido algún tipo de calumnia? El siguiente gráfico ilustra la respuesta.

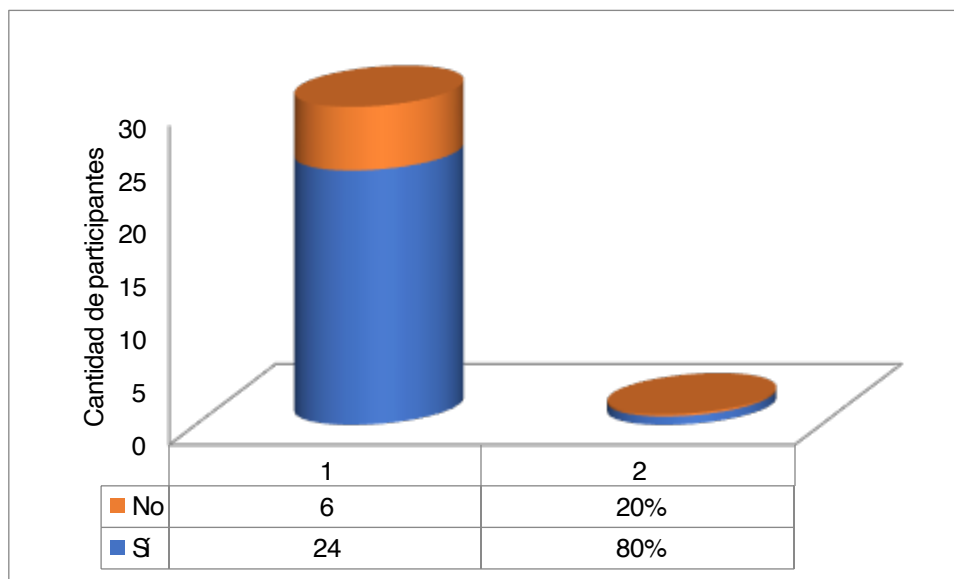
Gráfico 10. ¿Ha recibido algún tipo de calumnia?



Fuente: Elaboración propia, a partir de los instrumentos de investigación.

Al igual que la información anterior, las personas participantes indican que sientes que se les ha ridiculizado. Dicha información, la comparte el siguiente gráfico.

Gráfico 11. ¿Usted siente que se le ha ridiculizado?



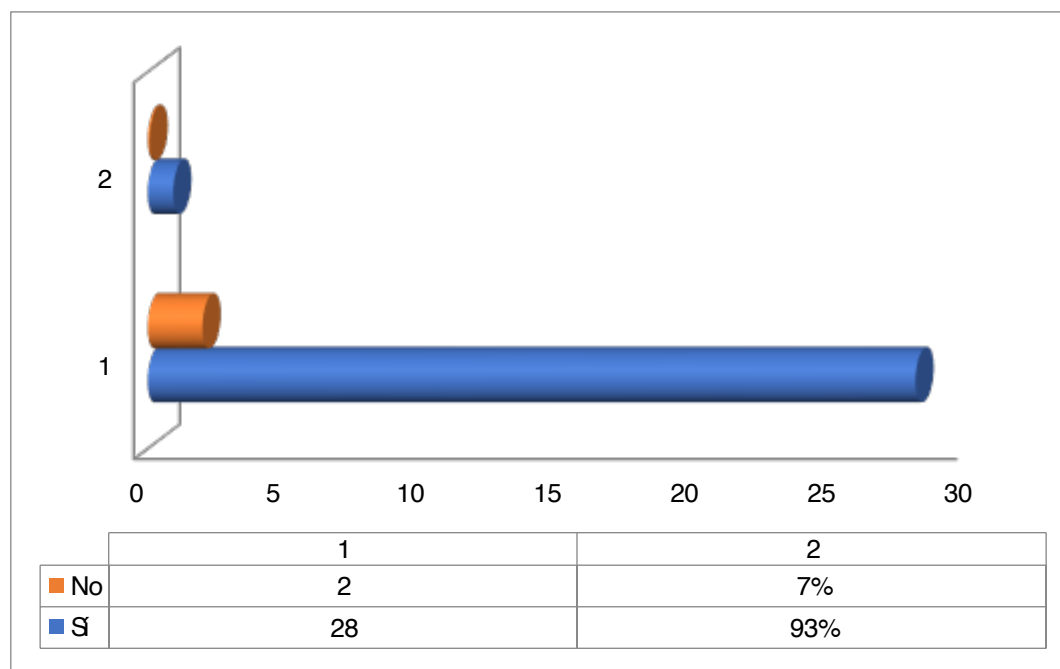
Fuente: Elaboración propia, a partir de los instrumentos de investigación.

Ahora bien, con el fin de profundizar en el clima laboral en el que se encuentran inmersas las personas participantes del estudio, se les preguntó si en algún momento se le ha dicho si ella es víctima de una enfermedad mental. A este respecto, se tiene que de las 30 personas que participaron en el llenado del instrumento de investigación, a 3 de ellas sí se les ha dicho que son víctimas de una enfermedad mental. No obstante, lo anterior, a 5 de ellas, (17%) se les ha solicitado que se haga un examen o diagnóstico psiquiátrico.

En cuanto a si las personas participantes se han dado cuenta que se han hecho imitaciones de sus gestos, su postura, su voz y su talante con vistas a poder ridiculizarlos, 4 de ellas, para un 13% indicaron que sí. Sin embargo, al preguntarles si han sido atacadas por sus creencias políticas, ninguna de ellas expresó afirmativamente la respuesta. Tampoco ante las condiciones religiosas o la nacionalidad.

Sin embargo, cuando se les preguntó si sienten que se hace burla con su vida privada, se obtuvo la información que contiene el siguiente gráfico.

Gráfico 12. ¿Usted siente que se hace burla sobre su vida privada?



Fuente: Elaboración propia, a partir de los instrumentos de investigación.

En consecuencia, se preguntó a las personas participantes, si en algún momento, durante la jornada laboral, se le ha obligado a realizar algún tipo de trabajo humillante, a lo que 2 personas respondieron que sí y cuando se les pregunta a las mismas participantes, si se ha dado cuenta de que se le monitoriza, anota, registra y consigna inequitativamente su trabajo, en términos malintencionados, esta vez, fueron cuatro personas las que respondieron que sí, lo cual corresponde a un 13%.

Aunado a lo anterior, se preguntó a los sujetos participantes, si consideran que durante sus jornadas laborales se les cuestionan o se ignoran los aportes o sugerencias hechas por

ellos/ellas, en este caso fueron 23 personas las que expresaron que sí (77%), lo cual, y de acuerdo con la definición de mobbing es un aspecto que debe ser resuelto, con el fin de mejorar el clima organizacional.

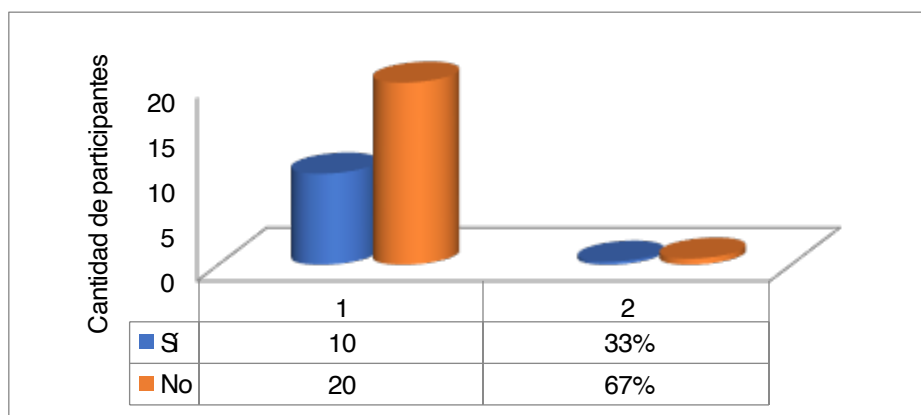
Posteriormente, en esta misma línea, una persona expresó que se le injuria en términos obscenos o degradantes.

Por otra parte, 2 de las personas participantes, indican que sienten que no se les asigna trabajos que ellas perfectamente son capaces de realizar.

En suma, del total (30 sujetos participantes) 8, lo cual corresponde a un 27% sienten que se le priva de cualquier ocupación y se le restringe para que no se pueda encontrar ninguna tarea por su cuenta.

Sorprende además la siguiente información que se consigna en el siguiente gráfico, respecto de la asignación de tareas inútiles y absurdas.

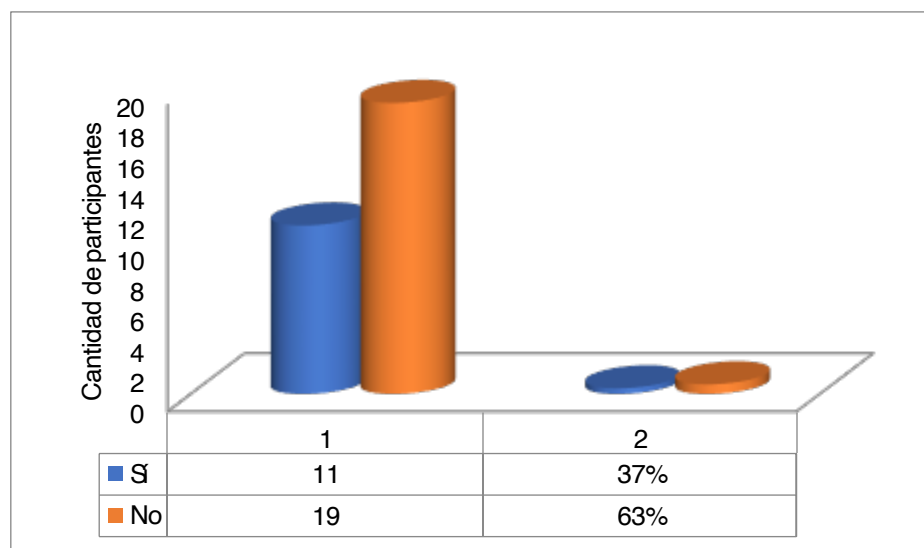
Gráfico 13. ¿Usted siente que se le asignan tareas totalmente inútiles y/o absurdas?



Fuente: Elaboración propia, a partir de los instrumentos de investigación.

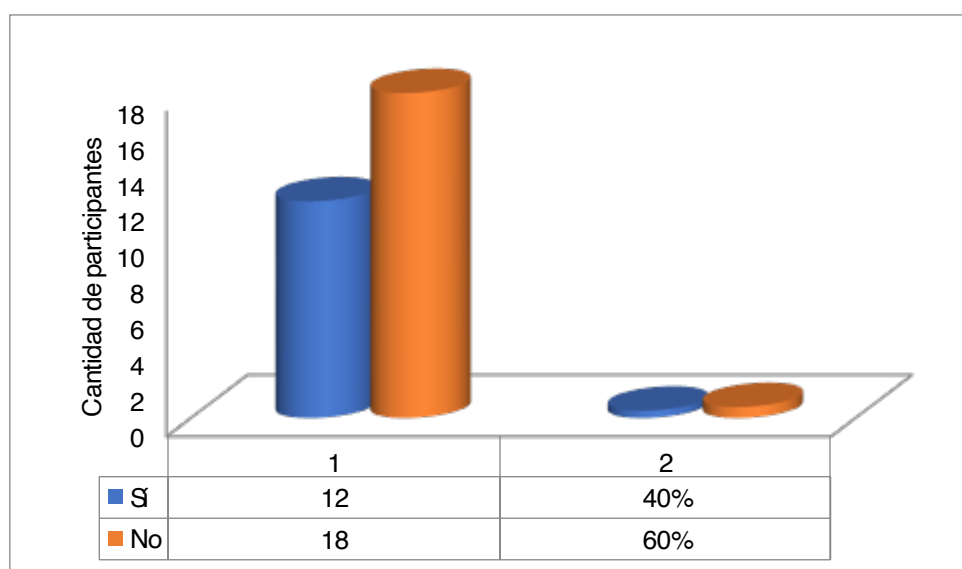
De igual manera sucede con la asignación de tareas muy inferiores a la capacidad que poseen las personas participantes del estudio. Dicha información, se refleja en el siguiente gráfico:

Gráfico 14. ¿Usted siente que se le asignan tareas muy inferiores a su capacidad o competencias profesionales?



Fuente: Elaboración propia, a partir de los instrumentos de investigación.

Gráfico 15. ¿Usted siente que se le asignan, sin cesar, tareas nuevas?



Fuente: Elaboración propia, a partir de los instrumentos de investigación.

Mientras que una persona de las 30 participantes indicó que siente que se le hace ejecutar trabajos humillantes y 3 de estas mismas 30 personas encuestadas manifiestan que siente que se le asignan tareas que exigen una experiencia superior a sus competencias profesionales.

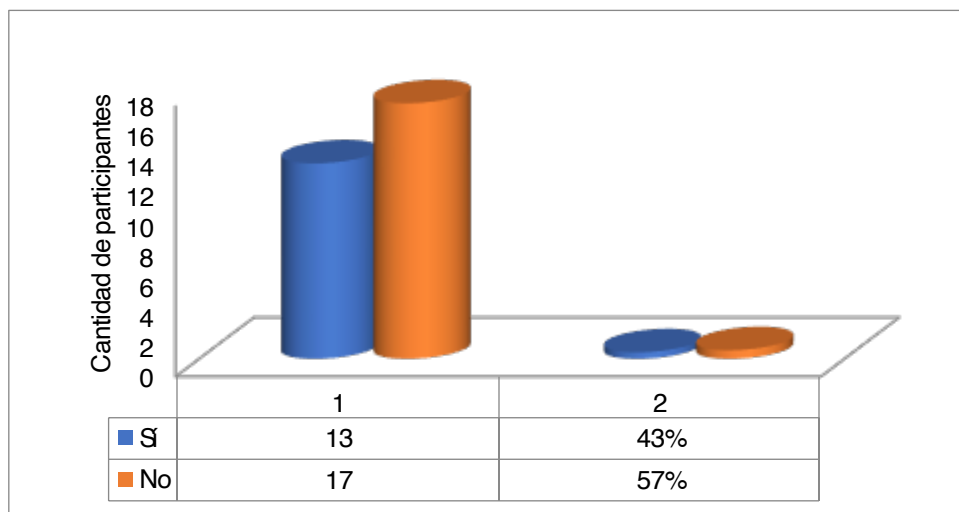
No obstante, ante la pregunta de si se le obliga a realizar trabajos peligrosos o especialmente nocivos para su salud, ninguna de ellas expresó que no.

En relación con la pregunta de si se le amenaza físicamente, 2 de ellas indicaron que sí. Se mantiene esta misma cantidad de participantes (2) quienes indican que se les agrede físicamente, pero sin gravedad, solo a título de advertencia y una de las 30 personas participantes indica que “se le agrede físicamente, sin contenerse”. Igualmente, uno de los 30 sujetos participantes del estudio expresa que "se le ocasionan voluntariamente gastos con intención de perjudicarlo.

Al preguntarles, si e le ocasionan desperfectos en su puesto de trabajo o en su domicilio, ninguna de las personas participantes expresó una respuesta positiva.

No obstante, cuando se les preguntó si al salir de su trabajo, sienten temores o miedos a que le suceda algo contra su salud física o mental, se tiene la siguiente información:

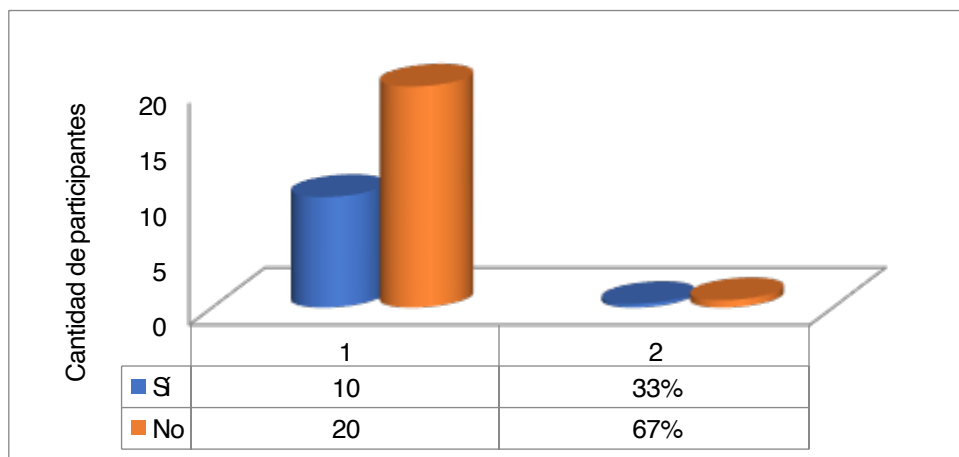
Gráfico 16. Al salir de su trabajo ¿usted siente temores o miedos a que le suceda algo contra su salud física o mental?



Fuentes: Elaboración propia, a partir de los instrumentos de investigación.

Finalmente, cuando se les pregunta si siente que debe dejar su trabajo y buscar otro, las respuestas fueron contundentes: 10 de las 30 personas participantes indicaron que sí, tal y como lo muestra el siguiente gráfico:

Gráfico 17. ¿Usted siente que debe dejar su trabajo y buscar otro?



Fuente: Elaboración propia, a partir de los instrumentos de investigación.

CAPÍTULO V:
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez finalizado el presente trabajo de investigación, se llegó a las siguientes conclusiones y recomendaciones, las cuales se presentan a continuación:

5.1 Conclusiones

- Existe aún, hoy en día, en muchos países, una enorme necesidad de conocer qué factores influyen, o permiten la existencia de mobbing laboral.
- El mobbing laboral, ha sido y continúa siendo objeto de estudios entre los investigadores, quienes han aportado diversas definiciones y múltiples términos para nombrarlo. Sin embargo, sea cual sea la palabra usada para definir este concepto, en su mayoría coinciden en que el acoso sufrido por un individuo con intenciones de ocasionar un daño en su medio de trabajo es un tema que debe ser analizado para tomar las acciones de lugar que frenen su aparición.
- La persona, víctima de acoso moral puede sufrir múltiples consecuencias, producto de la situación de hostigamiento en la que se ve sometida, pero a nivel doctrinal se coincide con el mayor daño que se le produce es psicológico, lo que puede llevar a trastornos de sueño, depresiones, estrés, angustia, ansiedad, entre otros.
- En Costa Rica, por ejemplo, se dio un dictamen negativo, ante la supuesta falta de preparación del país, para la aplicación del convenio 190 OIT.
- La Asamblea Legislativa de Costa Rica, en lugar de salir en defensa de las personas afectadas por mobbing laboral, archivó (según estudio realizado por Briones, en el 2022)

decidió archivar los proyectos de ley sobre acoso laboral y referenciando, a pesar del aumento de denuncias por acoso laboral o mobbing, dentro del país.

- Al 2024, hay una gran variedad de acoso laboral/mobbing, tales como sexual, cibernético, telefónico, entre, lo cual se define como prácticas que atentan contra los principios generales del derecho laboral y que en cierta medida tienen que ver con la figura de poder.

- En Costa Rica existen Manuales de Procedimientos, los cuales no están elevados a rango de ley, sino por directrices publicadas en la Gaceta Oficial.

- Conductas humanas como libidinosidad, narcisismo, megalomanía, psicopatía, entre otras, no han tenido una regulación específica por parte del Departamento de Inspección del Ministerio de Trabajo.

- La legislación costarricense no cuenta con disposiciones específicas sobre el acoso moral, en virtud de lo anterior, las demandas laborales que han sido presentadas por actos de acoso moral han encontrado tutela en los artículos 33 y 56 de la Constitución Política.

En cuanto a la información que se recogió como producto de la presente investigación, se tiene que:

- De las 30 personas encuestadas, al menos 10 de ellas indicó que sus jefaturas no les permiten o no les brinda la oportunidad de comunicarse. Esta conducta, por parte de las jefaturas podría ser un síntoma de mobbing laboral; siendo que además de las conductas de acoso que

presentan las jefaturas, también estas se encuentran presente en algunos de sus propios compañeros de trabajo.

- Por otra parte, el 70% de las personas participantes, indicó que ellas sienten que se les ignora su presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros. El restante 30% indicó que no.

- Aunado a lo anterior, el 77% expresó que sí se le ha negado la participación en alguna actividad social.

- Un 77% consideran que durante sus jornadas laborales se les cuestionan o se ignoran los aportes o sugerencias hechas por ellos/ellas; lo cual, y de acuerdo con la definición de mobbing es un aspecto que debe ser resuelto, con el fin de mejorar el clima organizacional.

5.2 Recomendaciones

- Una vez analizadas las conclusiones anteriores, se procedió a la redacción de un listado de recomendaciones, las cuales están dirigidas a las diversas instancias:

- A las instituciones u organizaciones costarricenses:

- Concientizar sobre los efectos que tiene el acoso moral laboral, sus formas y los alcances que ha dado la jurisprudencia costarricense a la protección del trabajador víctima ya que, ante la falta de regulación legal sobre la materia, ha sido la jurisprudencia que se ha inclinado a resolver casos específicos.

- Los Departamentos encargados de talento humano, están abocados al aseguramiento de una vida laboral de la mejor calidad posible, así como la búsqueda de la satisfacción de las personas designadas en sus puestos de trabajo, para con ello, contribuir a que las relaciones entre plantilla y dirección sean de la mayor calidad posible. Por lo tanto, no se debe permitir el mobbing laboral, ya que es conocido que este produce severas consecuencias en la salud de los trabajadores y afectación a la organización. En suma, es necesario encontrar medidas adecuadas de prevención y de intervención.

- Se sugiere a los Departamentos de Recursos Humanos o de Talento Humano, que definan políticas anti – mobbing, con el objetivo de fortalecer un buen clima laboral y tratamiento respetuoso entre los colaboradores de la organización, a partir de la existencia de compromisos desde las direcciones, gerencias y subgerencias y otros apoyos que eviten las prácticas de mobbing laboral.

- Promover espacios, en donde además del conocimiento que tiene cada colaborador, de su puesto de trabajo, se valore y potencie el perfil en cuanto autoestima, autocontrol, empatía, confianza, entre otras habilidades que reduzcan o minimicen el conflicto y la ambigüedad en los roles de trabajo.

-Al Estado costarricense:

- Que, por medio de la Asamblea Legislativa, se pueda crear jurisprudencia, en cuanto a la formación de empleados en habilidades relacionadas con la autoestima, el autocontrol, la empatía, la confianza, entre otras habilidades, con el fin de reducir el conflicto, la ambigüedad en los roles de trabajo, reducir las tareas monótonas y repetitivas; por lo tanto,

recomienda aumentar la autonomía temporal, así como la revisión de los sistemas de selección y formación, a sabiendas de que la Organización de las Naciones Unidas (ONU) ha considerado al acoso laboral como un problema de salud pública latente.

- Que se amplíe a todas las demás instituciones costarricense y no solo al Ministerio de Trabajo y seguridad Social, el Reglamento para la prevención y atención del acoso laboral N° 41662 -MTSS, que en su artículo 1, expresa que “[...] la finalidad del presente reglamento es el de proteger la dignidad, la igualdad ante la ley, la integridad personal y el derecho al trabajo de todos los (las) funcionarios (as) del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, en condiciones sanas y dignas, estableciendo para tales efectos, los principios y procedimientos tendientes a prevenir, prohibir, y sancionar el Acoso Laboral, como práctica discriminatoria, por razón del sexo, discapacidad, apariencia física, ideología política, credo religioso, etnia, edad, enfermedad, preferencia sexual, así como cualquier otro tipo de discriminación análoga, en perjuicio de los (las) funcionarios de la institución en el ámbito de sus relaciones laborales”.

- A las personas que son parte de la población económicamente activa:

- Que realicen investigación, para que identifiquen los tipos de mobbing laboral, sea según las modalidades de acoso (vertical descendente, vertical ascendente, acoso laboral horizontal, acoso laboral mixto)

Según el objetivo, el acoso laboral (mobbing estratégico, mobbing de dirección o gestión, mobbing perverso, mobbing disciplinario).

- Se recomienda a todas las personas del mercado laboral, que tengan información sobre los efectos de las personas hostigadora,

- Se recomienda a las personas que laboran en empresas, que lleven la voz a los Sindicatos, ya que, en Costa Rica, no hay normativa específica que se relacione directamente con la figura del acoso laboral, a pesar de los intentos que se han llevado a cabo en la Asamblea Legislativa, sobre todo cuando se hace referencia al Proyecto de Ley número # 16.088, llamado: Ley para prevenir y sancionar el acoso laboral. A la entrega del presente trabajo de investigación, aún esta ley se encuentra en la corriente legislativa.

CAPÍTULO VI:
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ANEXOS

6.1 Bibliografía

- Adams, A. (1992). *Bullying at work. How to confront and overcome it*. Virago: London, England.
- Agra, et al, (2014). *La respuesta jurídica laboral frente al acoso moral en el trabajo: España*. Laborum.
- Agra, V. B., Fernández, F. R. y Tascón, R. (2022). El acoso moral en el trabajo (mobbing): análisis sobre la limitada respuesta jurídica a un antiguo problema de reciente estudio y futura solución (legal). *Revista de Trabajo y Seguridad Social*, 233-234.
- Aquino, K., Grover, S., Bradfield, M. & Allen, D.G. (1999). The effects of negative affectivity, hierarchical status, and self-determination on workplace victimization. *Academy of Management Journal*, 42, 260-272.
- Ashforth, B.E. (1994). Petty Tyranny in organizations. *Human Relations*, 47, 755-778.
- Bjorkquist, K., Osterman, K. & Hjelt-Back, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior*, 20, 173-184.
- Boada, J.; Diego, R. y Vigil, A. (2013). Mobbing: Análisis de las propiedades psicométricas y estructura factorial de cuatro escalas (MOBB-90; MOBBCF21; MOBBCG-15 y MOBBCS-28). *Encuentros en Psicología social*, 1(5), Málaga, España: Aljibe, 26-31.
- Boné, M. (2017). *Mobbing: características específicas e intervenciones preventivas en las organizaciones de hoy*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Argentina, Facultad de Psicología y Psicopedagogía]. Buenos Aires, Argentina. Disponible en <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/tesis/mobbing-caracteristicas-especificas-intervenciones.pdf>.
- Briones, E. (2022). Necesidad de contar con un instrumento jurídico que regule el mobbing. *Periódico Seminario Universidad de Costa Rica*. 16 febrero,

2022. <https://semanariouniversidad.com/pais/comision-legislativa-se-opone-a-que-trabajadores-sean-protegidos-cuando-son-victimas-de-violencia-o-acoso/>

- Carrasco, M. (2020). El acoso laboral (mobbing) como riesgo psicosocial y su relación en el desempeño laboral, aplicado al personal de una institución pública, en la ciudad de Quito. [Tesis para optar por el grado de maestría en desarrollo de talento de la Universidad Andina Simón Bolívar] Quito, Ecuador.
- Costa Rica, Código Procesal Civil, Ley No. 7130, Imprenta Nacional 1989.
- Coyne, I., Craig, J. & Smith-Lee, P. C. (2004). Workplace bullying in a group context. *British Journal of Guidance and Counselling*, 32, (3), 301-317.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior: A Review Journal*, 4, 371-401
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior: A Review Journal*, 4, 371-401.
- Félix, M. (2019). Análisis de los Factores Determinantes del Mobbing y su Incidencia en la República Dominicana. [Tesis para optar por el grado de Doctor en Derecho, de la Universitat Rovira i Virgili]. Santo Domingo, República Dominicana.
- Guevara, L. (2013, 29 de marzo). Tratamiento del acoso psicológico, el estrés y el burnout como accidentes del trabajo Unión Nacional de Juristas de Cuba. Recuperado de PsicologíaCientífica.com.
- Hirigoyen, M. (2001). *El Acoso Moral en el Trabajo*. Madrid, España: Paidós Contextos.
- Hernández, A. y Carrillo, E. (2019). El acoso laboral o mobbing. [Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Relaciones laborales y recursos humanos de la Universidad de Valladolid]. Madrid, España.
- Hernández, K. (2020). *Diseño de herramienta para el abordaje del acoso laboral desde enfoques de género y derechos humanos, Centro de Información y Orientación del INAMU*. [Trabajo Final de Graduación para optar por el grado de Licenciada

en Género y Desarrollo bajo la modalidad de Práctica Dirigida]. Universidad Nacional de Heredia.

Hernández, R. Fernández, C y Baptista, P. (2018). Metodología de la investigación. 2da. Edición. Editorial Mc. Graw Hill. México.

Hoel, H., Faragher, B. & Cooper, C.L. (2004). Bullying is detrimental to health, but all bullying behaviours are not necessarily equally damaging. *British Journal of Guidance and Counselling*, 32 (3), 367-387.

Hubert, A.B. & Van Veldhoven, M. (2001). Risk sectors for undesired behavior and mobbing. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 415-424.

Ivanega, M. (2012) Mobbing, acoso y discriminación en el empleo público Editorial.

La ley Recuperado de: LA LEY 16/05/2012, 1.LA LEY 2012-C , 826 Cita On line: AR/DOC/2001/2012.

Largaespada, G (2010) Inspección de Trabajo: Casos especiales atendidos en el año 2009” Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Leymann, H. (1996). Mobbing. Paris: Seuil.

Lewis, D., y Gunn, R. (2007). Workplace bullying in the public sector: Understanding the racial dimension. *Public Administration*, 85(3), 641–665.

Lewis, M. (2006). Nursing bullying: Organizational considerations in the maintenance and perpetration of health care bullying cultures. *Journal of Nursing Management*, 14(1), 52-58.

Lewis, S. E. (2006a). Recognition of workplace bullying: a qualitative study of women targets in the public sector. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7(2), 119-135.

Liefoghe, A. y Mackenzie, K. (2001). Accounts of workplace bullying. The role of the organization. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, (4), 375-392.

- López A (2007, junio 20) Acoso laboral desgasta física y emocionalmente a víctimas. La prensa libre. <http://www.prensalibre.co.cr/2007/junio/20/abanico08.php>.
- Meseguer, M. (2020). *El acoso psicológico en el trabajo (mobbing) y su relación con los factores de riesgo psicosocial en una empresa hortofrutícola*. [Tesis para optar por el grado de doctor en psicología]. Universidad de Murcia, España.
- Mikkelsen, E. G. y Einarsen, S. (2022). Relationships between exposure to bullying at work and psychological and psychosomatic health complaints. *Scandinavian Journal of Psychology*, 43, 397-405.
- Murcia, S. y Wilson, M. (2014) *La tutela jurídica del trabajador víctima de acoso moral laboral y su comparación con la tutela contra el acoso sexual laboral*. [Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Derecho], Universidad de Costa Rica.
- Navarro, M. y León, M. (2001). Prevención del mobbing: una estrategia de intervención psicosocial. *Revista de psicología organizacional*.
- Niedl, K. (1996). mobbing and well-being: Economic and Personnel Development Implications. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 239-250.
- Organización Internacional del Trabajo, Cuando el trabajo resulta peligroso *Revista de la OIT*, No.26. Descargado el 1 de mayo del 2011 de <http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/magazine/26/violence.htm>.
- Pardo, V. (2016). El acoso laboral en el ámbito del trabajo. aspectos constitucionales el “mobbing” en el derecho argentino y la constitución nacional. [Trabajo final de grado para optar por la Licenciatura en Abogacía. Universidad Empresarial Siglo 21. Argentina, Buenos Aires.
- Patiño, M. (2003). Significados construidos acerca del hostigamiento laboral de dos trabajadoras que expresan haberlo experimentado. Trabajo de grado, María Claudia Peralta Gómez, Directora. Facultad de Psicología, Universidad de La Sabana.

- Peralta Gómez, M. C., (2019). Manifestaciones del acoso laboral, mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático: estudio de caso. *Psicología desde el Caribe*, (17), 1-26.
- Pérez, X (2008). *Hostigamiento laboral: Mobbing*. San José, Universidad de Costa Rica.
- Proyecto de Ley N° 16.088 (2006, Mayo 25) *La Gaceta* número cien.
- Piñuel, I. (2003). *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Ed. Punto de Lectura. Madrid.
- Rayner, C., Sheehan, M. & Barker, M. (1999). Theoretical approaches to the study of bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20, (1/2), 11-15.
- Rayner, C., Sheehan, M. & Barker, M. (1999). Theoretical approaches to the study of bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20, (1/2), 11-15.
- Romero, J. (2006). *Mobbing laboral: acoso moral, psicológico*. [versión electrónica]. *Revista de ciencias jurídicas*, N0. 111,131-132.
- Sagardoy B. (2015), “Los derechos fundamentales y el contrato de trabajo, Cuadernos Civitas, Thomson- Civitas, Madrid, - España.
- Sánchez, J. (2020) *El acoso laboral en la dignidad del trabajador en el Gobierno Regional de Tumbes, en la Universidad César Vallejo*. [Tesis para obtener el grado académico de Doctor en Derecho de la Universidad de Trujillo]. Lima, Perú.
- Tobal, M. y Cano, A. (2015). *Estrés y Trabajo: Cómo hacerlos compatibles*. Sevilla: Instituto Andaluz de Administración Pública.
- Trujillo, L. (2014). *Mobbing: el acoso moral en la relación laboral*. [Tesis para obtener el título de abogado de la Universidad de Trujillo]. Lima, Perú.
- World Health Organization (2023). *Concepts in mental health*. Suiza, Ginebra.
- Zapf, D., Knorf, C. y Kulla, M. (1996). On the relationships between mobbing factors, and job content, social work environment, and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 215-237.

6.2 Anexos

6.2.1 Anexo 1: INSTRUMENTO PARA PERSONAS PARTICIPANTES DEL ESTUDIO

Estimada persona participante

Mi nombre es Shirley Ugarte y me encuentro realizando mi trabajo de investigación, el cual tiene como título: El acoso en el trabajo (mobbing laboral) en Costa Rica, asociado a los factores de riesgo en la salud y otros síntomas relacionados con el estrés postraumático. Por lo tanto, se le agradecen sus respuestas, las cuales serán procesadas anónimamente y no afectarán a su persona. Para ello, le solicito que, por favor, marque con una equis “X” dentro de la respuesta que mejor se ajusta a su criterio.

¡Muchas gracias por sus respuestas!

I PARTE. INFORMACIÓN PERSONAL

1. Identidad de género.

a. Mujer

b. Hombre

2. Edad

a. Entre 18 y 25 años cumplidos

b. Entre 26 y 35 años cumplidos

c. Entre 36 y 45 años cumplidos

d. Más de 45 años

3. **Ámbito laboral.**

a. Privado

b. Público

4. **Tiempo que tiene de laborar.**

a. Menos de 1 año

b. Entre 1 y 5 años

c. Entre 6 y 10 años

d. Más de 10 años

II PARTE. INFORMACIÓN GENERAL

De las siguientes actividades de acoso que usted ha sufrido, ¿cuáles ha sentido que están relacionadas con sus posibilidades comunicación con otros, incluidos el propio acosador?

5. El jefe o acosador no le permite la posibilidad de comunicarse.

a. () Sí

b. () No

6. Se le ha interrumpido en más de tres veces en reuniones, cuando usted habla.

a. () Sí

b. () No

7. Los compañeros de trabajo le impiden expresarse.

a. () Sí

b. () No

8. Los compañeros le gritan, le chillan o le injurian en voz alta.

a. () Sí

b. () No

9. Se producen ataques verbales criticando trabajos realizados por su persona.

a. () Sí

b. () No

10. Usted ha sentido, a manera de “cuchicheo” que se dan críticas hacia su vida. privada.

a. () Sí

b. () No

11. Se le ha aterrorizado, con llamadas telefónicas.

a. () Sí

b. () No

12. Se le ha amenazado, de forma verbal.

a. () Sí

b. () No

13. Ha recibido amenazas por escrito.

a. () Sí

b. () No

14. Se rechaza el contacto con los demás compañeros (evitando el contacto social, mediante gestos de rechazo, desdén o menosprecios, etc.

a. () Sí

b. () No

15. Se ignora su presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros.

a. Sí

b. No

16. Se prohíbe a sus compañeros que le hablen o conversen con usted.

a. Sí

b. No

17. Se le ha negado la participación en alguna actividad social.

a. Sí

b. No

De las siguientes actividades de acoso que usted ha sufrido, ¿cuáles ha sentido que están dirigidas a desacreditar o impedirle mantener su reputación personal o laboral.

18. Ha recibido algún tipo de calumnia.

a. Sí

b. No

19. Usted siente que se le ha ridiculizado.

a. () Sí

b. () No

20. Se ha dicho en algún momento que usted es víctima de una enferma mental.

a. () Sí

b. () No

21. Se le ha solicitado que se haga un examen o diagnóstico psiquiátrico.

a. () Sí

b. () No

22. Se han hecho imitaciones de sus gestos, su postura, su voz y su talante con vistas a poder ridiculizarlos.

a. () Sí

b. () No

23. Se atacan sus creencias políticas.

a. () Sí

b. () No

24. Se atacan sus creencias religiosas.

a. () Sí

b. () No

25. Usted siente que se hace burla con su vida privada.

a. () Sí

b. () No

26. Usted siente que se hace burla de su orígenes o nacionalidad.

a. () Sí

b. () No

27. Se le ha obligado a realizar un trabajo humillante.

a. () Sí

b. () No

28. Se monitoriza, anota, registra y consigna inequitativamente su trabajo, en términos malintencionados.

a. () Sí

b. () No

29. Se cuestionan o se ignoran los aportes o sugerencias hechas por su persona.

a. () Sí

b. () No

30. Se le injuria en términos obscenos o degradantes.

a. () Sí

b. () No

De las siguientes actividades de acoso que usted ha sufrido, ¿cuáles ha sentido que están dirigidas a reducir la su ocupación y su empleabilidad, mediante la desacreditación profesional.

31. Usted siente que no se le asignan trabajos que usted perfectamente es capaz de realizar.

a. () Sí

b. () No

32. Usted siente que se le priva de cualquier ocupación y se le restringe para que no se pueda encontrar ninguna tarea por su cuenta.

a. () Sí

b. () No

33. Usted siente que se le asignan tareas totalmente inútiles y absurdas.

a. () Sí

b. () No

34. Usted siente que se le asignan tareas muy inferiores a su capacidad o competencias profesionales.

a. () Sí

b. () No

35. Usted siente que se le asignan, sin cesar, tareas nuevas.

a. () Sí

b. () No

36. Usted siente que se le hace ejecutar trabajos humillantes.

a. () Sí

b. () No

37. Usted siente que se le asignan tareas que exigen una experiencia superior a sus competencias profesionales.

a. () Sí

b. () No

De las siguientes actividades de acoso que usted ha sufrido, ¿cuáles ha sentido que están dirigidas a afectar su salud física o psíquica?

38. Se le obliga a realizar trabajos peligrosos o especialmente nocivos para su salud.

a. () Sí

b. () No

39. Se le amenaza físicamente.

a. () Sí

b. () No

40. Se le agrede físicamente, pero sin gravedad, solo a título de advertencia.

a. () Sí

b. () No

41. Se le agrede físicamente, sin contenerse.

a. () Sí

b. () No

42. Se le ocasionan voluntariamente gastos con intención de perjudicarlo.

a. () Sí

b. () No

43. Se le ocasionan desperfectos en su puesto de trabajo o en su domicilio.

a. () Sí

b. () No

44. Al salir de su trabajo, usted siente temores o miedos a que le suceda algo contra su salud física o mental

a. () Sí

b. () No

45. Usted siente que debe dejar su trabajo y buscar otro.

a. () Sí

b. () No