



**TRABAJO FINAL DE GRADUACION PARA OPTAR POR EL GRADO DE  
LICENCIATURA**

**DERECHO**

**MODALIDAD TESIS**

**EL HOSTIGAMIENTO LABORAL, UNA TENDENCIA SOCIAL EN LAS  
RELACIONES DE EMPLEO PÚBLICO Y PRIVADO, OBRERO – PATRONAL Y  
LA REGULACIÓN PARA PREVENIRLO Y SANCIONARLO.**

**SUSTENTANTES**

**MARYURIS ALFARO MIRANDA**

**ADRIANA MORERA ULATE**

**TUTOR**

**LIC. ÁVALOS RODRÍGUEZ**

**2019**

**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, 9 de marzo 2020

Señores:  
Universidad Hispanoamericana  
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Adriana Morera Ulate con número de identificación 206080531 autor (a) del trabajo de graduación titulado El hostigamiento laboral, una tendencia social en las relaciones de empleo público y privado , obrero -patronal y la regulación para prevenirlo y sancionarlo, presentado y aprobado en el año\_2020 como requisito para optar por el título de Licenciatura en Derecho; (SI / 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,

  
Firma y Documento de Identidad

**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, 09 de marzo de 2020

Señores:

Universidad Hispanoamericana  
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Maryuris Alfaro Miranda con número de identificación 9-0130-0599 autor (a) del trabajo de graduación titulado, Hostigamiento Laboral un atendida Social en las relaciones de empleo público y privado, obrero-patronal y la regulación para prevenirlo y sancionarlo, presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar por el título de licenciatura en Derecho; (SI / 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,

  
Firma y Documento de Identidad

San José, 9 de enero del 2020

Señores  
UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

Estimados señores:

La estudiante Adriana Morera Ulate, cédula número 206080531 me ha presentado para efectos de corrección de estilo, el trabajo de investigación denominado EL HOSTIGAMIENTO LABORAL, UNA TENDENCIA SOCIAL EN LAS RELACIONES DE EMPLEO PÚBLICO Y PRIVADO, OBRERO – PATRONAL Y LA REGULACIÓN PARA PREVENIRLO Y SANCIONARLO, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Derecho.

He revisado, de acuerdo con los lineamientos de la corrección de estilo señalados por la Universidad, los aspectos de estructura gramatical, acentuación, ortografía, puntuación y los vicios de dicción que se traducen al escrito y he verificado que se han realizado todas las correcciones indicadas en el documento.

Por consiguiente, doy fe que este trabajo se encuentra listo para ser presentado oficialmente a la Universidad.

Atentamente

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mario Boza Chacón', written over a horizontal line.

Prof. Mario Boza Chacón  
Filólogo. Cédula 103580444  
Carné Colegio de Licenciados y  
Profesores Número 5034

San José, 06 de enero de 2020

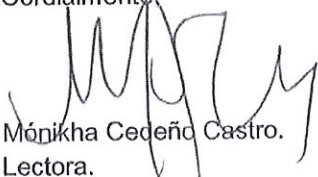
Señor  
Piero Vignoli Chesler  
Director Cátedra de Derecho  
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

La firmante, Mónica Cedeño Castro, abogada, cedula de identidad número 1-0937-0091, con carné de colegiada 10217, le comunico que:

He procedido a la lectura del trabajo final para optar por el grado de licenciatura en derecho denominado **"EL HOSTIGAMIENTO LABORAL, UNA TENDENCIA SOCIAL EN LAS RELACIONES DE EMPLEO PÚBLICO Y PRIVADO, OBRERO – PATRONAL Y LA REGULACIÓN PARA PREVENIRLO Y SANCIONARLO."**, confeccionado por las alumnas Maryuris Alfaro Miranda y Adriana Morera Ulate, con la finalidad de optar por la Licenciatura en Derecho, y considero que el mismo cuenta con todos los requisitos legales de forma por lo tanto doy su aprobación para proceder con su respectiva defensa.

Cordialmente



Mónica Cedeño Castro.  
Lectora.  
Universidad Hispanoamericana.

## CARTA DEL TUTOR

San José, 11 de diciembre de 2019

**Lic. Piero Vignoli Chessler**  
**Director Carrera de Derecho**  
**Universidad Hispanoamericana**

Estimado señor:

Las estudiantes MARYURIS ALFARO MIRANDA, cédula de identidad número 901300599 y ADRIANA MORERA ULATE, cédula de identidad número 206080531 me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **EL HOSTIGAMIENTO LABORAL, UNA TENDENCIA SOCIAL EN LAS RELACIONES DE EMPLEO PÚBLICO Y PRIVADO, OBRERO – PATRONAL Y LA REGULACIÓN PARA PREVENIRLO Y SANCIONARLO.**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de LICENCIADAS en DERECHO.

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20
	TOTAL		100

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,



**Andrés Ávalos Rodríguez**  
110790061  
16037

## DECLARACIÓN JURADA

Yo Adriana Moreira Ulate, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 2 060 8-0531 egresado de la carrera de Derecho de la Universidad

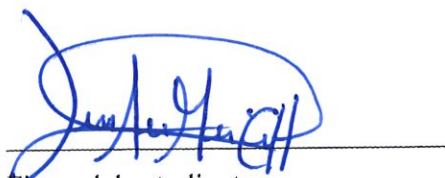
Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Licenciatura en Derecho.

juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado:

El Hostigamiento Laboral, una tendencia social en las relaciones de empleo público y privado obrero-patronal y la regulación para prevenirlo y sancionarlo.

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 11 días del mes de diciembre del año dos mil 19.



Firma del estudiante

Cédula

## **DEDICATORIA**

A mi madre Bernarda, quien ha sido mi mayor motor e inspiración en todo este proceso, en el que siempre me motivó a seguir.

A ella, le dedico cada uno de mis logros y esfuerzo en este proyecto final, sin su motivación y amor incondicional no lo hubiese logrado.

Maryuris Alfaro Miranda

San José, 9 de enero del 2020

Señores  
UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

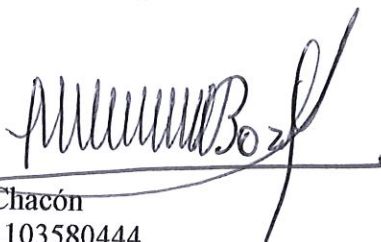
Estimados señores:

La estudiante Maryuris Alfaro Miranda, cédula número 901300599 me ha presentado para efectos de corrección de estilo, el trabajo de investigación denominado EL HOSTIGAMIENTO LABORAL, UNA TENDENCIA SOCIAL EN LAS RELACIONES DE EMPLEO PÚBLICO Y PRIVADO, OBRERO – PATRONAL Y LA REGULACIÓN PARA PREVENIRLO Y SANCIONARLO, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Derecho.

He revisado, de acuerdo con los lineamientos de la corrección de estilo señalados por la Universidad, los aspectos de estructura gramatical, acentuación, ortografía, puntuación y los vicios de dicción que se traducen al escrito y he verificado que se han realizado todas las correcciones indicadas en el documento.

Por consiguiente, doy fe que este trabajo se encuentra listo para ser presentado oficialmente a la Universidad.

Atentamente



Prof. Mario Boza Chacón  
Filólogo. Cédula 103580444  
Carné Colegio de Licenciados y  
Profesores Número 5034

San José, 06 de enero de 2020

Señor  
Piero Vignoli Chesler  
Director Cátedra de Derecho  
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

La firmante, Mónikha Cedeño Castro, abogada, cedula de identidad número 1-0937-0091, con carné de colegiada 10217, le comunico que:

He procedido a la lectura del trabajo final para optar por el grado de licenciatura en derecho denominado **“EL HOSTIGAMIENTO LABORAL, UNA TENDENCIA SOCIAL EN LAS RELACIONES DE EMPLEO PÚBLICO Y PRIVADO, OBRERO – PATRONAL Y LA REGULACIÓN PARA PREVENIRLO Y SANCIONARLO.”**, confeccionado por las alumnas Maryuris Alfaro Miranda y Adriana Morera Ulate, con la finalidad de optar por la Licenciatura en Derecho, y considero que el mismo cuenta con todos los requisitos legales de forma por lo tanto doy su aprobación para proceder con su respectiva defensa.

Cordialmente,

MONIKHA  
CEDEÑO CASTRO  
(FIRMA)

Firmado digitalmente por  
MONIKHA CEDEÑO CASTRO  
(FIRMA)  
Fecha: 2020.01.06 14:51:07  
-06'00'

Mónikha Cedeño Castro.  
Lectora.  
Universidad Hispanoamericana.

## CARTA DEL TUTOR

San José, 11 de diciembre de 2019

**Lic. Piero Vignoli Chessler**  
**Director Carrera de Derecho**  
**Universidad Hispanoamericana**

Estimado señor:

Las estudiantes MARYURIS ALFARO MIRANDA, cédula de identidad número 901300599 y ADRIANA MORERA ULATE, cédula de identidad número 206080531 me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **EL HOSTIGAMIENTO LABORAL, UNA TENDENCIA SOCIAL EN LAS RELACIONES DE EMPLEO PÚBLICO Y PRIVADO, OBRERO – PATRONAL Y LA REGULACIÓN PARA PREVENIRLO Y SANCIONARLO.**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de LICENCIADAS en DERECHO.

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20
	TOTAL		100

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,



**Andrés Ávalos Rodríguez**  
**110790061**  
**16037**

## DECLARACIÓN JURADA

Yo Marquís Alvaro Miranda, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 4130594 egresado de la carrera de 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, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado:

El hostigamiento laboral, una tendencia social en las relaciones de empleo público y privado, obrero-patronal y la regulación para prevenirlo y sancionarlo,

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 11 días del mes de diciembre del año dos mil 19.



Firma del estudiante

Cédula 4130594

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por permitirme llegar hasta donde he llegado, dándome la fuerza necesaria cada día para luchar por mis sueños, hasta lograrlo, a pesar de las dificultades que se presentan en el diario vivir.

A mi familia, quienes son mi mayor apoyo, que de una u otra manera me ayudaron cada vez que lo necesité, a mis amigos y a todas aquellas personas que se hicieron presente cuando necesité una mano, ahí estuvieron sin interés alguno, gracias a todos lo que de una u otra manera estuvieron para mí, haciendo posible este objetivo personal.

A todos, muchísimas gracias, por el cariño y consideración.

**Maryuris Alfaro Miranda**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de graduación, principalmente a Dios por permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante en mi formación profesional. A mi madre, por ser el pilar más importante y porque siempre me demuestra su cariño y apoyo incondicional, a mi esposo Johnny porque siempre estuvo ahí, a pesar de muchas circunstancias a través del camino nunca me soltó, y a mis hijas Celeste Y Hillary que son el motor de mi vida, y siempre entendieron que mamá tenía que ir a estudiar para llegar a mi sueño, el cual se está cumpliendo hoy.

**Adriana Morera Ulate**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios por protegerme durante todo el camino, y darme las fuerzas para superar cualquier obstáculo a lo largo de mi vida.

A toda mi familia en general, gracias por el apoyo que recibí de una forma u otra, le agradezco infinitamente a mi mejor amiga Maryuris Alfaro, que aparte de ser mi compañera de Universidad, mi compañera de tesis, el ángel que Dios tenía en mi camino para poder salir delante de muchas situaciones, que se me han presentado durante toda mi carrera.

Gracias a todas las personas que me ayudaron en el proceso.

**Adriana Morera Ulate**

## Tabla de Contenidos

<b>1. CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN</b> .....	8
<b>1.1 Introducción</b> .....	9
<b>1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	11
<b>1.3 Antecedentes</b> .....	13
<b>1.4. Estudio de la evolución en tres perspectivas del hostigamiento laboral</b> .....	19
<b>1.4.1 Aspecto histórico</b> .....	20
1.4.2 Aspecto social .....	20
1.4.3 Aspecto Jurídico.....	21
<b>1.5 Problematización</b> .....	24
<b>1.6 Justificación</b> .....	27
<b>1.7 Formulación del Problema</b> .....	28
<b>1.8 Objetivos de la Investigación</b> .....	30
1.7.1 <b>Objetivo General</b> .....	30
1.7.2 <b>Objetivos Específicos</b> .....	31
<b>1.9 Alcances y limitaciones</b> .....	31
1.8.1 Alcances.....	31
1.8.2 Limitaciones.....	32
<b>1.10 Marco teórico</b> .....	32
<b>1.11 Marco metodológico</b> .....	38
1.10.1 Finalidad .....	38
1.10.2 Dimensión temporal.....	39
1.10.3 Carácter .....	39
<b>1.11. Sujetos y fuentes de investigación</b> .....	40
1.11.1 Sujetos.....	40
1.11.2 Fuentes secundarias .....	40
<b>2. CAPÍTULO II. HOSTIGAMIENTO LABORAL</b> .....	42
<b>2.1 HOSTIGAMIENTO LABORAL (MOBBING) Y CONVIVENCIA PACÍFICA</b> .....	43
<b>2.1.1 Etapas del hostigamiento laboral</b> : .....	47
2.1.1.1 El conflicto .....	47
2.1.1.2 El hostigamiento laboral (Mobbing) .....	54

2.1.1.3 Desenlace del hostigamiento. ....	62
<b>2.2 Comportamientos para identificar al hostigador en el ámbito laboral. ....</b>	<b>63</b>
2.2.1 Perfil de acosar y de la víctima. ....	66
<b>2.3 Convivencia Pacífica. ....</b>	<b>69</b>
<b>3.    CAPÍTULO III CAUSAS, CONSECUENCIAS Y EFECTOS. ....</b>	<b>76</b>
<b>3.1 CAUSAS, CONSECUENCIAS Y EFECTOS DEL HOSTIGAMIENTO LABORAL. ....</b>	<b>77</b>
3.1.1 Causas del hostigamiento laboral. ....	78
3.2 CONSECUENCIAS Y EFECTOS DEL HOSTIGAMIENTO LABORAL (MOBBING).....	84
3.3 Efectos causados en la víctima de hostigamiento laboral.....	85
3.3.1 Las 45 preguntas de Leymann. ....	100
<b>4.    CAPÍTULO IV. NORMATIVA.....</b>	<b>103</b>
<b>4.1 NORMATIVA EN CONTRA DEL HOSTIGAMIENTO LABORAL, ACOSAR, ACOSADOR.....</b>	<b>104</b>
4.1.1 La normativa costarricense según el ordenamiento jurídico. ....	107
4.1.2 Procedimiento que explica la jurisprudencia constitucional al conflicto. ....	110
4.1.2.1 Derechos Fundamentales violentados por el hostigamiento laboral. ....	112
4.1.3 El hostigamiento laboral desde la legislación del Código de Trabajo.....	116
<b>4.2 El hostigamiento laboral: Regulación Penal.....</b>	<b>119</b>
4.3 EL hostigamiento laboral: y la posibilidad de su Tutela Resarcitoria.....	124
<b>4.4 JURISPRUDENCIA .....</b>	<b>126</b>
<b>4.5 Derecho comparado, en cuanto al hostigamiento laboral.....</b>	<b>132</b>
<b>4.6 Importancia de denunciar .....</b>	<b>135</b>
<b>4.7 ANÁLISIS DEL ACTUAL PROYECTO DE LEY. ....</b>	<b>140</b>
<b>5.    CONCLUSIONES.....</b>	<b>154</b>
<b>6.    Referencias bibliográficas.....</b>	<b>163</b>

## **1. CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1 Introducción.**

El análisis del acoso laboral es un tema reciente en general. La conceptualización proviene de los países escandinavos, el término utilizado es acoso laboral o mobbing, ya sea el lugar de donde se parte, además, llegó a Europa en los años 90.

La legislación costarricense no ha tratado seriamente el acoso u hostigamiento laboral, razón por la cual se hace indispensable contar con un marco normativo con el fin de regular, prever y sancionar esta problemática global, que provoca graves consecuencias y va aumentando conforme pasan los años, los casos y denuncias, por hostigamiento laboral.

Por mucho tiempo, las víctimas por este fenómeno guardaron silencio por diferentes motivos, temor, vergüenza, inseguridad, transformándose en un tema de discusión a principios de la década del noventa, bajo la denominación de “mobbing o acoso laboral”, con una marcada repercusión.

Se podría decir que hasta los mismos patronos desconocen lo que realmente ocurre dentro y fuera de su oficina y que quizás tampoco le ha dado importancia, o es parte del problema en dado caso lo que les interesa en el final de cuentas es que el trabajo se lleve a cabo correctamente y en su horario establecido.

Actualmente hay una búsqueda de medios preventivos y posibles soluciones, un ambiente de trabajo hostil puede fomentar el acoso u hostigamiento laboral. Al ocasionar al trabajador trastornos y por ende una baja productividad en su área de trabajo.

Esta investigación tiene como principal propósito analizar, desde el punto de vista de la legislación del derecho laboral, al hostigamiento laboral, para determinar, las causas y

ofrecer una propuesta instructiva especialmente concebida para los patronos, en el sector público y privado.

De este modo el planeamiento y desarrollo de este proceso de investigación, se fundamenta en una interrogante que da sentido y forma a los planeamientos. Siendo la siguiente consulta: ¿Por qué el trabajador (a) teme hablar?

Esta pregunta, se prestará para estudiar e investigar las dimensiones en las que se enmarca el hostigamiento laboral, dando así para muchas respuestas y a varios planeamientos de la investigación.

El concepto “hostigamiento laboral y acoso en el trabajo” contiene aspectos relativamente nuevos, lo cual implica el no tener una idea clara de sus alcances y consecuencias en el entorno laboral, que los colaboradores desconocen sobre el tema en general y sus parámetros, que por consiguiente no se le da la importancia necesaria, ni la aplicación de esta, por la poca información obtenida y la regulación actual.

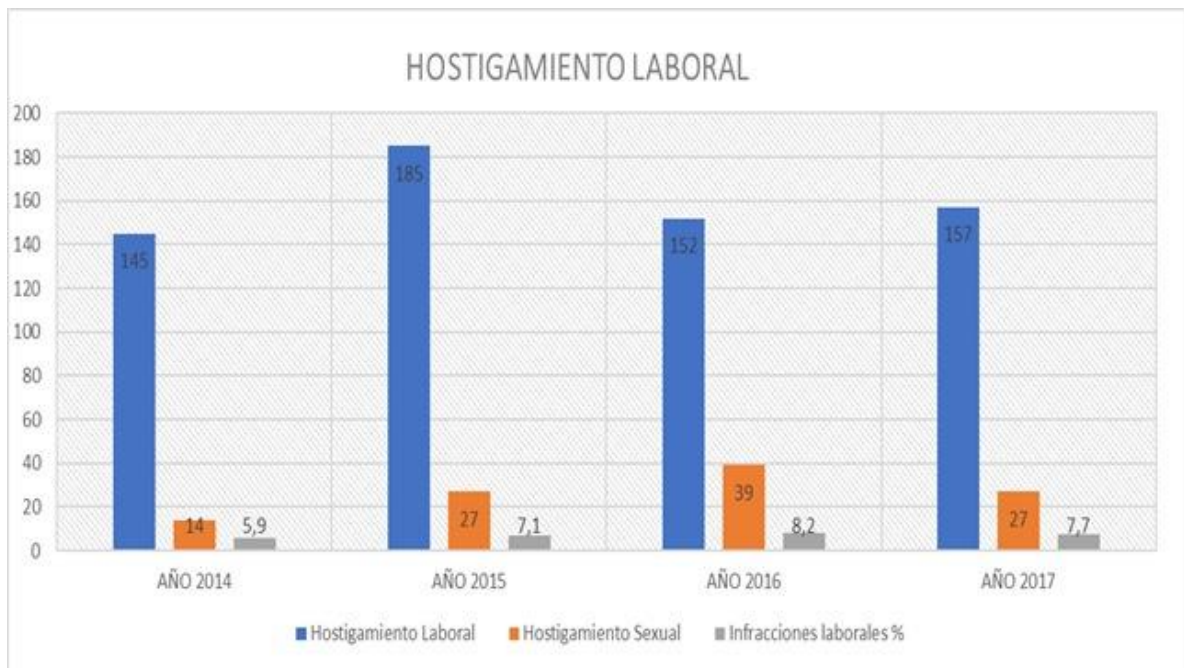
Esto lleva un reto para esta investigación, porque la normativa existente no es suficiente y actualmente hay una discusión a lo interno de las instituciones gubernamentales sobre este fenómeno y proyectos de ley que aún están en proceso.

Con base en lo anterior, el objetivo general es plantear la problemática existente en las empresas públicas y privadas, con respecto del tema del hostigamiento y acoso laboral, dando así a conocer los conceptos básicos, derechos y garantías, los cuales se encontrarían lesionados, con este tipo de comportamiento así como el tratamiento legislativo que se le ha dado en nuestro país, a raíz de la puesta en discusión del mismo en la corriente legislativa, en semejanza a la normativa internacional relacionada.

## 1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El hostigamiento laboral en Costa Rica presenta un gran incremento en denuncias, que da inicio en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) un registro de las denuncias y con ello se empiezan a practicar procedimientos de investigación en vía administrativa y judicial. Como se evidencia en la siguiente figura:

Título: Figura 1 Hostigamiento Laboral



**Fuente:** Elaboración propia a partir de los datos recopilados Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (MTSS, 2017 p.87-90)

Según los datos estadísticos del gráfico anterior, se puede observar que en los últimos años se ha incrementado los casos de hostigamiento laboral y acoso sexual, al existir una inestabilidad en los casos presentados lo que genera una incertidumbre sobre qué

casos han sido realmente resueltos, el mayor se presenta en el año 2015, seguido del 2017, con un incremento denuncias con respecto al hostigamiento laboral.

Además, de lo anterior, la falta de regulación en este tema según el informe de labores, la Defensoría de los Habitantes advierte sobre la falta de intervención de entes estatales, en el tema del hostigamiento laboral, ha generado inseguridad en la clase trabajadora, en el momento de querer denunciar lo ocurrido o que está sucediendo, el temor los lleva a ocultar la problemática, que genera el hostigamiento y las consecuencias irreparables que puede generar en la víctima y su entorno.

Esta problemática se aplica de forma diferente en el Sector Público y Privado, se podría decir, que existe una diferencia abismal en cuanto a la regulación, lo que lleva a cuestionarse ¿Por qué en la empresa pública son más estrictos en cuanto al hostigamiento laboral? Esto lleva a tomar este mismo como ejemplo en cuanto al Sector Privado y las modificaciones que se deben realizar para abarcar este problema y que se lleve a cabo cualquier procedimiento.

Por lo tanto, se debe hacer un estudio, de las diferentes denuncias que recibe el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, de los diferentes sectores del país, cuáles y cómo se han resuelto, para tener un panorama claro sobre este problema y su regulación.

Es importante, levantar información sobre casos expuestos en los diferentes tribunales, sobre cómo se ha llevado a cabo y resuelto, en la actualidad no hay tantas investigaciones, sobre cómo se está radicando esta problemática y la falta de información y conocimiento sobre el tema, se vuelve uno de los principales problemas, pues con base en lo que se conoce y estudia, se plantean soluciones. Necesariamente se

debe investigar, estudiar y analizar la temática que se está utilizando, para combatir y erradicar este tipo de hostigamiento en los centros de trabajo.

### **1.3 Antecedentes.**

Este es un artículo del Dr. Jorge Enrique Romero – Pérez llamado Mobbing Laboral: acoso moral, psicológico el cual nos habla sobre las 45 acciones de Heinz Leymann, y el naturalista Charles Darwin el cual también se hace mención en este artículo algunos sinónimos del mobbing y jurisprudencia que nos hace más fácil el estudio de este fenómeno.

Charles Darwin (1809-1882, naturalista inglés) en una investigación que realizó sobre animales, explica cómo se sustituyen los líderes viejos por los jóvenes o al líder viejo que se le reta constantemente para que defienda su liderazgo dentro de la manada, también , si hay dentro del grupo un individuo enfermo y la manada debe avanzar , se le deja atrás o se le excluye; cuando el grupo considera que el líder está cansado y se le debe sustituir lo hacen por la fuerza.(Pérez .p.3)

Por lo que se generaban conflictos de poder, por permanecer y no ser excluido de la mayoría.

Situación que no nos parece oportuna, ni muy feliz comparación, sin embargo, es una posición aceptada en la doctrina. El conflicto del hostigamiento laboral se da en las relaciones laborales verticales, en el que la jefatura hace un entorno difícil e insoportable a tal punto que el trabajador tenga que irse y horizontal, entre compañeros de igual escala, por motivos de chismes, agresiones, burlas, hasta que llegue al punto de lograr que renuncie a su trabajo. Esto en el reino animal no sucede, el macho alfa lo que hace es liderar, no ataca a sus subalternos, el líder de la manada responde al reto que lanza uno de los machos que quieran hacerse macho alfa y si no lo vence queda renegado o se va de la manada.

Aunado a lo anterior Heinz Leymann (1932-1999) creador del concepto “Mobbing” y las 45 acciones que las explica el autor denominan y sistematiza el estudio del fenómeno denominado “mobbing” o en español acoso laboral u hostigamiento laboral.

En Costa Rica, se inicia en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social un registro de las denuncias por Hostigamiento Laboral. ya para el año 2009 se presentaron un total de 92 denuncias por acoso laboral dentro de los órganos jurisdiccionales.

En el artículo, Escartin-Solanelles, de la especialidad de Psicología de la Universidad de Barcelona realizó una investigación del año 2009 al 2010, que tiene como nombre “mobbing” o acoso laboral: revisión de los principales aspectos teórico -metodológicos que dificultan su estudio, se concluye que:

El fenómeno del mobbing entendido básicamente como una forma de abuso psicológico que ocurre en el lugar de trabajo, permaneció invisible durante mucho tiempo posiblemente a raíz del estudio e intervención de otros problemas sociales tales como el acoso sexual o el maltrato de y entre niños. 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 (Solanelles, año.2010, p.2)

De la revisión de las investigaciones que se han citado queda claro que hay aspectos relevantes que parecen no estar todavía lo suficientemente dilucidados, lo cual resulta significativo en virtud del fuerte impacto negativo que el mobbing tiene sobre las personas (Síndrome de Estrés Post- traumático, etc.), lo que, por otro lado, justifica la relevancia social y académica que este fenómeno está teniendo en la actualidad.

Además, el autor Solanelles, plantea que: Dentro de los puntos que exigen mayor transparencia y controversia, aparecen cuatro de gran consideración por entender, la falta de acuerdo sobre la terminología empleada, la conceptualización y condicionamiento del mobbing y la forma de evaluarlo.

En el artículo, “Mobbing su historia, efectos, causas y algunas propuestas de modelos” sobre este tema. De la autora Flores en Innovar revista de Ciencias Administrativas y Sociales, se plantea que:

La administración moderna reconoce que el capital humano es un factor que se puede determinar el éxito o el fracaso de las organizaciones públicas y privadas del siglo XXI todavía no logra resolver problemas ancestrales relacionados con las conductas negativas de las personas que trabajan en ellas. Tal es el caso del mobbing, que también se conoce como acoso psicológico. El mobbing es un término científico que describe 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. Tal situación provoca un clima de hostilidad y violencia entre el acosador y víctima que dificulta y puede llegar a deteriorar en forma irreversible el buen desempeño y la salud de los trabajadores. (Flores, 2007, p.72)

Además, el estudio plantea que:

El estudio científico del mobbing se justifica de inmediato. En Suecia es un problema que origina la jubilación anticipada de muchos trabajadores. En España se considera un problema laboral que causa ausentismo muy baja productividad. Se calcula que entre el

5 y el 16% de los suicidios que ocurren anualmente en Suecia corresponden a las víctimas de mobbing. (Flores, 2017, p. 83)

En el artículo redactado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el año 2010 el cual se hizo un proceso investigativo con el fin de orientar mejor en estos casos de hostigamiento laboral.

La Organización Internacional del Trabajo define al acoso laboral como la acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por la que, en el lugar del trabajo o en conexión con el trabajo, una persona o un grupo de personas hiere o una víctima, la humilla, ofende o amedrenta (OIT, 2000, p.1).

Además, el proceso investigativo de Leymann denota que:

Las situaciones de acoso laboral se nutren de las relaciones asimétricas de poder entre las diferentes personas que conforman el espacio de trabajo y puede ser ejercidas por quienes ostentan cargos de jefatura, por quienes tienen un rango laboral similar a la persona hostigada o por ambos. (Leymann,2010, p.136)

Además, como afirma la Defensoría de los Habitantes, el Mobbing “es un problema que afecta el corazón mismo de la relación laboral, causando problemas de efectividad, ejecución del trabajo, pero, sobre todo daño psicológico en la víctima” (OIT 2011, p.1)

En el proceso investigativo de la OIT, se plantea que:

El hostigamiento laboral, es un problema que altera negativamente a los trabajadores en general, sin distinción alguna. Son quienes tienen menor poder de decisión en el entorno en que se desempeñan, quienes la mayoría de las veces se encuentran indefensos frente al hostigamiento. Este es el caso, por ejemplo, de las

mujeres o de las personas migrantes. El acoso laboral en el caso de las mujeres puede ser empleado para provocar la renuncia de la trabajadora en situaciones en las que está protegida contra el despido. Por ejemplo, cuando se encuentra bajo el amparo del fuero de maternidad. En estos casos, las mujeres embarazadas son apartadas de sus tareas habituales bajo el pretexto de la que su situación de embarazo les impide mantenerse en su puesto habitual. Sin embargo, es frecuente que esta medida no responda al interés de proteger la salud de las mujeres, sino que se trate de una estrategia para aislar a la trabajadora y desvalorizar su trabajo con el fin de provocar su renuncia (OIT, 2000, p.2)

El artículo de la Gaceta Médica de México del año 2016 titulado como “Prevalencia de mobbing en trabajadores y factores de riesgo asociados” redactado por Medina - Gómez, quien hizo un proceso investigativo, el cual es de mucha importancia para el conocimiento en este tema.

Recientemente, el mobbing ha adquirido relevancia como un riesgo psicosocial emergente que implica hostigar o atacar en grupo a alguien en el trabajo.

Debido a la alta frecuencia y larga duración del comportamiento hostil, este acoso ocasiona un considerable sufrimiento psicológico, psicosomático y social donde la víctima es sometida a un proceso sistemático y estigmatizante cuyo efecto en la persona provoca inestabilidad laboral. La víctima de mobbing es afectada limitando sus posibilidades para comunicarse, se le impide mantener en contactos sociales, disminuyen sus posibilidades para mantener su reputación personal e incluso disminuyen la satisfacción y compromiso laboral. El mobbing ocasiona alteraciones somáticas e incluso genera diversas psicopatologías. Se ha hallado que entre el 10 y

el 20% de los suicidios anuales tienen en sus antecedentes procesos de acoso psicológico en el trabajo. (Medina -Gomez,2016, p. 453)

En la Resolución de la Sala Segunda, en el cual indica un procedimiento que se llevó acabo el 01 de febrero del 2019, sobre el Acoso laboral (mobbing) siendo de mucha relevancia para la investigación que se está realizando. A continuación, se introduce un poco a la presente resolución.

Existió acoso laboral u hostigamiento, cuando:

Se acreditó que su superior inmediato realizó actos con connotaciones sexuales en perjuicio de la actora. Además, la obligaba a participar en actividades sociales en horas no laborales e ingresó sin consentimiento de la demandante a la habitación que ocupaba durante una gira de trabajo. A su vez, que la demandante lo denunció formalmente por hostigamiento sexual y mobbing y que, posteriormente, empezó a recibir un trato hostil y discriminatorio por parte de las autoridades del grupo empresarial. También, que fue despedida con responsabilidad patronal incautándosele una computadora personal, teléfono móvil e impidiéndole hacer un respaldo de la información ahí contenida. (Sala Segunda, 2019 p.87-19)

Según lo expresado en la resolución de la Sala Segunda, se le da a la parte actora y demandada según el Juzgado de Trabajo del Segundo Circuito Judicial de San José, sección Primera dispuso lo siguiente: "Con base en las razones expuestas y normas traídas a colación se declara parcialmente con lugar la demanda", ambas partes apelaron y después de que el Tribunal de Trabajo da como sentencia y resuelve: no se encuentran vicios ni omisiones en los procedimientos, que generen nulidad.

Ambas partes formularon recurso de casación. Como resultados finales se modifica la sentencia, en cuanto el daño moral y se eleva la cantidad en lo demás se confirma el fallo impugnado.

Muchos de los proyectos de ley que se han puesto a la corriente legislativa, se crean con el fin de prevenir y sancionar el acoso laboral o mobbing, lo que se ha generado como una práctica discriminatoria contra la dignidad humana. En palabras de sus proponentes: “Según han resuelto los Tribunales de Justicia Costarricense, este mal trato, no es extraño a nuestras latitudes, y cada vez resulta más frecuente, la interposición de demandas, al alegar como causa, el acoso laboral, sufrido por la clase trabajadora”.

En el informe de labores 2009-2010 del Ministerio de Trabajo, señala haber recibido un número considerable de denuncias de funcionarios (as) que manifestaron ser motivo de hostigamiento o acoso laboral tanto de sus compañeros como de algunos de sus superiores, este ente defensor indica, que si bien es cierto esta tendencia va en incremento y aunado al agravante de la inexistencia de una legislación, que regule estos comportamientos y establezca algún tipo de sanción a esta problemática que se vive en nuestro país. (Morera, P.9)

#### **1.4. Estudio de la evolución en tres perspectivas del hostigamiento laboral.**

“Estudiar el proceso y evolución histórica de las relaciones humanas en la sociedad resulta básico si se pretende comprender cuál ha sido su desarrollo dentro de la interacción humana”. (Naranjo.2006. p.13).

Uno de los fenómenos sociales que se generan a partir de esas relaciones interactivas es precisamente el acoso laboral. “El estudio de su evolución se realizará desde tres perspectivas distintas: histórica social y su tratamiento jurídico”. (Naranjo.2006. p.13).

#### **1.4.1 Aspecto histórico**

Se considera el acoso psicológico y moral en el trabajo como una conducta agresora rechazada por la sociedad en general, que ha existido a través de toda la historia. Se incluyen como tal, todo tipo de agresiones que van desde lo moral y psicológico hasta lo físico en los casos más dramáticos.

A pesar de que en las últimas décadas han surgido en el nivel mundial muchos investigadores que se han interesado en profundizar sobre el tema, hoy día persisten aun sin número de tipos de discriminación a lo largo de todos los sectores ocupacionales. (Naranjo .2006. p.14)

#### **1.4.2 Aspecto social**

En torno a este punto, se hace referencia a la opinión del magistrado español Jordi Agustí Maragall, con respecto al tema sobre el acoso moral en el lugar de trabajo, que en lo que interesa a fines de esta investigación, destaca que:

[...]es incuestionable que la evolución de las relaciones laborales, la terciarización de la economía, la sustitución del trabajo manual, la precariedad, el abandono del paternalismo, etcétera, habrán propiciado el incremento del fenómeno, pero, sin ánimo de polemizar sobre la cuestión, tengo la impresión de que el acoso moral en el trabajo, como todos los acosos y agresiones, siempre ha existido, y el fenómeno nuevo es, precisamente, que se tenga conciencia de ello, que se publicite y que

empecemos a pensar en combatirlo en todos los planos. (Rodríguez, 2002, p. 173-174)

A partir del reciente interés por los investigadores sobre el tema del mobbing, hace unos años se inicia en algunos países del primer mundo una intensa labor de represión de dichas conductas, siendo objeto cada vez con mayor intensidad de fuertes rechazos por parte de los distintos sectores laborales de estas sociedades. Lo que otrora se había mantenido al margen de discusión por prejuicios infundados o temores derivados de la falta de respaldo legislativo y social, estaba finalmente sobre el tapete de la más ferviente crítica, lo que permitió la toma de conciencia de los distintos actores sociales, de la urgente necesidad de regulación. (Naranjo. 2006.p15)

#### 1.4.3 **Aspecto Jurídico.**

La conformación de grupos opositores a esta manifestación de violencia y el surgimiento de nuevas formas de organización social, influyeron profundamente en el ámbito legislativo en cuanto a la imperiosa necesidad de regulación de las conductas generadas por el mobbing. Resulta difícil de asimilar el hecho de que hasta hace no muchos años existía un grave problema conceptual de carecer de un término con el cual identificar el problema del mobbing o acoso psicológico y moral en los campos de trabajo, que todos conocían, pero nadie podía nombrar, y que estaba latente desde tiempos inmemoriales. Paralelo a este fenómeno se sentía un enorme vacío jurídica al respecto lo que hacía inexistentes las alternativas normativas para tratar de prevenirlo o solucionarlo. (Naranjo. 2006.p16)

Por otra parte, del estudio de la jurisprudencia nacional mostró cómo el tema del acoso laboral no se aborda como un grave problema laboral o social, lo cual se concluye por la ausencia suya como tema de contiendas judiciales, como posible causa justificada de extinción de la relación laboral o como cualquier otra manifestación laboral suscitarde de conflictos, la anterior conclusión se reafirma con el trabajo de campo realizado, del que se desprende que en el nivel judicial o administrativo los problemas de acoso se resuelven de manera superficial y sumarísima, no ofreciendo soluciones reales a la problemática del mobbing, sino más bien limitando estas soluciones al seguimiento psiquiátrico y psicológico de la víctima. (Naranjo. 2006.p.233)

En el siguiente artículo, la autora María del Carmen Vidal Casero, tiene como título el “Mobbing en el trabajo”. Su problemática nos induce mucho al tema por el cual se investiga. En este documento podemos encontrar, muchos elementos de gran aporte para el objetivo que se quiere.

La violencia, en sus diferentes formas de presentación, es un fenómeno desafortunadamente cada vez más frecuente en nuestra sociedad. Aunque su contratación en varios grupos y especies de seres vivos es muy antigua, en los últimos años, su presencia, en los humanos he sido de tal magnitud que se han cobrado varias víctimas y ha sido objeto de noticias preferentes en portadas de medios de comunicación. (María del Carmen Vidal Casero. 2003.p.1)

En este documento podemos observar varios elementos que identifican el fenómeno del mobbing a continuación alguno de ellos:

La continuidad: se suele decir que a partir de una continuidad de seis meses de este hostigamiento ya lo podría clasificar como Mobbing

El sujeto paciente: normalmente suele ser una sola persona, casi nunca es un grupo o varias personas.

La finalidad: este tipo de conducta lo que tiene como finalidad es la destrucción de la víctima, el abandono del trabajo es la finalidad más específica.

Las conductas: siempre el acosador ataca aspectos donde las personas son más vulnerables como su vida privada, cualidades físicas y morales.

Por mucho tiempo el tema del “Mobbing” u hostigamiento laboral, era invisible, a raíz del estudio de otros problemas sociales que se consideraban más comunes y de mayor atención, siendo el hostigamiento un tema de mucha importancia, actualmente no son suficientemente revisados y resueltos las denuncias que se llevan a la vía legal , se genera preocupación por los casos expuestos en los últimos años, daños irreparables, por la lucha de poder, exigiendo una necesaria regulación legal, para erradicar este problema social del ambiente laboral.

Este fenómeno ha venido a ser parte de nuestras vidas, y nos afecta en lo laboral , moral y psicológicamente, dando un grave impacto en los trabajadores lo cual afecta la vida personal , al generar tanto estrés laboral y es un problema que afecta tanto en el nivel nacional como internacional , es muy frecuente este tipo de comportamientos, en este trabajo de investigación podemos saber que a nivel internacional existen mucha información lo cual se encuentra incorporada en algunos aspectos en esta tesis.

## 1.5 Problematicación

Actualmente el incremento en las denuncias por hostigamiento laboral es relativamente alto, lo que nos lleva a preocupar y preguntar de dónde viene el problema en sí, a que se debe que en las empresas se esté dando este tipo de fenómeno y como lo están regulando y si realmente se están resolviendo los casos en los órganos competentes. Es necesario investigar si en los centros de trabajo hay una regulación estricta y si se está cumpliendo, que los casos de las denuncias sean resueltos, que se implementen reglamentos y sanciones por el incumplimiento de la misma.

A continuación, se presenta el caso de la resolución, 2015-000235.

Expediente 11-000827-1178-LA

SALA SEGUNDA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. San José, a las nueve horas cincuenta y cinco minutos del veintisiete de febrero de dos mil quince. Proceso ordinario establecido ante el Juzgado de Trabajo del Segundo Circuito Judicial de San José por ROXANA MARÍA BARQUERO ARAYA contra HWCG CENTRAL AMERICAN SERVICE SOCIEDAD ANÓNIMA

Se denota claramente un despido encubierto, provocando situaciones incómodas para la víctima, que poco a poco la fueron ahogando, a tal punto que ella misma renuncia. A raíz de lo sucedido, toma la decisión de exigir sus derechos que fueron violentados, con pruebas logra demostrar la situación a la que fue sometida y con ello ganar el caso y que se le reconozca lo que por ley le corresponde.

Resolviéndose de la siguiente manera:

En el fallo de Casación se revoca de manera parcial la sentencia recurrida y se declara parcialmente con lugar la demanda, se condena a la demandada al pago de

diferencias en el pago del preaviso, cesantía, vacaciones y aguinaldo. Así mismo se condena a la parte demandada al pago de los perjuicios. (Sala Segunda, 000235, 2015)

Situación diferente en el siguiente caso, donde la víctima procede a plantear la demanda laboral contra el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) por un supuesto despido encubierto el cual no logró argumentar y fue declarado sin lugar por la siguiente razón.

Expediente: 08-001716-0166-LA

Resolución: 2012-000758

SALA SEGUNDA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. San José, a las nueve horas del treinta y uno de agosto de dos mil doce. Proceso ordinario establecido ante el Juzgado de Trabajo del Segundo Circuito Judicial de San José, por O., [...], contra el INSTITUTO NACIONAL DE APRENDIZAJE.

Resuelve,

La Magistrada Carro Hernández, junto con otro Magistrado salva el voto, declarando que no existe acoso laboral ni despido encubierto. En primer término, se analiza el deber que posee el trabajador de poner en conocimiento al empleador de los motivos por los cuales se siente inconforme en su puesto de trabajo, esto para brindarle al patrono la posibilidad de corregir la situación que está generando el problema, situación que no se presentó en este caso y que fue omitido examinar. Además, se analiza la improcedencia de aducir causas posteriores o adicionales a las alegadas en la carta de renuncia, ya que el trabajador de manera posterior a su renuncia es cuando aduce que es víctima de acoso laboral. De igual forma la jurisprudencia ha indicado que después del despido de un

trabajador, no se pueden alegar causas posteriores que sustenten el despido. (Sala Segunda, 000758, 2012)

Es de vital importancia tener claros que existe leyes que respaldan al trabajador, darles a conocer cuáles son y cómo las pueden aplicar, que no pase inadvertido el hostigamiento en los centros de trabajo, las consecuencias irreparables para la víctima e incluso los demás colaboradores, pues el hostigamiento es un problema serio, que puede ir en cadena, es decir afectando a varias víctimas, sin que ellos quizás sean conscientes de la atmósfera en la que se encuentran.

La dificultad se presenta en el momento de la comprobación del hostigamiento que lleva a buscar una serie de argumentos, por lo que el objetivo se centra en investigar las posibles causas y formas de cómo resolverlos en el que las víctimas no sean afectadas.

El proyecto de ley “Ley Contra el Acoso Laboral en el Sector Público y Privado” Expediente N.º 18.136, explica el principal objetivo, de llenar un vacío legal, en el tema del hostigamiento laboral.

El principal objetivo de este proyecto de ley, llenar el vacío legal en cuanto al tema del hostigamiento laboral, por medio de un marco jurídico que sancione y ayude a evitar el hostigamiento laboral en el entorno laboral, público como en el privado. Con tal proyecto de ley se procura permitir el cumplimiento a la responsabilidad del Estado asegurar un ambiente laboral apto para los colaboradores y seguro.

Así lo establece el artículo 56 de la Constitución Política.

El trabajo es un derecho del individuo y una obligación con la sociedad. El Estado debe procurar que todos tengan ocupación honesta y útil, debidamente remunerada,

e impedir que por causa de ella se establezcan condiciones que en alguna forma menoscaben la libertad o la dignidad del hombre o degraden su trabajo a la condición de simple mercancía. El Estado garantiza el derecho de libre elección de trabajo. (Constitución Política. 1949.artículo.56)

## **1.6 Justificación**

El fenómeno del hostigamiento laboral es un problema social, tanto en el Sector Público como Privado, convirtiéndose en una tendencia común en el que los trabajadores son sometidos, además en la mayoría de los casos, no son tratados ni sancionados, por el hecho de que las víctimas guardan silencio de lo que está ocurriendo.

La presente propuesta de investigación tiene como cometido explorar y profundizar sobre el problema del hostigamiento laboral, y sus implicaciones en las personas, procurando ser un insumo donde la población trabajadora, conozca tanto sus derechos, como y de qué manera puedan defenderse ante el fenómeno social en su ámbito laboral, por lo anterior se pretende investigar a instituciones públicas y privadas, la forma en que estas regulan el hostigamiento y de igual manera poder implementar una guía conforme a la legislación costarricense en la institución.

La investigación se concentra en que el hostigamiento es un tema que abarca diversos aspectos, social, político y cultural e institucional, a lo interno y externo de la empresa pública y privada, que desde hace años ha estado en discusión de los diferentes medios de comunicación, por ejemplo, la noticia del Diario el Semanario- UCR, que plantea que “Aumentan denuncias de acoso laboral, pero mayoría teme hablar”

El hostigamiento laboral es preocupante dado que es una problemática que va incrementando, un problema que se genera fácilmente si no se le presta la atención necesaria, que afecta a la víctima, en todos los aspectos, de esta forma según la Organización Mundial de la Salud (OMS) define: “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. (Official Records of the World Health Organization, 1946, p. 100), en el caso del hostigamiento, el acosador incide negativamente sobre la salud de la víctima (salud, rendimiento, bienestar, ánimo) convirtiéndose en una cadena que afectará a todos (as) y en general a la sociedad.

La importancia del estudio para la dimensión legal se concentra en que el derecho viene a regular los derechos fundamentales de las personas sin excepción alguna, con esta investigación se pretende hacer un aporte para la población trabajadora, sobre los diferentes tipos de hostigamientos existentes y regulados por el ordenamiento jurídico, que quizás la población desconoce y mediante las leyes se puede generar una cultura preventiva en esta materia.

Las ventajas del proceso de investigación para la clase obrera, es dar un aporte sobre sus diferentes medios para defenderse en la vía legal sin ser necesariamente perjudicados como erróneamente se ha creído.

### **1.7 Formulación del Problema.**

De acuerdo con la Defensoría de los Habitantes de la República, los casos atendidos por esa institución relacionados con la denuncia de acoso laboral o mobbing han venido en aumento a partir del año 2000. Ese aumento ha sido constatado en los Informes anuales de la institución de los años, la Defensoría de los Habitantes empieza a dar cuenta del

incremento en el número de denuncias recibidas por parte de personas trabajadoras, víctimas de algún tipo de hostigamiento laboral o moral 2003-2004, en el 2004-2005, ), la Defensoría advierte sobre la falta de intervención de entes estatales en el tema del hostigamiento laboral, solo en el 2006-2007 se presentaron 34 consultas y 2009-2010 se señala un aumento considerable de denuncias.

Por iniciativa de la Diputada Zamora Alvarado, Mireya, la presentación del proyecto de ley. Fue publicado en el Alcance No. 32 a la Gaceta No.117 del 5 de setiembre de 2011, “Ley Contra el Acoso Laboral en el Sector Público y Privado”, quien indica:

La pretensión fundamental de este proyecto de ley es llenar un vacío legal en torno al tema del hostigamiento laboral, mediante el establecimiento de un marco jurídico que prevenga y sancione el hostigamiento laboral en el empleo, tanto en el ámbito público como en el privado” (Proyecto de ley, Diputada Mireya Zamora Alvarado, Sección II, Año 2011.p.123, Expediente N.º 18.136)

La problemática del hostigamiento laboral ha tenido un aumento en los últimos años en nuestro país y no discrimina en materia de género, sufriendolo en mayor grado el sector femenino.

Con este proyecto de ley se pretende dar cumplimiento a la responsabilidad del Estado de velar por un ambiente de seguridad y salud en las relaciones laborales, derecho consagrado en el artículo 56 de la Constitución Política.

Artículo 56- Constitución Política.

El trabajo es un derecho del individuo y una obligación con la sociedad. El Estado debe procurar que todos tengan ocupación honesta y útil,

debidamente remunerada, e impedir que por causa de ella se establezcan condiciones que en alguna forma menoscaben la libertad o la dignidad del hombre o degraden su trabajo a la condición de simple mercancía. El Estado garantiza el derecho de libre elección de trabajo. (1949).

De esta manera la formulación del problema de investigación es el siguiente:

¿Cuáles son las mejores estrategias para promover la convivencia sana, entre los trabajadores y patronos, con el fin de prevenir el hostigamiento laboral que se viene generando y aumentando?

Además, se ha planteado las siguiente sub-preguntas,

- ¿Quiénes son los responsables de promover métodos para erradicar el hostigamiento laboral en las empresas? empezando por investigar?
- ¿qué motivos provoca que este problema se presente?
- ¿qué estrategias se requieren aplicar en las empresas para combatir el hostigamiento laboral y promover la convivencia entre colaboradores y patronos, con el fin de prevenir procesos disciplinarios y un entorno laboral tóxico?

## **1.8 Objetivos de la Investigación.**

### **1.7.1 Objetivo General**

Con esta investigación se pretende desarrollar el estudio y con ello dar un análisis de todo lo referente al hostigamiento laboral, que la persona aprenda a distinguir cuándo hay un acosador y cuando se convirtió en víctima sin saberlo, con la misma se pretende

aportar a la comunidad trabajadora, las normas que existen con las que se pueden defender y apoyarse en cuanto a una denuncia y cómo proceder, dando a conocer los diferentes proyectos de ley que se encuentran en la corriente legislativa con el mismo fin de proteger a la clase trabajadora.

### **1.7.2 Objetivos Específicos.**

- Definir las estrategias para promover la convivencia sana, entre los trabajadores y patronos, al generar un ambiente más adecuado para los colaboradores, al adoptar las medidas necesarias, en el caso de recibir las denuncias.
- Determinar las causas, que median para que el colaborador no denuncie que está sufriendo hostigamiento laboral, que lo lleva a guardar silencio, que comprendan las políticas sobre qué hacer en caso de verse afectado por un tema como el hostigamiento, parámetros sobre a quién y cómo acudir dentro de la compañía.
- Entender la importancia de que exista un reglamento que regule y sancione el hostigamiento laboral en las empresas, tanto público como privado, que las sanciones por acoso laboral se aplicarán según la gravedad del hecho, según lo establecido en el Código Penal, Código de Trabajo y Constitución Política.

## **1.9 Alcances y limitaciones**

### **1.8.1 Alcances.**

Con la presente investigación se propone investigar a fondo, en diferentes instituciones tanto públicas y privadas y brindar una posible solución al problema para mejorar el ámbito laboral obrero-patronal en esta problemática en el nivel social como lo es el hostigamiento laboral.

### **1.8.2 Limitaciones.**

Esta investigación toca un tema muy profundo y de gran relevancia en cuanto a los trabajadores, sus patronos y el entorno laboral, los colaboradores al sentirse en inferioridad de rango o estatus temen a hablar sobre lo que ocurre en el medio laboral y tienden a callar.

La limitación más importante que se tiene con esta investigación es no contar con la legislación indicada para este tipo de denuncias en Costa Rica, no tener una ley apta para el hostigamiento laboral.

Lo cual hace mucho más complicado el proceso de investigación, para poder obtener información relevante, por no contar con una base sólida para poder actuar con mayor certeza en esta investigación.

Otra de las limitaciones en esta presente investigación es tratar precisamente de que la clase trabajadora pierda el miedo a denunciar a sus patronos, es una limitación ya que no es fácil convencer a las personas que lo hagan.

### **1.10 Marco teórico.**

Cualquier investigación que se procure estudiar un tema tan relevante como es el del hostigamiento laboral en el ambiente de trabajo, se debe evacuar cuáles son los

términos al respecto, es decir las definiciones en todos los ámbitos(jurídicos), concernientes a la investigación.

### ❖ **Mobbing.**

El termino mobbing utilizado para describir el ambiente hostil en las empresas, se origina por múltiples razones, al afectar a uno o varios trabajadores, según su descubridor Heinz Leymann.

Es definido como:

El psico terror 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 psico terror es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes. (ROMERO-PÉREZ: 2009, p.136)

Además, de lo anterior, se puede definir el acoso moral en el trabajo, o mobbing, de acuerdo con su descubridor Heinz Leymann:

Tiempo prolongado: como un fenómeno en que una persona o grupo de personas, ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado, sobre otra persona, en el lugar del trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr finalmente que esa persona abandone el lugar de trabajo. (ROMERO-PÉREZ 2006, p.141)

Por ende, su origen se genera en los centros laborales públicos y privados, al causar estragos, por tal razón, se requiere una necesaria regulación legal, que sancione cualquier acto de hostigamiento entre colaboradores o patronos.

#### ❖ **Acosador.**

Concepto recopilado de Romero Pérez, donde indica de manera explícita lo que es un acosador y las características que lo identifica, permitiendo descubrir cuando se está en presencia de uno y poder evitarlo o defenderse, si fuese necesario buscar la ayuda de un tercero superior. “Perseguir sin tregua, ni reposo; estrechar, acorralar, arrinconar, hostigar, molestar, incomodar.” (ROMERO-PÉREZ: 2006, p.158)

La figura del acosador siempre ha existido en las empresas, quizás no se le ha dado la importancia necesaria, o no se ha descubierto que se está en presencia de uno, lo que le permite al acosador poder actuar más fácilmente, hasta que ocurre un hecho más significativo, en el que tenga que existir una necesaria intervención, incluso legal.

#### ❖ **Acosamiento.**

Recopilado de la lectura Romero Pérez, para describir el proceso utilizado por el acosador para acechar sin cesar a su víctima, hasta lograr su objetivo. “Persecución, insistencia que fatiga en el trabajo, importunar” ROMERO-PÉREZ: 2006, p.158)

El acosador, se prepara, analiza y estudia a su víctima, e insiste en incomodar, molestar, continuamente, a diario, hasta lograr su objetivo. Siendo necesario que haya intervención, de lo contrario será un constante conflicto laboral, en el que la víctima será afectada terriblemente.

#### ❖ **Acosado.**

Romero Pérez, define al acosado, como la víctima en el hostigamiento laboral, quien sufre el mayor impacto en esta problemática que se generan en las empresas. El perseguido o como dirían el fichado, quien es sometido a constantes ataques, burlas, maltratos y demás, hasta lograr que la víctima desista. “Perseguido con tesón, estrechado, acorralado, molestado.” (ROMERO-PÉREZ 2006, p.158)

Es de mucha importancia que la víctima llegue a conocer sus derechos y obligaciones, que en el ámbito laboral se le debe respetar y salvaguardar su seguridad, que puede acudir a denunciar si se está sufriendo acoso en su lugar de trabajo, por parte de sus compañeros o subalternos.

❖ **Acosar.**

Es una acción, de perseguir, fastidiar, de forma consistente, tratando de conseguir su objetivo planteado, sin importar los medios para lograrlo, convirtiéndose en una obsesión, ceñirse en un punto o en una persona, lo cual se convierte en algo molesto para la otra parte, que está siendo víctima en ese momento.

❖ **Acoso sexual.**

El concepto de acoso sexual fue incluido en la investigación hecha por el Dr. Jorge Romero -Pérez la que ayuda a dar una mejor descripción de este concepto en esta tesis lo cual acoso sexual es una de las causas más comunes, y por lo cual se puede dar el comienzo del hostigamiento laboral.

Es una forma de abuso que incluye el hostigamiento reiterativo y continuado de una persona con fines, métodos o motivaciones de naturaleza sexual, ejercido desde una

posición de poder, físico, mental o jerárquico, generalmente en un contexto laboral, docente, doméstico o de cualquier otra índole que implique subordinación del acosado o acosada. (Romero Pérez. 2006. p.143)

Un segundo concepto de esta misma investigación lo que nos introduce un poco más el conocimiento

Conductas de naturaleza sexual, de expresión física, verbal o no verbal, que son propuestas o impuestas a personas sin su consentimiento, especialmente, en su lugar de trabajo, y que atentan contra su dignidad y violan su libertad individual. El que tiene por objeto obtener los favores sexuales de una persona cuando quien lo realiza abusa de su posición de superioridad sobre quien lo sufre. (Romero -Pérez.2006. p.158)

Si bien el hostigamiento laboral, se va dando por etapas, en el que la víctima no siempre es consciente de lo que está ocurriendo, en muchos casos el acosador buscará atacar en son de bromas, para disfrazar sus malas intenciones.

#### ❖ **Ambiente laboral.**

Este concepto se encuentra en la investigación de Romero Pérez la cual indica un pequeño concepto el cual da un aporte del tema en investigación. “Aquel en el cual los trabajadores se desarrollan. Es su entorno en el cual desenvuelven su vida en el marco de sus relaciones laborales”. (Romero Pérez. 2006. p.158).

En muchos casos este ambiente laboral, se vuelve tan pesado para los trabajadores que no quieren regresar más, sin embargo, por sus necesidades, tienen que hacerlo, esto se

convierte en un infierno y provoca muchos trastornos, moral, personal y físicamente afecta la vida de las personas que sufren este hostigamiento laboral.

#### ❖ **Patrono.**

Este concepto lo define el artículo N°2 del Código de Trabajo en el cual hace una descripción de lo que es un patrono conforme con la legislación costarricense. “Patrono es toda persona física o jurídica, particular o de Derecho Público, que emplea los servicios de otra u otras, en virtud de un contrato de trabajo, expreso o implícito, verbal o escrito, individual o colectivo”. (Legislativa.1943. p.1).

Siendo el patrono la figura más importante en las empresas, quienes deben de velar porque el ambiente en su compañía sea la más apta, además radicar con cualquier acto de discriminación u hostigamiento que se presente, al garantizar un adecuado lugar de trabajo y si fuere necesario, tomar las medidas adecuadas si algún colaborador no cumple con lo mencionado.

#### ❖ **Trabajador.**

Este concepto es el que da de manera explícita el Código de Trabajo en el artículo 4 el cual indica qué características debe tener una persona para cumplir con lo que está estipulado en este artículo para ser un trabajador.

Trabajador es toda persona física que presta a otra u otras sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros en virtud de un contrato de trabajo expreso o implícito, verbal o escrito, individual o colectivo. “La misma denominación corresponderá a

cobradores, agentes de comercio, vendedores y todo aquel que reciba una comisión como pago.” (Legislativa, 1943. p.1).

Las personas trabajadoras no solo tienen que cumplir con los requisitos de ley establecidos en este artículo, sino también tienen derechos y obligaciones que los respaldan en cada lugar donde se encuentren laborando, es un beneficio por el servicio prestado.

❖ **Acoso vertical**

Descendente. Coacción realizada por un jerarca sobre uno o más subalternos.

❖ **Acoso Ascendente**

Coacción realizada por un colaborador o un grupo de colaboradores sobre un jerarca.

❖ **Acoso horizontal**

Coacción ejercida por un colaborador o grupo de colaboradores sobre uno de sus compañeros.

**1.11 Marco metodológico.**

**1.10.1 Finalidad.**

Con la presente investigación se pretende la búsqueda y análisis de los diferentes conocimientos en la materia de hostigamiento laboral, la que se determinó que el tipo de investigación por realizar es básica (pura).

Investigación básica (pura). Es aquella actividad orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación sin un fin práctico específico e inmediato.

Su objetivo es crear un cuerpo de conocimientos teóricos en algún campo de la ciencia. (Barrantes, 2015, p.86).

Razón por la cual se eligió, por la importancia de tener los conocimientos necesarios para poder dar un aporte concreto y conciso.

#### **1.10.2. Dimensión temporal.**

El conflicto de hostigamiento laboral se viene generando desde décadas atrás, en diferentes países por el mundo. “Estudios longitudinales (diacrónicos): Estudian un aspecto o problema en distintos momentos, niveles o edades”. (Barrantes .2015. p.86)

Por lo que es necesario la investigación con datos actuales, que detallen como se está tratando el tema del hostigamiento laboral y si se está regulando en los diferentes sectores.

#### **1.10.3 Carácter.**

El comportamiento humano tiene en sí un motivo que lo provoca, el cual explica el actuar de cada individuo en sí y el impacto social que puede generar.

Cualitativa. Estudia, especialmente, los significados de las acciones humanas y de la vida social. Utiliza la metodología interpretativa como la etnografía, fenomenología, interaccionismo simbólico, entre otros. Su interés se centra en el descubrimiento del conocimiento. Los datos se tratan, generalmente, de manera explicativa. (Echavarria.2015. p.87)

Por lo tanto, es de mucha importancia comprender la temática del ser humano y su actuar, para poder determinar los parámetros que se deben establecer.

Según su profundidad:

Exploratoria. Se realiza para obtener un primer conocimiento de una situación, a fin de ejecutar una posterior más profunda, por eso, tiene un carácter provisional. Por lo general, es descriptiva, pero puede llegar a ser explicativa.

- Descriptiva. Describe fenómenos. Se sitúa en un primer nivel del conocimiento científico. Usa la observación, estudios correlacionales y de desarrollo. (Echavarría.2015. p.87)

Es necesario estudiar antecedentes que expliquen la conducta, para entender la actualidad y cómo se vienen desarrollando y su respectiva evolución.

## **1.11. Sujetos y fuentes de investigación**

### **1.11.1 Sujetos**

Para determinar el conflicto, es necesario el estudio para entender la procedencia, es decir, quién se convierte en víctima, quién está generando los conflictos y posible acosador.

Se especifica quiénes son las personas objeto de estudio. Su escogimiento depende del problema por resolver, los objetivos o hipótesis planteadas y las variables por estudiar. Debe recurrir a quienes mejor puedan ofrecer la información, expertos en la temática. (Echavarría,2015. p.183)

Una vez que se tiene claro cuáles son las partes involucradas, resulta más factible en cuanto cómo tratarlo y enfrentarlo.

### **1.11.2 Fuentes secundarias**

Elemento importante en una investigación, son las fuentes de donde se obtiene la información y todo lo que se pueda reunir para poder aclarar cualquier duda.

Fuentes secundarias. Son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema que se va a investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o las situaciones, sino que sólo los referencian. Las principales fuentes secundarias para la obtención de la información son los libros, las revistas, los documentos escritos (en general, todo medio impreso), los documentales, los noticieros y los medios de información. (Bernal,2010, p.192).

Por el tipo de investigación se pretende lograr obtener fuentes de investigación valiosa, para poder contribuir a la comunidad trabajadora.

## **2. CAPÍTULO II. HOSTIGAMIENTO LABORAL.**

En el presente apartado se detalla los principales resultados de la investigación, donde se inicia con el primer objetivo específico sobre el hostigamiento laboral y cómo se puede promover la convivencia sana entre patronos y trabajadores, al adoptar las medidas necesarias en cada caso en específico.

## **2.1 HOSTIGAMIENTO LABORAL (MOBBING) Y CONVIVENCIA PACÍFICA.**

Se genera una importante preocupación en cuanto al tema del hostigamiento laboral, que se está generando con más frecuencia en las empresas, públicas y privadas, en ambos casos ya se presentan signos de acoso, lo que lleva a estudiar y analizar qué está sucediendo en esos casos y cómo se están resolviendo, si se están tomando con seriedad o si lo están dejando pasar por alto, poniendo en riesgo la integridad del trabajador acosado.

El fenómeno del mobbing entendido básicamente como una forma de abuso psicológico que ocurre en el lugar de trabajo, permaneció invisible durante mucho tiempo posiblemente a raíz del estudio e intervención de otros problemas sociales tales como el acoso sexual o el maltrato de y entre niños. 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 (Solanelles, año.2010, p.2)

Como explica Solanelles, es un tema que permaneció invisible por mucho tiempo, pero a raíz de otros problemas más relevantes, se fue dando a conocer, que el acoso laboral, es un tema importante y delicado, del que no se le ha dado la regulación necesaria. Sin embargo, con el pasar de los años, ha ido tomando más relevancia, siendo un tema más discutido, además de que ya existen incluso denuncias y casos.

La Organización Internacional del Trabajo define el acoso laboral como la acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por la que, en el lugar del trabajo o en conexión con el trabajo, una persona o un grupo de personas hiere o una víctima, la humilla, ofende o amedrenta (OIT, 2000, p.1).

El hostigamiento laboral se presenta de muchas maneras, verbal, físicamente, moralmente, incluso por medio de bromas dirigidas a menospreciar a la víctima, siempre buscando el mismo objetivo, dañar, atacar, invadir, herir, humillar, todo lo relacionado con derrumbar a la víctima de algún modo. Por lo anterior, el ambiente en el lugar de trabajo será hostil, tanto para la víctima como para los demás, un ambiente pesado e incómodo, la convivencia entre los colaboradores será lesionada, afectada y en muchos casos imposible de lograr acuerdos entre ellos. Por lo mismo, pueden verse afectados no solo la víctima, también la empresa, por pérdidas dinerarias que puedan ocasionar los conflictos entre colaboradores y falta de apoyo mutuo, en el final de cuentas las empresas trabajan en conjunto con un mismo fin, del que si no se cumplen los parámetros no se llega a la meta.

La mayor autoridad en la materia, el psicólogo alemán quien elaboro como profesor e investigar en la universidad de Estocolmo, Suecia, Heinz Leymann, en su excepcional obra sobre el tema titulada Mobbing: La persecución en el trabajo (1996), realiza una importante puntualización.

Los conflictos son inevitables [...] No estamos hablando aquí, sin embargo, del conflicto. Nos referimos aquí a un tipo de situación comunicativa que amenaza con infligir al individuo graves perjuicios psíquicos y físicos. El mobbing es un proceso de destrucción; se compone de una serie de actuaciones hostiles, que, de tomadas de forma aisladas, podrían parecer anodinas, pero cuya repetición constante tiene

efectos perniciosos [...] El concepto de mobbing queda definido por el encadenamiento a lo largo de un periodo de tiempo de intentos o acciones hostiles consumadas expresadas o manifestadas por una o varias personas hacia una tercera: el objetivo. (Leymann, citado por Piñuel, 2001, p. 52).

El hostigamiento laboral no es un problema que se presenta en las empresas de forma inmediata, se genera con pequeños insultos, bromas pesadas, groserías, que son vistos como menos grave, hasta que conforme avanza el tiempo, se le va atacando más a la víctima, de forma más directa y con intenciones de por medio, es decir, lo que inició con una “broma” se convirtió en un escenario laboral incómodo y que va incrementando cada día, muchas veces las bromas o palabras van generando en cada persona una repercusión en su entorno laboral, por otra parte, la persona que lo hace y da este tipo de bromas o juegos ni se da cuenta del daño que está causando, lo que empieza con algo tan simple crea un caos tanto en la vida personal como en lo laboral de la víctima.

En consecuencia, el agresor se convierte en hostigador, lo que quizás inició como una broma, se volvió en una ventaja para el agresor tomar poder y actuar intencionadamente, creando un ambiente tóxico y autor principal del hostigamiento laboral, incluso volviéndose más personal, es decir el opresor ataca constantemente a su víctima, una vez que determinó que le es una amenaza, conforme vaya pasando el tiempo, sentirá más poder y confianza, como anteriormente se mencionó, va en incremento, si la víctima cede lugar a los insultos e incomodidades, se vuelve vulnerable tanto para el opresor como para el resto, al quedar como un trabajador que permite que se le ofenda y no hacer nada al respecto.

Por lo tanto, los demás tendrán el poder también de atacar a la víctima, es una reacción en cadena, entre menos se defienda el agredido, más ataques recibirá y cada vez más fuertes.

Continúa indicando el profesor Piñuel que:

Cuando se habla de mobbing se alude al amotinamiento reactivo y agresivo de unos individuos que se sienten atacados. Mas en concreto, en biología y en etología se mencionan los chillido o gritos de alarma que emite un grupo de animales que se sienten acosados o amenazados ante la presencia de un animal predador potencialmente peligroso. En los entornos laborales, este término apunta al conjunto de quejas y reproches que expresan quienes se sienten víctimas de unos predadores, tanto jefes como compañeros. (Piñuel. 2001.p.23)

Se puede afirmar entonces, que el hostigamiento laboral se va generando por etapas o categorías, de las que cada vez serán más graves para la víctima y será necesaria la intervención legal para combatirlo.

La psiquiatra francesa Marie-France Hirigoyen puntualiza que “El acoso moral en el trabajo se define como toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud...) que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo. (Hirigoyen, 2001, p.19)

El hostigamiento laboral en las empresas afecta en todos los aspectos posibles, es decir que el acosador no solo provocará disturbios en su víctima, sino también en el ambiente laboral e indirectamente a los demás colaboradores que tienen que lidiar con un acosar y los constantes ataques a la víctima.

En el medio nacional, el Proyecto de ley contra el Acoso Psicológico y Moral en el trabajo define como tal:

Toda aquella situación en la que una persona o varias, sean superiores jerárquicos o no, ejerzan violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado, sobre otra u otras personas en el lugar de trabajo, sea mediante comportamientos, palabras o actitudes, con el fin de degradar sus condiciones de trabajo, destruir sus redes de comunicación, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y conseguir su desmotivación laboral, Incluye el proceso de atormentar, hostigar o aterrorizar psicológicamente a otros en el trabajo. (Asamblea Legislativa, 2003, Proyecto de Ley 15211, artículo 2)

Finalmente, es importante tener claro que independientemente de las diferentes definiciones o conceptualización que los diferentes expertos en la materia puedan brindar, que estos consideren que puede definir el concepto de hostigamiento laboral, lo único cierto, es que el hostigamiento laboral, es una conducta con malas intenciones por parte del acosador, con consecuencias negativas en general, tanto para la víctima como para el resto, incluso generar desempleo en el peor de los casos.

## **2.1.1 Etapas del hostigamiento laboral**

### **2.1.1.1 El conflicto.**

#### **❖ Conflicto:**

Es una oposición que se da entre individuos, por ideologías y posiciones diferentes con respecto de un tema en concreto, o en acuerdos que no se logran llevar a cabo por las diferencias de cada sujeto.

Un conflicto laboral se entiende en el desacuerdo o diferencias que se encuentra en un ámbito laboral entre un colaborador o varios de un mismo sector. Si bien es cierto es muy

difícil que con el paso del tiempo no se produzca, siempre existen personas con alguna inconformidad, ya sea en lo laboral o en lo personal con los compañeros de trabajo.

Cuando una de las partes quiere imponer sus ideales y que se cumplan como lo ordena, sin pedir opinión alguna, o aceptar propuestas, genera un conflicto de intereses, en cuanto lo que se desea lograr.

En el ámbito laboral es muy común encontrar empresas que presentan conflictos entre los colaboradores, incluso entre jefes y subordinados.

Algunas de estas diferencias pueden ser, roces con sus compañeros, problemas con las funciones que desempeñen, o la falta de productividad en el lugar de trabajo.

Estos conflictos pueden llegar a tener consecuencias muy negativas tanto para las personas que desempeñan el trabajo, como para la empresa en donde lo realizan.

Esto tiende a suceder muy seguido, más aún cuando se trabaja en equipo, ya sea por diferentes personalidades, formas de trabajo, creencias o simplemente por un desacuerdo en las funciones que se les deleguen, todas estas pueden ocasionar conflictos en las relaciones laborales.

Existen muchos tipos de conflictos entre ellos: Individuales y colectivos.

#### ❖ Conflictos individuales

Este tipo de conflicto se genera por desacuerdos en el contrato laboral, que se le entrega al colaborador, pero que solo perjudica a un individuo en específico, abarca tanto en el momento de contratación como en momentos previos, es una relación aislada entre las partes, refiriéndose a los intereses del trabajador en particular.

Este conflicto es directamente entre el colaborador y empleador, aunque el reclamo se efectuó por varios del gremio, no lo hace un conflicto colectivo, por las circunstancias sigue siendo individual, pero se les denomina pluriindividuales, sin embargo, en cuanto a la resolución es similar a los conflictos colectivos.

#### ❖ Conflictos colectivos

Los conflictos colectivos se generan para obtener un beneficio de mejores condiciones de trabajo para un provecho en general, esto se hace con el apoyo de todos los colaboradores en la empresa y no en particular, no se trata de intereses particulares que se suman, sino de intereses en el nivel de gremio, y esto genera dos cosas que se dé una ventaja en lo que se pide o una desventaja ya que la decisión que se tome también los afectará a todo el grupo en general.

El conflicto colectivo se ocasiona cuando los beneficios conciernen a todo un gremio profesional y no a un colaborador en particular. Es decir, cualquier decisión o solución que se llegara a tomar al final del conflicto, va a repercutir a todos en general y no a uno en particular.

Estos conflictos colectivos pueden ser de derecho o de intereses.

#### ❖ Conflictos de derechos

Estos se refieren en cuanto a la interpretación de una norma establecida y su forma de aplicación, la cual necesariamente va a afectar o beneficiar al grupo en general.

#### ❖ Conflictos de interés

Por otra parte, en este conflicto se propone establecer, rectificar, extinguir una norma vigente, se relaciona a intereses más específicos que afectan a los trabajadores, es decir, vacaciones, remuneraciones, jornadas de trabajo, viáticos, entre otros.

Independientemente de que el conflicto sea de derecho o de intereses, se tiene que llegar a una solución ya sea por vía legal o alterna lo antes posible, por lo que esto genera un ambiente laboral incómodo, aunque son parte de las empresas, es importante tener claro que se les debe dar la atención necesaria, para su pronto resolución y evitar consecuencias graves.

### **Los conflictos colectivos se pueden dar de muchas formas**

- ❖ **Interpersonales.** Este conflicto es uno de lo más comunes entre los compañeros de trabajo. Puede que a los compañeros no les guste la forma de hablar de esa persona, las personas cuando hablan de sus compañeros con otros, se crean rumores y esto va causando un ambiente pesado entre el grupo.
- ❖ **Organizativos.** Estos se dan cuando hay conflictos de intereses, por la falta de organización de la empresa a la hora de terminar qué tipo de funciones para cada colaborador.
- ❖ **Cambios.** Cuando la empresa decide hacer cambios ya sea recorte de personal, algún cambio en el contrato de trabajo, esto genera entre los trabajadores un ambiente de estrés y disconformidad lo cual se va a desarrollar en el entorno laboral al no saber si estos cambios les será conveniente o no, lo que causaría un descontrol mental y poca concentración en las funciones que ahí desempeñan.
- ❖ **Por las altas jerarquías.** Las empresas siempre se encontrarán dirigidas por un jefe o gerente, quien toma las decisiones más relevantes, cuando se está en presencia de un jefe negativo, altanero, se dificulta la comunicación con sus

subordinados, quien no les tomara en cuenta a la hora de tomar decisiones en la empresa o realizar cambios que considera pertinente.

- ❖ **Por conflictos de intereses.** Es muy común los problemas entre trabajadores, cuando los intereses de cada uno no convergen, cada uno tomando decisiones conforme lo que le convenga, sin consideración del resto, dejando a un lado el trabajo en equipo e interés de los demás.
- ❖ **Bromas pesadas.** En un ambiente laboral existen todo tipo de trabajador, cualidades que distinguirá uno del otro, que en muchos casos es la excusa perfecta para ser utilizado en contra del que sea más “débil” a vista de los demás. Es el detonante para ocasionar un ambiente tóxico, cuando se empieza a hostigar a un trabajador, es el inicio de un sinfín de consecuencias que generará a corto y largo plazo, dependiendo del caso y cómo se resuelva.
- ❖ **Conflictos de poder.** De los más comunes en las empresas, públicas como privadas, sin distinción alguna, cuando se desea subir de puesto o se desea ser más importante en las empresas, volverse indispensable, quienes tienen ese tipo de interés, algunos tienden a utilizar medios erróneos para llegar allí, es decir, no tendrán consideración alguna con el resto, es decir, no les importará pasar por encima de otros, o utilizarlos como escaleras para llegar a cumplir sus objetivos, esto provocará constantes enfrentamientos entre quienes crean tener más poder.
- ❖ **Racismo.** Es uno de los casos muy común en las empresas, un grupo étnico causa discriminación hacia otro colaborador, por sus diferencias étnicas, haciéndoles sentir inferiores y menos importantes, aislándolos del resto,

incluso contribuyendo para que se unan una mayoría y en conjunto rechazar y aislar a su víctima.

❖ **Competencia.** Unos de los principales motivos por los que se generan conflictos laborales, la actitud de superioridad del agresor sobre sus víctimas, al sentirse y actual como el mejor, sobresalir en sus actividades laborales al utilizar a los demás, del que si considera que alguno es o puede ser mejor que él, buscará arduamente superarlo al utilizar cualquier medida, aunque sean incorrectas. Su grado de competitividad negativa, le impedirá tener consideración alguna en el momento de querer pasar por encima de todos a toda costa.

❖ **Basados en el género.** Los conflictos basados en el género, tanto el hombre como la mujer están expuestos a tener conflictos de esta índole. Es normal encontrar en las empresas jefas o compañeras que son dadas a menospreciar al hombre, por un sinnúmero de razones, que en muchos casos no son ni laborales. Por otra parte, la mujer puede ser muy vulnerable, en cuanto a un grupo machista, si es considerada una amenaza para su hombría en el entorno laboral, existen muchas situaciones que se presentan en las empresas públicas y privadas, en el que la mujer es hostigada de muchas maneras y las víctimas guardan silencio por miedo a perder su puesto de trabajo.

Por otra parte, también se generan factores externos como la presión económica, la competencia interna y externa, esto si se trabaja por una comisión cada colaborador quiere siempre vender más que los demás y genera un ambiente como bien se indicó de competencia entre ellos por ser el líder de ventas en la empresa.

Los conflictos pueden deteriorar las relaciones laborales, y la productividad de una empresa lo importante es intervenir lo antes posible para que no se llegue a un problema mayor, como analizamos anteriormente, son el principal detonante de un ambiente laboral hostil, para cada uno de los colaboradores y jefes, se generan por múltiples razones, de las que siempre estarán presente en todas las empresas, siendo un grupo de personas, con personalidades y comportamientos diferentes, como consecuencia se presentan los enfrentamientos, cada quien defendiendo su posición, el problema no está necesariamente en las diferencias que pueda tener cada colaborador, si bien es de donde proviene el que una empresa puede crecer, por las ideas y aportes de cada individuo.

La clave del conflicto, en cuanto a los problemas, varía dependiendo de la manera que cada individuo lo resuelva, además de quien se haga cargo de velar porque no se esté atacando a uno o varios por esas diferencias, es decir, si empiezan a existir peleas, gritos, insultos, contar con la presencia de un coordinador, o mejor dicho un jefe de área, que vele no solo porque se cumplan los trabajos y metas establecidas, sino también de mantener el orden en todos los aspectos, si se tiene control de estos asuntos, el conflicto no avanzara y se resolverá en el momento y de la forma más adecuada, tener claro que es necesario intervenir, cuando los conflictos están aumentando, siendo cada vez más graves y complejos, la determinación e importancia que se le preste será vital, con ello, identificar a los causantes y proceder a sancionar y corregir dichas conductas que están afectando el ambiente laboral.

Por otra parte, los conflictos pueden ser generados por los de la alta jerarquía, cuando un jefe no es consciente de sus errores, es militar y autoritario, siendo el único en la toma de decisiones, egocéntrico y haciendo abuso de su poder, claramente tendrá conflictos con el

resto de los trabajadores a su cargo, del que es más difícil resolver un conflicto, cuando los colaboradores temen hablar, de lo que está sucediendo, acudir a un jefe superior, si es el caso que se está en presencia del máximo jerarca como agresor, necesariamente tendrá que existir intervención legal.

### **2.1.1.2 El hostigamiento laboral (Mobbing)**

Se puede definir como una manera de agresión en el ámbito laboral, que afecta directamente en lo psicológico y moral de la víctima, su principal particularidad es que el hostigador actuará de manera persistente contra su víctima, es decir, procederá día a día, con agresiones cada vez más graves y repetitivas.

Situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas 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 que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo. (Leymann, 1990, p.83)

Un trabajador o un grupo de trabajadores que perciben un daño psicológico y moral, sin motivo alguno, de los que pueden darse por diferentes grupos sociales, o de sus mismos compañeros (compañeros de la misma línea jerárquica) o de subordinados (jefes) aunque son menos común, si existen casos, ya sea por abuso de poder, o por ser un jefe débil, que más bien resulta un problema, por la falta de autoridad y respeto.

Este daño psicológico se puede dar de forma constante y durante periodos largos , lo cual puede llegar a ataques o agresiones físicas o accidentes de forma “casual”, esta situación puede generar además de los daños psicológicos y morales , enfermedades como insomnio ,

mucho estrés laboral hasta desencadenar una situación muy extrema, como el suicidio de la víctima, el hostigador lo que intenta con este tipo de acciones es que el agredido deje definitivamente el trabajo, esto porque en cuanto a la normativa se beneficia el empleador si este renuncia, para así no tener muchas obligaciones laborales con el trabajador.

Para Iñaki Piñuel y Zabala, profesor español, el acoso laboral puede ser definido como:

El deliberado y continuado maltrato moral y verbal que recibe el trabajador, hasta entonces válido, adecuado, o incluso excelente en su desempeño, por parte de uno o varios compañeros de trabajo (incluido muy frecuentemente el jefe), que busca con ello desestabilizarlo y minarlo emocionalmente con vista a deteriorar y hacer disminuir su capacidad laboral o empleabilidad y poder eliminarlo así más fácilmente del lugar y del trabajo que ocupa en la organización. (Piñuel y Zabala I. 2001, p.16).

Como anteriormente se viene hablando, el hostigamiento laboral puede disfrazarse de bromas, humor negro, en el que la víctima a inicios no es consciente de que se le está maltratando, lo que para el resto de los colaboradores son bromas y chistes pesados, se está volviendo acoso para la víctima, los alcances dependerán de como reaccione el afectado y las medidas con las que se defiende con cada tipo de hostigamiento y hostigador.

Podemos definir el acoso moral en el trabajo, o mobbing, de acuerdo con su descubridor Heinz Leyman, así:

Tiempo prolongado: como un fenómeno en que una persona o grupo de personas, ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado, sobre otra persona, en el lugar del trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima, destruir su reputación,

perturbar el ejercicio de sus labores y lograr finalmente que esa persona abandone el lugar de trabajo. (Romero Pérez, 2006, p.141)

El hostigamiento laboral es un conflicto que se genera en todo el mundo, es decir se puede afirmar que es un conflicto universal, todo tipo de persona de cualquier nacionalidad puede estar expuesta a ser objeto de maltrato en su lugar de trabajo.

Resolución del Parlamento Europeo, sobre el hostigamiento laboral, explica lo siguiente:

Es incuestionable que la evolución de las relaciones laborales, la terciarización de la economía, la sustitución del trabajo manual, la precariedad, el abandono del paternalismo, etc., habrán propiciado el incremento del fenómeno, pero, sin ánimo de polemizar sobre la cuestión, tengo la impresión del que el acoso moral del trabajo, como todos los acosos y agresiones, siempre ha existido, y el fenómeno nuevo es, precisamente, que se tenga conciencia de ello, que se publicite y que empecemos a pensar en combatirlo en todos los planos. (Rodríguez, 2002, p.173-174)

Al ser un tema tan complejo en el ámbito laboral, en países europeos da inicios grandes investigaciones por parte de experto en la materia, quienes se inquietaron con las cantidades de casos que se estaban presentando en el mundo, generando controversias entre los empresarios al verse involucrados y afectados, oponiendo rechazo a las investigaciones. Al ser nuevas y recientes investigaciones, generó discusión, por ser un tema con poca legislación y grandes críticas, lo que más bien dio espacio para concientizar la urgente necesidad de buscar una regulación sobre el conflicto.

### **Tipos de hostigamiento laboral.**

Podemos encontrar diversas clases de hostigamiento laboral o mobbing, independientemente del lugar de trabajo o de la jerarquía en el que se encuentre el

hostigador y según las intenciones que se pretendan con la agresión, puede variar la situación y modo de solución.

- ❖ **Acoso vertical descendente.** Este tipo de acoso se genera cuando el hostigador está en un nivel superior que su víctima, es decir cuando uno o varios con mayor poder jerárquico hacen mal uso de su autoridad para afectar a los que tiene a cargo, valiéndose del puesto.

Un claro ejemplo sería, cuando un jefe desea que el colaborador renuncie por su propia voluntad y con ello, beneficiarse en cuanto a las obligaciones laborales dinerarias correspondientes al trabajador, del que recurrirá a constantes agresiones disfrazadas, para lograr su objetivo.

Es el caso ocurrido en la resolución 2015 contra HWCG CENTRAL AMERICAN SERVICE SOCIEDAD ANÓNIMA.

Expediente: 11-000827-1178-LA

Resolución: 2015-000235 SALA SEGUNDA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. San José, a las nueve horas cincuenta y cinco minutos del veintisiete de febrero de dos mil quince. Proceso ordinario establecido ante el Juzgado de Trabajo del Segundo Circuito Judicial de San José por ROXANA MARÍA BARQUERO ARAYA contra HWCG CENTRAL AMERICAN SERVICE SOCIEDAD ANÓNIMA.

La actora promueve la acción para que se condene a la demanda al pago de diferencias salariales y otros extremos. El Juzgado de Trabajo declara sin lugar la demanda en todos sus extremos. La actora apela y el Tribunal confirma la sentencia recurrida. Posterior formula recurso ante la Sala Segunda. Señala que ella tenía una relación laboral con la empresa demandada, que su horario lo

disponían los clientes, ya que cuando la requerían ella debía de tener disponibilidad. En el año 2010 no la llamaron a trabajar y tenía que estar llamando todas las semanas para preguntar si había trabajo, ya que la mantenían sin asignarle ningún trabajo esto por un período de un año, ganando un salario mensual de \$15 dólares, adicional el contrato de trabajo que había firmado tenía una cláusula según la cual, no podía trabajar para la competencia ni por cuenta propia hasta por dos años después de terminar la relación laboral, bajo pena de indemnización al patrono.

Uno de los aspectos más importantes en esta sentencia es la figura del despido encubierto, en virtud de la cual, no hay un despido directo, sino que se incurren en ciertas prácticas abusivas e ilegales con la finalidad de que sea la trabajadora la que termina el contrato y no la parte patronal. En el caso en particular se analizan las siguientes situaciones: no brindarle trabajo a la accionada; establecer cláusulas abusivas en el contrato de trabajo como la prohibición de trabajar para la competencia y por cuenta propia; otorgar un salario muy bajo para así variar el cálculo de las prestaciones laborales; los constantes reclamos por falta de pago hacia el demandado, en general una serie de circunstancias, de las cuales se puede concluir que la empresa las habría hecho de manera tal que se configurara un despido encubierto, en la sentencia se indica que: "...Todos estos elementos, analizados en forma conjunta y tomando en cuenta la negativa de la empresa de asignarle trabajo durante todo el año 2010, dejan en evidencia que lo que se dio, en este caso, fue un despido encubierto ...". Adicional, se realiza un análisis de los daños y perjuicios y la relación entre el accionar de la empresa y su responsabilidad de indemnizarlos según el artículo 1045 del

Código Civil. “Las actuaciones de la empresa demandada generaron un perjuicio para la actora, quien vio vulnerados sus derechos laborales por actuaciones abusivas de parte de su empleadora...De acuerdo con el artículo 41 constitucional, es un derecho fundamental de los individuos el recibir reparo a los daños (término genérico) injustamente sufridos. En este mismo sentido, el ordinal 1045 del Código Civil establece la obligación general de que, de acuerdo con el principio de responsabilidad civil, todo aquel que causa un daño, está obligado a repararlo en conjunto con sus perjuicios...” En el fallo de Casación se revoca de manera parcial la sentencia recurrida y se declara parcialmente con lugar la demanda, se condena a la demandada al pago de diferencias en el pago del preaviso, cesantía, vacaciones y aguinaldo. Así mismo se condena a la parte demanda al pago de los perjuicios.

Esta situación es la más frecuente en el contexto actual, que da a entender a los trabajadores asalariados que deben estar preparados para aceptar cualquier cosa con tal de conservar su empleo. La empresa permite que un individuo dirija a sus subordinados de un modo tiránico o perverso, ya sea porque le conviene, o porque no le parece importante. Pero las consecuencias para el subordinado son muy gravosas. (Hirigoyen, 1999, p.55)

En fin, se puede entender que el tipo de hostigamiento laboral va a depender del nivel de subordinación en el que se encuentre, es decir el hostigamiento laboral va más allá del poder que se tenga en una empresa, influye considerablemente en las relaciones laborales y como trabajen para tener un ambiente de armonía, tanto patrono-trabajador, como entre compañeros,

aunque por lo general el hostigamiento proviene entre los mismo o superior a inferior.

- ❖ **Acoso vertical ascendente.** Aunque es menos común que el descendente, también ocurre en las empresas, cuando el superior jerárquico que está a cargo, no logra congeniar con los demás trabajadores, los cuales buscarán la manera de removerlo de su puesto o que él por su propia voluntad o por la presión, decida renunciar a su cargo.

En algunas ocasiones se genera por la falta de carácter y mando a la hora de dar órdenes y tomar decisiones, por otro lado, también ocurren problemas cuando el superior hace abuso de poder y más bien provoca inconformidad con los demás o simplemente porque los colaboradores no aceptan a su superior.

Se ha indicado lo siguiente:

Este es un caso mucho menos frecuente. Se pueden tratar de una persona que vienen del exterior, cuyo estilo o cuyos métodos no son admitidos por el grupo, y que no se esfuerza por adaptarse o imponerse. Se puede tratar también de un antiguo compañero al que se ha ascendido sin consultar a la planilla. En cualquier caso, la dirección no ha tenido suficientemente en la cuenta las opiniones del personal con el que esta persona tendrá que trabajar. El problema se complica cuando no se establece previamente una descripción precisa de los objetivos del grupo de trabajo, o cuando las tareas de la persona ascendida suponen una intromisión en alguno de sus subordinados (Hirigoyen, 1999, p.54)

En algunas ocasiones se genera por la falta de carácter y mando a la hora de dar órdenes y tomar decisiones, por otro lado, también ocurren problemas cuando el superior hace abuso de poder y más bien provoca inconformidad con los demás o simplemente porque los colaboradores no aceptan a su superior.

- ❖ **Acoso horizontal.** Esto ocurre cuando el acoso se genera entre la misma línea de jerarquía entre compañeros, es decir, están en igualdad de mando, sin embargo, el acosador o acosadores elige a uno de ellos para hacerlo su víctima, con fines personales, haciendo lo posible por lograr intimidar, creyéndose superior al resto, hasta que el agredido desista y decida irse o permita el acoso.

Este tipo de hostigamiento ha sido caracterizado de la siguiente forma:

Los grupos tienden a igualar a los individuos y soportan mal las diferencias [...] A veces, el acoso es suscitado por un sentimiento de envidia de alguien que posee alguna cosa que los demás no tienen: bondad, juventud, riqueza, cualidades de relación [...] Las agresiones entre compañeros también pueden surgir, por un lado, de las enemistades personales que están relacionadas con la historia de cada uno de ellos y por otro, de una forma de competencia en la que uno de los protagonistas intenta destacar a expensas del otro. [...] En la mayoría de las ocasiones, la incompetencia de los directivos, intermedios refuerza el proceso. Muchos de ellos no son propiamente directivos [...]. Esta incompetencia es un factor agravante del proceso de acoso, pues cuando los agresores son compañeros de trabajo, el primer punto de socorro debería ser el responsable jerárquico o el escalón

superior. Si no se da un clima de confianza, es imposible pedir ayuda a un superior (Hirigoyen, 1999, p. 51 a 54)

Un ejemplo sería, cuando llega un nuevo integrante, con una modalidad diferente de trabajo, con buenas ideas y gran potencial, por lo que claramente será una amenaza a la modalidad que tiene el resto, del que no estarán muy contentos con los cambios que se puedan generar y será una competencia para los que se consideran líderes y de mayor rango.

### **2.1.1.3 Desenlace del hostigamiento.**

El hostigamiento laboral se va generando por etapas, de las que se han explicado anteriormente, empezando por pequeños conflictos que van aumentando y siendo más graves, hasta convertirse en hostigamiento laboral, una vez que se detecta una víctima será atacada hasta que el agresor logre su cumplimiento, del que el agredido tendrá una importante decisión sobre cómo enfrentar su situación en el entorno laboral.

Cada colaborador tiene una forma diferente de reaccionar, es decir pueden existir varias víctimas en un ambiente laboral, de los cuales tomarán las medidas que consideren oportunas, en otros casos guardarán silencio, cada situación se puede tornar diferente.

En esta etapa de desenlace del hostigamiento laboral puede ocasionarse por múltiples razones, entre ellas:

- ❖ Después de constantes ataques por parte del agresor, la víctima decide no seguir más, porque logró encontrar una mejor opción laboral o simplemente no aguantó el “tormento” que está viviendo en su entorno laboral, dejando de manera voluntaria su actual trabajo.

- ❖ En este punto, la víctima encuentra la manera de defenderse y logra detener el mobbing que está sufriendo, por lo general esto lo logra con el apoyo de sus compañeros o de algunos de sus jefes, lo que será de mucha ayuda para los demás compañeros del trabajo, saber de qué manera logró enfrentar el hostigamiento y ser ejemplo para los demás.
- ❖ En cuestiones más críticas, del que no se logra llegar a un acuerdo, es necesario separar a la víctima de su agresor, en el Sector Público por lo general cuando un funcionario público es el hostigador, se reubica lejos de su víctima, en el Sector Privado, lo cambian de lugar o sucursal o simplemente lo despiden si es necesario.

Así mismo, las personas que sufren de hostigamiento laboral, no es tan fácil que recupere el nivel de bienestar mental y físico de antes, que comenzará este acoso, ya que la víctima puede desencadenar un enorme vacío emocional, que no será fácil de superar, lo cual ocasionan un daño moral, físico y psicológico en la víctima.

Por lo anterior cobra sentido por cuanto,

Si se protege al trabajador de riesgos laborales, como son las exposiciones a sustancias nocivas o a ruidos inadecuados, cuando más se le debería proteger de la persecución perversa que perpetran los acosadores contra sus víctimas, indefensas jurídicamente ante ellas. (Piñuel, 2001, p.33)

## **2.2 Comportamientos para identificar al hostigador en el ámbito laboral.**

La transformación del hostigamiento laboral, dentro de un comportamiento normal, en el que, en la mayoría de los casos, tienen la misma peculiaridad en sus características.

Los expertos en la materia se han encargado de individualizar muchas de esas fases, al dar origen a diferentes comportamientos que determinan a un hostigador y su evolución con el paso de tiempo, en los siguientes términos:

Todo da inicios con un cambio considerable en el trato entre el hostigador y el sujeto que entonces será su víctima en el proceso de hostigamiento laboral, que anteriormente era una relación laboral imparcial o incluso amistosa, se empieza a tornar tóxica y conflictiva, por lo tanto provocará confusión en la víctima, quien se cuestionará constantemente, sobre qué motivo a ese cambio en el comportamiento del acosador hacia su persona, dudando sobre que habrá hecho mal, culpándose y sintiendo vergüenza por lo que se empieza a generar en ese ámbito laboral.

El cambio se genera por motivos de celos, rechazo, competitividad, por la falta de aceptación a las diferencias, en muchos casos se debe a que la víctima cuenta con características físicas llamativas y eso ya provoca incomodidad e inseguridad en el acosador, por puestos de trabajo, que considere una amenaza, o simplemente por razones personales del hostigador, que crea que su víctima podría perjudicar sus intereses y posición en la empresa.

A partir de ahí se comienza, un seguimiento sistemático ya sea de superiores o compañeros, la cual se dirige a desacreditar la imagen del trabajador ante las demás personas, mediante mentiras, burlas, rumores entre otras.

A la víctima se le aísla, negando cualquier contacto de comunicación con los demás compañeros de trabajo, se excluye de cualquier tipo de actividad social y formal.

Este comportamiento ocasiona el inmediato deterioro de la confianza en sí misma y en sus capacidades profesionales, e inicia un lento y continuo proceso de desvaloración personal, consistente en la destrucción de la autoestima (Piñuel. 2001, p.51-52)

La situación de la víctima da inicios en una escala que va en aumento, es decir los conflictos con el acosador llega a conocimientos de todos en la empresa, incluso hasta los de recursos humanos, en el que el acosador utilizará esa información a su favor, logrando hacerles creer que la víctima es una persona conflictiva, que genera problemas con los demás, ante esta situación el acosado estará en una posición difícil de lidiar, y en la mayoría de los casos tienden a ser despedidos o renunciar o bien solicitan una reubicación.

La recuperación de la víctima después de un ataque de mobbing, suele tardar años y nunca es total. En ocasiones el acoso psicológico laboral, persiste más allá más la salida de la víctima de la empresa, eliminando así toda oportunidad de empleo, lo cual ha sido denominado por los autores, como “el final de la empleabilidad”. (Piñuel, 2001, p.105)

Lo que desencadena una repercusión para el resto de la vida de la víctima lo cual no solo afecta a la víctima, en el ámbito laboral sino también en lo personal, en muchas ocasiones estas personas llegan al suicidio, al determinar que no pueden seguir lidiando con este problema y no encuentran la salida.

Es importante tener claro cuáles son las características y comportamientos del hostigador, para poder combatir la situación, diferenciar entre hostigamiento y

comportamiento repulsivo, para determinar si hay acoso laboral. Un comentario grosero en un momento dado no necesariamente es acoso, quizás sea ofensivo solo para una persona, en el momento en que se empiezan los comentarios repulsivos de manera repetitiva y hacia la misma persona, se podría decir que se está en presencia de hostigamiento laboral.

El hostigador se puede manifestar de múltiples maneras contra su víctima, incluso fuera de jornada laboral, de manera insistente, buscarle, llamarle, acecharle, con mensajes, llamadas, correos, visitas sorpresas, es decir, invadir su completa privacidad, no necesariamente la conducta tiene que ser amenazante, para que sea contemplado como hostigamiento.

Un caso muy común de hostigamiento se da cuando un colaborador desea ascender de puesto, ya sea hombre o mujer, porque ambos pueden ser víctima de este tipo de hostigamiento, refiriéndose al tipo de hostigador, que pretende obtener favores sexuales a cambio de aumentos salariales o puestos, a ser un tema más crítico y delicado, es necesario denunciar, para acabar con este problema.

### 2.2.1 Perfil de acosar y de la víctima.

#### ❖ Perfil del acosador

La psicología del agresor ha sido uno de los principales objetos de investigación de los estudiosos de la materia. Una de las más destacadas investigaciones es la desarrollada por el hasta ahora mayor exponente de la problemática del mobbing el ya fallecido profesor Heinz Leymann, de la Universidad de Estocolmo, quien sostenía que el “el comportamiento del acosador obedece casi siempre a un intento

del mismo por encubrir o camuflar sus propias deficiencias (Piñuel. 2001, p.129), carencias que son puestas en evidencias de manera inconsciente por la conducta ejemplar de la persona que a raíz de eso resulta marcada como objetivo. (María Quirós, 2006, p.50)

Gloria Báez, apunta al respecto que

El acosador es una persona de características narcisistas, cuya perversión no llega a derivar en enfermedades mentales de la gravedad de una persona psicópata, si ha sufrido carencias y abusos y tiene necesidades no satisfechas que han generado neurosis, vacíos y heridas afectivas. El individuo perverso posee una fría racionalidad combinada con la incapacidad de considerar a los demás como seres humanos. El primer acto del depredador consiste en inmovilizar a la víctima. Seduce, vampiriza. Para afirmarse, tiene que destruir. Por el contrario, suelen desarrollarse exitosamente en su carrera profesional mediante la ausencia de escrúpulos, lo que les facilita el abuso de las personas que les rodean, especialmente aquellas que se encuentran en un lugar de subordinación. (Gloria Báez, 2001, p.80)

En nuestro país se ha tratado de determinar algunas características comunes en los acosadores laborales.

Así de las cuales se crea la siguiente:

...exageradas centralización en sí mismos; falta de interés o empatía hacia los demás; necesidad de aprobación o triunfo; egocéntricos; intolerantes a la crítica; necesitados de admiración y reconocimiento, protagonismos, quieren

figurar, ascender o aparentar, personas resentidas, frustrados, envidiosas, celosas o egoístas... (Rivera, octubre, 2003, p.21)

Los expertos consideran que existen diferentes posiciones para poder llevar y completar el hostigamiento laboral en el ambiente de trabajo, al mencionar dos formas, por comisión o por omisión.

Los actos de hostigamiento suelen producirse de manera activa o por comisión, consistiendo en gritos, insultos, reprensiones, humillaciones en público o en privado, falsas acusaciones, intromisiones y obstaculizaciones en el trabajo, que reducen su eficacia y calidad. También se da en el hostigamiento por omisión o de manera pasiva, que se desarrolla en forma de restricciones en el uso de material o equipos, prohibiciones u obstaculizaciones en el acceso a datos o información necesaria para el trabajo, eliminación del apoyo necesario para el trabajador, disminución o eliminación de la formación o el adiestramiento imprescindible para el empleado, negación de la comunicación con él, etcétera. (Piñuel, 2001, p.55).

El hostigamiento laboral se presenta de múltiples formas, de forma directa e indirecta, en el que el acosador siempre buscará la manera de borrar toda evidencia que puede generarse en su contra.

❖ **Perfil de la víctima.**

Resulta inquietante hasta paradójico que por lo general las víctimas del hostigamiento laboral son personas alegres, amistosas, populares entre el resto, en otras palabras, son personas agradables.

En cuanto a este tema,

Las investigaciones sobre la personalidad y la manera de vivir de las víctimas de terrorismo psicológico en la empresa coinciden en señalar que los acosadores seleccionan casi siempre un mismo tipo o perfil de personas, aquellas cuyo modo de vivir, alegría, felicidad, situación familiar, capacidades, talentos, carisma, orientación ética, independencia, capacidad de liderar, popularidad, etc., despiertan en ellos, debido a sus profundos sentimientos de celos y envidia personal o profesional. (Piñuel, 2001, p.113).

Piñuel hace referencia a que las víctimas por sus cualidades son motivos para que el acosador tienda a atacarlo y lograr ensuciar su reputación, hasta que sea mal visto por el resto y que esas cualidades de la víctima dejen de ser notorias y por ende buscar siempre ser el mejor, sin importar los medios para lograrlo.

### **2.3 Convivencia Pacífica.**

Convivencia, acción de convivir unos con otros. Capacidad que tiene una persona con otra para poder compartir un lugar, trabajo, hogar, con armonía y tranquilidad. Respetando las diferencias, y personalidades. Aceptar que cada individuo puede tener una forma y manera de ser, en que en muchos casos no van a coincidir, de que deberán llegar a un acuerdo equitativo a la hora de llevar a cabo un trabajo, proyecto. Es un acto de existir de forma respetuosa hacia los demás y sus diferencias.

En un ambiente laboral, la convivencia pacífica es afectada por un sinnúmero de motivos, que se vuelve complejo y de difícil manejo, al provocar el hostigamiento laboral

De las que se desprenden los siguientes puntos;

#### ❖ **Dificultades en la comunicación**

Un factor de vital importancia es la comunicación, de ella se deriva el tipo de relación que se genere entre compañeros y patronos. El saber comunicarse y saber comunicar y transmitir lo que se desea, si no se logra una comunicación asertiva, generará conflictos, disgustos y mal entendidos entre los presentes. Por otra parte, se tiene la comunicación negativa, refiriéndose a quienes se valen de su facilidad para hablar utilizándolo como un instrumento para afectar a sus compañeros, generando chismes, controversias, menoscabando la integridad de otros, quienes en algunos casos recurren a guardar silencio, a reprimir su malestar, ocultando lo que está ocurriendo. La comunicación puede ser negativa o positiva, por lo general es necesario de un mediador, con la capacidad de poder poner orden y lograr respeto entre los demás, de sus diferencias y formas de actuar.

Si se está en presencia de hostigamiento laboral, en este caso más bien se impedirá que la víctima hable o pueda expresarse, se le interrumpirá cuando quiera decir algo, hasta que su comunicación sea nula. Los demás compañeros tendrán la libertad de amenazarle, tratarle mal, afectar su trabajo, invadir su vida personal, buscar que pierda contacto con los demás.

#### ❖ **Aislamiento social**

Depende de cada situación en particular. Muchos colaboradores tienden aislarse del resto de los compañeros, por diversos motivos, por timidez, por dificultad para

relacionarse con otros o simplemente porque no están cómodos en el entorno que los rodea. En un caso más complicado, se da el aislamiento por parte de un tercero, es decir un colaborador o un patrono propicia que aislen a uno de los trabajadores, que no lo tomen en cuenta, que no le hablen, que no interactúen con él, con fines personales, de que la víctima se sienta atacada, emboscada y recurra a apartarse del resto o en el peor de los casos a irse de la empresa por la misma presión a la que esta sienta sometida por uno o varios.

❖ **Desprestigio ante el resto de los trabajadores**

El hostigamiento laboral también se presenta en el día a día y las actividades que desempeñan, en el que el agresor buscará desacreditar, ridiculizar y avergonzar a la víctima, poniéndolo hacer trabajos que quizás no son su especialidad para que quede como un incapaz y hacer burla de él, o haciéndolo quedar como inútil enfrente de otros trabajadores, clientes o patronos. Se le vigilará y pondrá en tela de duda todo lo que haga y realice, con constantes cuestionamientos sobre sus aportes y trabajos que desempeñe al provocar inseguridad en la víctima, llevándolo a extrema desesperación de renunciar, sin importar la pérdida de muchos derechos, garantías y que el agresor logre el objetivo.

❖ **Desprestigio laboral.**

En el hostigamiento laboral siempre existirán diversas formas de atacar a la víctima, hacerle quedar como un inútil, que las labores que se le delegan son demasiadas para su capacidad, buscando siempre menoscabar su integridad física y emocional. El fin es buscar que la víctima se sienta inferior e incapaz de desempeñarse en lo que se le ordena hacer, hasta el punto de no poderlo ejecutar de manera correcta o como se le indica.

Este fenómeno se caracteriza justamente por eso, porque se pretende que la víctima llegue a un estado anímico, en el que no se pueda desempeñar, atacado por la ansiedad, desesperación, frustración. Que busque la salida más fácil, que sería renunciar, dándole el gusto a los opresores. No se diferencia el género, ambos pueden estar expuestos a tal problemática, sin embargo, las mujeres suelen ser las más propensas la diferencia podría darse en la forma de confrontarlo, sin embargo, es indiscutible el hecho de que el género femenino son más dadas a ocultar si están siendo hostigadas por algún compañero, incluso podría estarse dando hostigamiento sexual, del que prefieren permanecer calladas.

#### ❖ **Salud física o psíquica**

La salud es de vital importancia en las personas, es necesario contar un equilibrio físico y moral, lo que llevará al colaborador a desempeñarse en su entorno laboral con mejores resultados, tanto en las tareas como en la relación con los demás. Si la salud es atacada, por ende, el rendimiento cambiará, lo que pretende el sujeto opresor contra su víctima, provocar un deterioro físico y emocional, que la víctima entorpezca en sus funciones y empiece a faltar al trabajo, fracase en lo que realice, presente signos de irritación incluso con los demás, haciendo de sus horas laborales tormentosas. Presentará signos de agotamiento mental, incapaz de razonar y acatar órdenes, descontento y se alejará del resto, o será aislado por su mismo comportamiento.

El sujeto opresor buscará comprometer la salud de la víctima, que trabaje más horas de lo normal, exceso de funciones, cuestionamientos en todo lo que haga y opine, al final de cuentas lo que se pretende es que la víctima empiece a sufrir serios problemas de salud, poniendo en riesgo su puesto de trabajo y su integridad física y emocional.

Entre las consecuencias físicas más comunes se puede encontrar todo tipo de sintomatologías que se pueden dar a causa del estrés y el trauma que provoca el acoso. Entre ellas se puede dar dolores musculares, problemas de respiración, dolencias gastrointestinales u otros. Es por este motivo que las personas que son sometidas a este tipo de maltrato u hostigamiento sienten que ya no pueden estar en ese ámbito laboral, se les vuelve tan difícil hasta llegar a este punto de sentirse tan mal.

Por otra parte, la consecuencia psicológica sería el descenso de la satisfacción laboral, pérdida de apoyo en el entorno de trabajo, trastornos de ansiedad y estrés, depresión, falta de concentración y memoria, insomnio y demás.

Este tipo de acoso u hostigamiento también influye en las relaciones personales y ámbitos completamente externos al centro de trabajo.

#### ❖ **Problemas externos al trabajo**

Esta problemática puede generar consecuencias en muchos aspectos no necesariamente relacionados con el trabajo, es decir cuando la víctima se encuentra siendo hostigado en su lugar de trabajo, las consecuencias negativas que provoca lo acompañarán en todo momento, la víctima presentará problemas a la hora de relacionarse con sus familiares y amigos, aun estando fuera de la oficina, el cansancio mental y estrés no desaparecerán.

Esto quiere decir que el hostigamiento laboral puede tener grandes alcances en cuanto a lo que afecta a la víctima, su vida laboral y personal. Por lo general quienes sufren de acoso laboral, tienden a aislarse del resto, familia y amigos, el estado anímico en el que se encuentran no les permite ni siquiera disfrutar de un día libre, de vacaciones o días feriados, esto se debe a que se vuelven vulnerables y depresivos, sin deseos de

hacer nada y hasta que hablen del tema lo enfrenten como se debe y decidan buscar ayuda van a poder volver a su estado de ánimo regular.

❖ **Pérdida de confianza y valor personal.**

Las consecuencias del hostigamiento, además de provocar un considerable rendimiento laboral disminuido, llegan a ser muy graves, esto se debe a que el acosador buscara la manera de derribar psicológicamente a su víctima. Por consiguiente, el hostigamiento laboral lleva a un daño mental de gran consideración. Provocando a quien lo sufre un trastorno en sus funciones causado por el mal rendimiento, vinculado directamente por todos los maltratos y agresiones físicas y psicológicas.

Por lo general el acosador buscará la manera de que la víctima sienta que no puede lograr nada de lo que se le ordena, que sienta que es incapaz de desempeñarse, que no es importante para la empresa, que lo consideran inútil, cuando quizás es un colaborador muy bueno, pero por los constantes maltratos a su integridad física y moral, ha perdido confianza en sí mismo y con eso su valor como trabajador y persona. Es importante destacar, que son consecuencias en cadena que se van generando, esto quiere decir que una cosa lleva a la otra, cuando el colaborador empieza a dudar de sus capacidades físicas y mentales, empieza a fallar en sus labores y obligaciones, desencadenando un sinnúmero de problemas que se van acumulando.

Cuando la víctima falla en lo que hace repetidamente, se le empieza a tener desconfianza en cuanto si es capaz de desempeñarse en alguna tarea que se le delegue, lo que provocará pérdida de confianza de sus superiores y que sus tareas dentro de la empresa empiecen a ser significativas, lo que será provechoso para el acosador, al lograr que su víctima sea ignorada y que se le dé poca atención.

## Análisis de resultados

En este apartado se centra en analizar las causas que median para que la víctima no denuncie y políticas sobre cómo actuar en caso de ser víctima de hostigamiento laboral.

### **3. CAPÍTULO III CAUSAS, CONSECUENCIAS Y EFECTOS.**

### **3.1 CAUSAS, CONSECUENCIAS Y EFECTOS DEL HOSTIGAMIENTO LABORAL.**

Como se viene hablando en el capítulo anterior, el tema del hostigamiento laboral es muy extenso y complejo, por ende, muy delicado al que hay que darle la atención necesaria para su solución de la mejor manera, en el que existan las menos consecuencias posibles, por el que es de vital importancia, estudiar las causas, de dónde proviene para empezar a erradicarlas.

Tener claro la conceptualización del término “Hostigamiento laboral o mobbing” como un comportamiento o conducta que se ejerce sobre una persona al pasar del tiempo, con el propósito de efectuar un daño en la integridad física y psicológica, creando un desequilibrio de fuerzas, con el fin de acabar con la reputación, la comunicación, sus actividades y responsabilidades de la víctima.

El hostigamiento laboral proviene de un conflicto generado por el estrés laboral, que por lo general se caracteriza porque no necesariamente es por causas relacionadas directamente con el cumplimiento del trabajo y directrices o con su estructura. Tiene su procedencia e inicios, en las relaciones entre los trabajadores, que se generan los problemas y con ello el hostigamiento.

Las causas del hostigamiento laboral pueden ser diversas, responde a cada víctima, si bien es claro, todas las víctimas pueden ser diferentes, en cuanto a su personalidad y manera de enfrentar los conflictos, lo que para el acosar es una ventaja, conocer a cada víctima para saber cómo afectarlo, es decir en sus puntos débiles.

### **3.1.1 Causas del hostigamiento laboral.**

#### **❖ La planificación del trabajo**

Una forma de atacar a la víctima de hostigamiento laboral, es delegarle responsabilidades complicadas de cumplir o que quizás no son parte de su trabajo, con el fin de que no pueda cumplirlas y por ende ser sancionado o desprestigiado por el patrono ante el resto.

De la misma se desprenden dos vertientes, una cuantitativa y otra cualitativa. Cuantitativas, se le delegan trabajos excesivos y complejos para la víctima, que por lo general provocará recargo, que afectará directamente a quien las ejecute, del cual perderá el completo control, al provocar total o parcialmente deficiencia en sus tareas, y un desgaste físico y emocional. Es decir, la víctima tendrá demasiadas responsabilidades de trabajo, pero poca capacidad para llevarlo a cabo en todos sus extremos y como se le exige.

Como consecuencia de lo anterior mencionado, afectará en cuanto a lo cualitativo, obligando a la víctima de forma indirecta a desempeñar tareas tediosas, innecesarias y reiterativas. Todo lo mencionado provoca en la víctima un estrés laboral y agotamiento físico, moral, que puede ser el detonante, siendo el inicio del hostigamiento laboral, en el entorno, al provocar hasta daños psicológicos e irreparables para la víctima, como principal afectado.

#### **❖ La dirección**

Los propietarios, patronos o jefes, en muchos casos cometen el error inducidos por la avaricia o el deseo de completar con las metas propuestas, exponen a los colaboradores a cumplir con tareas y trabajos a toda costa, sin contemplar el tiempo, cansancio y demás. Sin analizar la capacidad para cumplirlos, llegan a un punto de explotación laboral, desencadenando

un sinnúmero de comportamientos entre compañeros, por el estrés de querer cumplir con esas exigencias.

Es decir, es una reacción en cadena, los de más alta jerarquía recurrirán a presionar a sus colaboradores, al provocar un ambiente hostil y tenso entre ellos, en el que unos serán más afectados que otros dependiendo de la capacidad que tenga cada uno para afrontar la presión laboral y el exceso de tareas que se les asigne, convirtiéndose en un caos.

#### ❖ **Las tareas**

En un ambiente laboral, cuando un empleador empieza a sentir que siempre practica las mismas tareas, las mismas funciones, es decir, una completa monotonía en su vida laboral. Sin ver un crecimiento personal ni dinerario aun cuando puede ser un trabajador de años, ese descontento puede provocar un malestar y canalizar esa frustración en otros compañeros que quizás si han surgido en la empresa o tienen mejor posición jerárquica, al iniciar el acoso y hostigamiento hacia ellos.

#### ❖ **Cualidades positivas y negativas de la víctima.**

El hostigamiento laboral tiende a darse cuando hay descontento por algún o algunos de los compañeros hacia otro, ya sea por sentirse intimidados o inseguros de sí mismos, al ver que el otro se supera, y va en ascenso. Por sus grandes capacidades para desenvolverse en sus tareas y facilidad para relacionarse, recibiendo aplausos por sus grandes logros y aportes, felicitaciones de sus jefes y aceptación con los demás, puede desencadenar envidia y celos por parte de otros compañeros, que, a raíz del éxito y crecimiento laboral y personal de la víctima, buscarán desprestigiarlo frente a sus autoridades y demás colaboradores.

Existe muchas causas por las que se puede dar el acoso laboral, una ellas pueden ser las cualidades positivas que el trabajador tenga, refiriéndose a su buena presentación personal o

bien gran capacidad intelectual, lo cual esto generará un comportamiento de celos y competencia hacia sus compañeros en el entorno laboral.

Por otra parte, cuando un trabajador no cumple con los lineamientos, requisitos ni con lo que se le exige, va a generar inconformidad por parte de su equipo de trabajo, tener que estar diciéndole qué hacer y cómo hacerlo y aun así, que no logre el cometido, lo que se convierte tedioso para los demás tener que estar corrigiendo un mal trabajo, por la misma molestia, empezar a hostigarlo, molestarlo y no brindarle ayuda alguna, esperando a que renuncie y de esta manera quitarse un problema de encima con un trabajador que consideran inútil y más bien una carga. En algunos casos, hasta los superiores en conjunto con los colaboradores buscan las maneras de que este tipo de empleado haga por sí mismo la respectiva renuncia, cuando lo empiezan a molestar, insultar, malos tratos, hacerlo sentir inútil e innecesario. Al punto de que decida irse.

#### ❖ **Competencia y rivalidad.**

Como se viene mencionando anteriormente, la principal peculiaridad de este fenómeno llamado hostigamiento laboral, radica en que el acosador o los posibles acosadores se inclinan específicamente a quienes los consideran competencia, o se sienten amenazados, por motivos muy simples, por un aumento de salario, un ascenso o simple popularidad en un entorno laboral, al analizar que algún sujeto llámese víctima está siendo mejor en sus funciones, es de vital importancia y con aportes relevantes, será el detonante, en la búsqueda de cómo acabar con ese sujeto, que le representa una amenaza a su “status” en la empresa, tiende a darse con el ingreso nuevos trabajadores, que resultan importantes y aptos en todo lo que le delegan, o a colaboradores que ya llevan más recorrido en una empresa y siempre se han dado a conocer como trabajadores elite y por ende llegan a ganar más dinero y garantías, entre ellos subir de puesto, que por consiguiente de manera inmediata causará envidia de otros compañeros de

trabajo y a raíz de esto ser un blanco fácil, para el acosador, que al sentirse intimidado buscará la manera de desprestigiar a la víctima.

❖ **Indefensión de la víctima.**

Las víctimas intentan comportarse de forma complaciente con el hostigador para evitar “problemas” y tratar que el entorno laboral mejore, sin embargo, esto ocasiona una indefensión de la víctima ya que el acosador al sentir que no le está causando el daño que esperaba se vuelve más insoportable el ámbito laboral hasta llegar a su objetivo.

El acosador, hace sentirse responsable a la víctima de la situación, lo que hace que la víctima tenga sentimientos de impotencia, la persona que está sufriendo del hostigamiento laboral, casi nunca se da cuenta de la realidad en la que vive principalmente por su baja autoestima y sentimiento de confusión, lo que hace hincapié a que, la forma de agresión sea de una forma más violenta.

Ante todo, este problema de parte de los que son víctimas de hostigamiento al sentirse menospreciados y creer que no son culpables de lo que se vive en ese momento, uno de los mayores puntos de indefensión de la víctima es encontrarse con la negligencia de la ley con este tipo de delito, ya que en nuestro país no existe una regulación clara de él, lo cual hace una causa específica para que el acosador pueda apoyarse en ese punto tan importante.

❖ **Justificar un despido sin argumentos.**

Esta es una causa de las más comunes, el patrono da una justificación disfrazada del despido, lo más común es que se le diga al colaborador que es por un corte de personal, o reestructuración de la empresa, este tipo de mentiras es disfrazar el despido lo cual genera el despido injustificado, el que consiste en despedir al colaborador sin haber tenido ninguna causa contemplada en la ley, ya que para despedir a alguien de su puesto de trabajo tienen que haber una causa grave y fundamentada en la cual el trabajador se dé por enterado del porqué se está actuando de esa forma.

❖ **Desplazar a la víctima, para poner en su puesto de trabajo a otro.**

En el ámbito laboral, es muy común que se produzca diversas situaciones en las que se desenvuelva una convivencia imposible para los patrones y trabajadores, si bien es cierto esto se pueda dar, pero no implica tener que hacer actos antijurídicos con el afán de perjudicar al trabajador, por las cuales todo empleador debe de explicar con claridad a los trabajadores con el fin de que este entienda la situación por la que se está despidiendo en ese momento. Es decir, la causa no se encuentra fundamentada en hechos reales, sino más bien una serie de mentiras la cual es la forma más fácil de disfrazar el despido para así poner un remplazo en el puesto del trabajador anterior.

❖ **Forzar para que abandone su trabajo.**

En la mayoría de los casos el hostigador como se viene hablando anteriormente, su principal objetivo será que su víctima renuncie de su lugar de trabajo, podría ser por parte de un mismo compañero ejerza esa presión sobre su víctima, o en otros casos muy comunes, por parte de un superior jerárquico, que crea beneficioso que la víctima renuncie, por lo que buscará la manera de hostigarle o instigará a otros para que lo intimiden, hasta lograr el objetivo, ataques contra su dignidad, ridiculizarle en todo momento y por cualquier motivo, hasta hacer insostenible su estadía en ese lugar de trabajo.

Este punto es muy importante ya que los patrones se encargan de causar el abandono del trabajador, tanto con una sobrecarga de trabajo, lo que hace una presión en el nivel laboral, el no reconocer las capacidades laborales también hace que el empleado se sienta mal, por tratar de dar lo mejor de sí y no es valorado por su patrono, muchos de los patrones no les importa sus empleados. Todas estas situaciones hacen que el trabajador tenga que renunciar a su puesto.

❖ **Presionar para una anticipada jubilación.**

Una vez que el superior jerárquico considera que el colaborador no le es provechoso, que más bien estorba o simplemente la productividad baja, por razones de edad y cansancio físico, tienden a buscar la manera que el trabajador desista y se vaya. La poca tolerancia hacia el trabajador los impulsa a practicar tratos inadecuados y poco comprensibles con la situación, que a pesar de que este cerca de la posible jubilación, hace lo posible por adelantar el proceso. A raíz de eso, el trabajador tendrá que tomar medidas, quien probablemente tenga que aguantar esos tratos, mientras se le cumple el tiempo de jubilación.

❖ **Ahorrarse el costo de un despido con obligaciones patronales que no se quiere desembolsar.**

Este tipo de problemas es muy delicado y ocurre con mucha frecuencia, buscar la manera de que un colaborador renuncie y con ello a sus garantías, lo cual va a generar un beneficio considerable para el patrono, si bien es cierto, no es lo mismo en cuestión de pagos, cuando se renuncia a cuando se despide. Para poder llevar eso a cabo se busca la manera de hacer un tormento en el entorno laboral de la víctima, con constantes ataques, una evidente causa para que se le hostigue, que el acosado sienta que ya no puede laborar con tranquilidad, es decir su lugar de trabajo se vuelve una carga física y mental, un deterioro considerable en su estado anímico, al tener que ver el trabajo como un sacrificio, recurriendo a la medida esperada por el hostigador, la renuncia.

El acosador convierte los celos profesionales, en personales, en el momento en el que escoge a su víctima e inicia con los ataques, envidia por sus logros, tipo de familia o simplemente por la falta de capacidad para aceptar las cualidades de otros, atacando a quien represente una amenaza o deje en evidencia su deficiencia, pasando por encima de cualquier esquema de valores que la empresa tenga estipulado, en cuanto al respeto y compañerismo.

Destaca el autor, Piñuel, en la siguiente cita,

Las personas contentas, integradas y satisfechas, con una vida familiar satisfactoria o una relación de pareja que funciona, suelen, sin saberlo, ser objeto del psicoterrorista organizativo. La razón estriba [...] en la comparación que realiza el acosador con un resultado negativo para el de las condiciones afectivas y familiares de la víctima. (Piñuel, 2001, p.125)

El hostigador por la falta de amor y afecto familiar, le genera un sentimiento de insatisfacción, desquitándose con sus víctimas, el sentimiento de envidia y situación precaria emocional le impide aceptar la felicidad de otros, quien atacara con todas sus fuerzas para opacar la dicha de los demás y al mismo tiempo arruinar el ambiente laboral en el que se ha venido trabando de una forma llevadera.

### **3.2 CONSECUENCIAS Y EFECTOS DEL HOSTIGAMIENTO LABORAL (MOBBING)**

El hostigamiento laboral provoca considerable tormento en las víctimas que lo sufren, existiendo un deterioro de productividad en las empresas inclusive se ha explicado de muchas maneras por diferentes autores que el hostigamiento laboral, en un ambiente de trabajo provoca considerablemente ineficacia.

La práctica de estos actos de hostigamiento físico y psicológico tienen consecuencias devastadoras en toda la organización, principalmente en el ambiente laboral. Por medio de esta investigación, resulta alarmante como el acosador tiende a quedar impune en la mayor parte de los casos ni tan siquiera llega a oídos de los superiores jerárquicos.

El hostigamiento en el trabajo está compuesto por un sinnúmero de actos y comportamientos que se han tomado como nuestra idiosincrasia, por lo tanto, ha trascendido, ni tan siquiera se le había calificado como un problema realmente serio y de importante regulación por nuestras

autoridades. Aunque el conflicto del hostigamiento tiene sus inicios desde hace muchas décadas y a través de estudios e investigaciones se le ha logrado dar la importancia necesaria.

Cuando existe hostigamiento laboral, existe el temor no solo la afectación personal, emocional y física si no que sus alcances son elevados perjudicando el ámbito laboral y por consiguiente la economía de la víctima y de la empresa.

La oposición de la persona afectada más bien atrae consecuencias más notorias ya que el acosador aumentará la búsqueda de formas diferentes cada vez más graves para atacar a la víctima, principalmente afectar de manera inmediata la relación que pueda tener el sujeto con sus compañeros de trabajo, incluso ir más allá y también perturbar las relaciones familiares y amigos.

Puede transformarse en hostigamiento laboral, de esta forma las personas se ven sometidas a situaciones de discriminación como: traslado, reubicaciones, modificación de funciones laborales, evaluaciones drásticas de desempeño, control excesivo, crítica verbales, comentarios infundados contra su integridad etc. (Elizondo, citada por Saravia, p.40)

Es importante tener claro que las conductas por el hostigamiento laboral, es un círculo vicioso que acarrea consecuencias negativas no solo a la víctima sino también a los patronos y por lo tanto a la empresa en general.

### **3.3 Efectos causados en la víctima de hostigamiento laboral.**

Con el comportamiento de hostigamiento laboral la víctima se ve afectada desde puntos de vista sumamente importante, tanto físico como psicológico en ambos casos prestarle la atención necesaria. “La víctima de las agresiones repetitivas que constituyen el proceso de acoso o mobbing van perdiendo gradualmente la fe y la confianza en sí misma, como consecuencia de lo cual se ven afectados diferentes aspectos de su vida”. (Piñuel,2001, p.157)

Por lo tanto , en el estado físico , muchos de los problemas en la salud van aumentando conforme pasa el tiempo en la víctima, como principal detonador el estrés constante, causado por el hostigamiento laboral que al final se convierte en problemas de salud crónico, la única explicación que puede existir es que el sistema inmunológico presente un serio deterioro y empiecen a existir y aparecer otros tipos de enfermedades, que en algunos casos tendrá que someterse a tratamientos médicos, por lo anterior la víctima presentará un bajo rendimiento en su lugar de trabajo, lo cual será el argumento perfecto para el hostigador seguir atacando a la víctima.

Los efectos que provocan las conductas de hostigamiento laboral en víctima tienen considerables alcances, tanto lo laboral como personal.

❖ **Efectos laborales:**

Debido al comportamiento de hostigamiento laboral inicia, muchas consecuencias en el ámbito laboral para el colaborador, por lo general el contrato de trabajo termina finalizando puede ser por despido con o sin responsabilidad patronal, o como en la mayoría de los casos la víctima tiende a renunciar cuando considera que es su única alternativa para acabar con el tormento en el que se encuentra en su lugar de trabajo.

A continuación, Serna, citada por Zaravia, menciona:

Tanto en el momento de la contratación como en el de la renovación del contrato de trabajo se utiliza el rechazo o la aceptación de la conducta ofensiva como medio de fundamentar una decisión de contratación o renovación del contrato de trabajo, siendo particularmente importante esta consecuencia en momentos de crisis económica o de alto grado de precariedad en la contratación. (Zaravia, 2002, p.40)

Muchos de los efectos laborales en la víctima podrían explicarse de la siguiente manera:

- Rompimiento del contrato laboral.

Dada las circunstancias en el hostigamiento laboral, por lo general se ve con más frecuencia que el colaborador renuncie para finalizar con el problema, como consecuencia la pérdida de remuneración salarial y por ende su lugar de trabajo.

Quienes padecen de hostigamiento moral psicológico y físico de forma indirecta son presionados a renunciar o en otros casos ser reubicados.

Los expertos indican “La sobrevivencia emocional es más importante que las condiciones diarias de trabajo de humillación y degradación”. (Barrantes, citada por Zaravia, 2002, p.41).

En cuanto a la regulación costarricense es muy claro en el artículo 83 del Código de Trabajo, expresa que el colaborador puede finalizar su contrato de trabajo sin miedo a perder sus prestaciones legales como muchos patronos les han hecho creer.

Artículo 83- Contrato de trabajo. Rompimiento. Causas justas.

Son causas justas que facultan al trabajador para dar por terminado su contrato de trabajo:

b) Cuando el patrono incurra durante el trabajo en falta de probidad u honradez, o se conduzca en forma reñida con la moral, o acuda a la injuria, a la calumnia o a las vías de hecho contra el trabajador.

c) Cuando un dependiente del patrono o una de las personas que viven en casa de éste, cometa, con su autorización expresa o tácita, alguno de los actos enumerados en el inciso anterior contra el trabajador;

e) Cuando el patrono o su representante en la dirección de las labores acuda a la injuria, a la calumnia o a las vías de hecho contra el trabajador fuera del lugar donde se ejecutan las faenas y en horas que no sean de trabajo, siempre que dichos actos no hayan sido provocados y que como consecuencia de ellos se haga imposible la convivencia y armonía para el cumplimiento del contrato.

j) Cuando el patrono incurra en cualquier otra falta grave a las obligaciones que le imponga el contrato. (Código de Trabajo, 2002, artículo 83)

Las conductas de hostigamiento provenientes del patrono y otros superiores jerárquicos, una vez evidenciadas mediante un proceso, son legítimas causas para que el colaborador pueda concluir el contrato laboral con la empresa, las leyes tendrán que ser eficientes, en cuanto al hostigamiento, para ambas partes, patronos y subordinados partícipes, como principal sanción, la finalización de la relación laboral, lo anterior se fundamenta, en que el mayor superior jerárquico dígase patrono, tiene la completa responsabilidad sobre lo que sucede en su compañía, por la autoridad que manifiesta.

La doctrina menciona lo siguiente, con respecto de lo anterior:

Otra de las muchas causas que contribuyen a que el hostigado quiera dar por terminado el contrato de trabajo con responsabilidad patronal, es por las represalias que provocará el rechazo al hostigamiento. Este a su vez provocará medidas tales como traslados de puesto o lugar de trabajo lo que interrumpe el desenvolvimiento del trabajador en la empresa, terminando con sus aspiraciones de ascenso laboral y pérdida de algunos beneficios y condiciones ya ganados. Toda esta cadena de perjuicios hace que el trabajador renuncie y como es su derecho, exija el pago de todas sus prestaciones, debido a que se vio obligado a renunciar. (Saravia, 2002, p.44)

Como se viene explicando en diferentes puntos, existe una evidente intención de perjudicar al trabajador, por parte del patrono, al buscar la manera de que renuncie y librarse del pago de muchas prestaciones, buscar encubrir y disfrazar ese despido a su conveniencia. La Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia se ha pronunciado diciendo:

Con respecto al cese de la relación interesa el contenido del numeral 83 del Código de Trabajo, el cual enumera de manera no taxativa algunas causas justas que facultan al

trabajador para dar por terminado el contrato de trabajo, entre ellas cuando el patrono incurra en cualquier falta grave en las obligaciones que le imponga el contrato. Por su parte, el numeral 84 siguiente, textualmente dispone: Por cualquiera de las causas que enumera el artículo anterior podrá el trabajador separarse de su trabajo, conservando su derecho a las indemnizaciones y prestaciones legales. Tampoco incurrirá en responsabilidad alguna, salvo la de pagar el importe del preaviso y la de carácter civil que le corresponda, si posteriormente surgiere contención y se le probare que abandono sus labores sin justa causa. (Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia. Resolución 2004-00342, de las 08:50 horas del 12 de mayo de 2004)

➤ **Despido de la víctima.**

Todo inicia cuando la víctima pone todo su empeño en luchar todos los ataques, ofensas, maltratos, buscando la manera de defenderse, al contrario, provoca que se le sanciones, se le empiece a ver como un trabajador conflictivo, es decir, encontrar mínimas razones para ser corregido e ir fundando una razón para despedirle.

Y aunque la víctima busque desesperadamente evitar esos conflictos, buscando incapacitarse o evitar llegar a sitios donde pueda coincidir con el acosar, resulta casi imposible, dado a que, si el objetivo es buscar despedirle, siempre buscara la forma de atacar a la víctima hasta lograr lo planeado, acabar con la vida laboral de la víctima.

Las consecuencias a corto y largo plazo para la víctima son claramente evidentes, cuando una autoestima queda lesionada por un mal trato por un determinado tiempo se vuelve para la víctima difícil de superar y la capacidad para encontrar trabajo en otra organización resulta complicado, incluso su vida laboral queda disminuida.

La empleabilidad es el objetivo directo del mobbing. Tanto si se busca eliminar a un posible competidor, como si se pretende la sustitución por otra persona, un despido

malicioso o forzar una renuncia voluntaria, es imprescindible para el hostigador terminar con la empleabilidad de la víctima. (Piñuel, 2001, p.106)

Si nos remontamos al hecho de que se le afecte la reputación de la víctima, sus alcances pueden ir más allá de su lugar de trabajo, es decir, aunque ya no labore para esa compañía, aun lo pueden seguir afectando, con chismes, rumores, manipulando su información personal con terceras personas, dando críticas negativas sobre sus capacidades, en fin, acabar con su reputación profesional.

Con el final de la empleabilidad, la persona no puede cambiar de trabajo, pedir un traslado o simplemente buscar otro trabajo, con lo que queda abocado a una situación profesional imposible. También se reducen sus posibilidades de hacer frente a las manipulaciones y acusaciones malévolas del hostigador, pues el efecto de sus ataques puede dar al traste con la calidad de su trabajo de manera efectiva. (Piñuel, 2001, p.107)

#### ❖ **Efectos Personales del hostigamiento laboral.**

Independientemente de todos los efectos negativos que provocan estas acciones de hostigamiento físico y psicológico en el entorno laboral de la víctima, que anteriormente se explicaron, en el ámbito personal, es indescriptible las consecuencias hacia la víctima, más difícil de superar, es decir, fue atacada su vida privada en general, dando origen al Síndrome de Estrés Postraumático. Las consecuencias personales se dan principalmente en lo físico, psicológico y social de la víctima, abarcando todas las áreas de su vida.

##### ➤ **Efectos físicos.**

Refiriéndose al daño físico de la víctima, “la persona que es objeto de semejantes comportamientos perversos por parte de otra persona o de varias, desarrolla una serie de problemas físicos cuyo origen se encuentra en el daño causado por los ataques que recibe periódica y sistemáticamente”. (Piñuel, 2001, p.75)

Dentro de los efectos físicos que padece la víctima, podrían mencionarse los siguientes:

- Agotamiento y decaimiento.
- Dificultad para concebir el sueño.
- Deterioro físico.
- Afectación en el sistema inmunológico.
- Estrés postraumático.

Aunque los efectos son números, las consecuencias se generan en cadena, es decir uno lleva a otro, principalmente el estrés, que puede catalogarse como el detonante de otros males físicos provenientes de él.

#### ➤ **Efectos psicológicos**

Los efectos psicológicos en la víctima de hostigamiento laboral, se relaciona estrictamente con lo antes mencionado Síndrome de Estrés Postraumático, cuando se ejerce alta presión en la víctima que va en aumento con el tiempo, tiene alcances considerables en la psicología de la persona, al dar origen a sufrir constantes crisis nerviosas, al afectar la salud mental de la víctima.

Se ha mencionado al respecto que:

Desgraciadamente, en la empresa este tipo de reacciones de la víctima de acoso laboral al estrés soportado son vistas como síntomas de una enfermedad mental de la víctima, en lugar de síntomas de la enfermedad de la organización laboral o del acosador mismo, que es el caso más frecuente. El propio acosador suele fomentar este tipo de percepciones, desplegando toda su capacidad manipuladora y desvinculándose así de su responsabilidad en el origen de las crisis de la víctima (...) La percepción social queda afectada por el

denominado “error atribucional”, que tendera a ver en la víctima la causa de sus propios males. (Piñuel, 2001, p. 86-87)

En estas situaciones es muy frecuente escuchar comentarios negativos por parte de otros compañeros, haciéndole quedar como “dramático”, “exagerado”, al minimizar lo que realmente está sucediendo y más bien le atribuyen más responsabilidad para darle a entender que no está cumpliendo con lo que se le exige, a raíz de esto se ha comentado:

Los ataques a los que son sometidas las víctimas del acoso en el trabajo se producen en un medio del que no pueden escapar, como es el medio laboral, y en el que, además, deben permanecer si quieren sobrevivir y mantener a sus familiares económicamente. (...) Con semejante cuadro personal, no es extraño que la víctima del acoso pueda tener ideas suicidas y llevar a cabo intentos de suicidio que en ocasiones llegan a consumarse. (Piñuel, 2001, p.97-88)

Los hechos mencionados anteriormente, son las consecuencias visibles de una víctima que está siendo maltratada por mucho tiempo y constantemente en un mismo día, o mejor dicho hostigamiento laboral y psicológico en su jornada de trabajo. Los efectos no tardarán en producirse “la permanencia en la esfera psíquica consciente o inconsciente del sufrimiento psicológico propio del acoso”. (Piñuel, 2001, p.94)

### ➤ **Efectos Sociales**

Hay una cantidad de efectos concernientes al hostigamiento laboral, que afecta en lo social de la víctima, del que necesariamente tendrá que buscar un tratamiento adecuado, para poder lidiar con lo que le está ocurriendo y buscar un método de solución, las consecuencias provocan un impacto

que sobrepasa lo individual y genera un cambio negativo en cuanto a las relaciones que tenga la víctima en su entorno social, con los familiares, amigos, compañeros de trabajo y demás.

Es muy común encontrar casos en el que se vuelve difícil de lidiar con un colaborador afectado por el hostigamiento, debido a que el mismo acosador se ha encargado de divulgar comentarios falsos de la víctima, para que, con ello, lograr que sea excluido y rechazo por los demás, que probablemente no estén enterados de la situación y simplemente los aíslen por su comportamiento, por otra parte también está la vertiente de los compañeros que sí son conscientes de que hay una víctima sometida a malos tratos y se vuelven cómplices del acosador en el proceso de lograr la salida del afectado de la institución donde laboral.

Es importante recalcar que, en estos conflictos, los compañeros tienen un papel fundamental, para ayudar a la víctima o apoyar al acosador, si consideran que más bien les perjudica o afecta sus intereses, buscarán silenciar a la víctima, volviéndose un fuerte pilar para que el acosador pueda llevar a cabo sus malas intenciones “convocándolos a espaldas de esta y demandándolo de manera explícita” (Piñuel, 2001, p.101).

El aislamiento con sus familiares y amigos será inevitable, según Piñuel se manifiesta de la siguiente manera:

Tensiones y hasta violencia con los hijos y el cónyuge, aumento de las discusiones dentro del ambiente familiar, abandono de amigos, falta de apoyo de los familiares de la víctima a sus intentos de hacer frente al problema del acoso, distanciamiento del núcleo familiar de la víctima con respecto a esta debido a su comportamiento a causa del estrés que le genera el acoso, disminución del ámbito de oferta laboral de la víctima debido a la

estigmatización social en los sectores de actividad laboral afines a la formación profesional del acosado. (Piñuel, 2001, p. 104)

Las diferentes investigaciones hacen referencia a que la víctima tiene pérdidas en todos los ámbitos, como se mencionó anteriormente, un punto muy importante y de análisis, es el factor económico, que también sufre un menoscabo, como nos explica Piñuel,

En pocos meses (entre quince y dieciocho) un profesional hasta entonces bueno o incluso brillante y con una carrera prometedora, puede verse abocado no solo a la pérdida de su salud física o emocional y de su red social de apoyos significativos, sino también a la ruina económica. (Piñuel, 2001, p.104)

Este menoscabo financiero es uno de muchos efectos que provoca a la víctima de hostigamiento laboral, se presenta de múltiples formas, pérdida de derechos, bienes materiales, estar solicitando incapacidades lo que se reflejan en su economía, bajas salariales, pérdida de horas laborales, dificultad para desempeñarse en otro trabajo, dificultad para sobre llevar sus responsabilidades pecuniarias, gasto en procesos legales en cuanto quiera proceder. “la postración económica de la persona acosada agrava todo el resto de los efectos causados por el mobbing, instalándose su vida en un círculo vicioso del que será cada vez más difícil escapar”. (Piñuel, 2001, p.105)

Dado el caso que la víctima aun con los conflictos en el trabajo decida seguir con el contrato laboral, muchos de los casos dejan expuestos que se vuelve una situación prácticamente insostenible, por la simple de estar buscando los medios para defenderse provenientes del acosar, quien no va a parar, con una constante desconfianza, a la espera de un nuevo ataque, esta forma de actuar afecta terriblemente a la víctima, quien tendrá cuadros paranoicos y nerviosismo que por ende se van acumulando, hasta transformarse en problemas de salud considerables, al afectar

a la persona en general. Se ha analizado que el hostigamiento en el ámbito laboral afecta directamente las emociones de la víctima, un fuerte sentimiento de incapacidad, por lo general la víctima tiende a auto culparse por lo que le hacen, sintiéndose merecedor de su desgracia, creyendo que fue quien indujo al acosar a comportarse de esa manera, en el final de cuentas ese es de los objetivos del acosador, hacer sentir y creer que la víctima es responsable de todo.

Es incuestionable, la magnitud de consecuencias irreparables causados a quienes son víctimas de hostigamiento en el trabajo, principalmente lo que se viene mencionando reiteradamente sobre despido o renuncia, las consecuencias que le generan, con respecto a la antigüedad en temas de pensiones contributivas, pues deja de percibir ganancias y cotizaciones, por otra parte posibles ascensos y cartas de recomendaciones, todo lo expuesto son fuertes consecuencias y trastornos en la víctima, lo cual por lo general decae el desempeño laboral.

Estos conflictos no distinguen nacionalidades, es un problema que se está dando en todo el mundo, en países europeos como por ejemplo Francia y España, estos comportamientos de hostigamiento laboral en el trabajo se encuentran reguladas por ley, como delito, esto se debe a que los hechos que se practican por el acosador provocan un impacto considerable en la vida personal de la víctima, incluso en sus relaciones interpersonales,

Como los círculos que se expanden en el agua al caer una piedra, también la onda negativa afecta al respecto de la sociedad, que percibe claramente la necesidad del esclarecimiento del hecho y de la justa sanción a los autores, como un requerimiento individual y colectivo, para recuperar la necesaria seguridad jurídica. (González, citado por Saravia, 2002, p.49).

❖ **Efectos del hostigamiento laboral en el nivel del patrono o superior jerárquico.**

Antes de mencionar las causas o efectos que genera las conductas del acoso laboral en el centro de la empresa donde se trabaja, es importante mencionar lo relevante que es el desempeño de la empresa en el incremento de los comportamientos del hostigamiento laboral, ya que se convierte en un problema de carácter cultural el proveer que no pase a un problema aún más importante, esto sin pensar en las repercusiones desbastadoras que esta situación lleva.

➤ **La negación del lugar de trabajo o empresa frente al hostigamiento laboral**

El hostigamiento laboral no es solo un problema que se relaciona con la víctima que lo padece o del acosador que lo provoca, sino un problema en el nivel empresarial, ya que por ello las relaciones laborales entre los demás trabajadores y por ende en el desempeño de la empresa, es decir en la productividad, en la organización del trabajo, les es muy difícil de reconocer la existencia del hostigamiento en su empresa, en el cual se niegan a ver que si existe un verdadero problema, que es totalmente opuesto a la buena imagen muchos de los jefes tienen de ellos mismos y de la forma en la que dirigen la organización en la empresa en la que se desempeñan.

Según lo expone el profesor Piñuel (2001, p. 62- 66), las razones por las cuales una empresa oculta o niega que está pasando por este problema se debe a:

- **Argumentar que realizar críticas ácidas, chanzas o bromas acerca de otro trabajador forman parte de la “naturalidad” del trabajo en una empresa y que el humor y los sarcasmos a costa de otros son parte de la naturaleza humana.**

Es necesario aclarar que la bromas en el centro laboral que no sean ofensivas, son totalmente distintas, por lo que no quiere decir que no se puedan hacer ya que a veces es necesario bromear con los compañeros para hacer un ambiente más armonioso, pero sin llegar a bromas pesadas y que estas ocasionen un daño en las personas a las que van dirigidas, más si son expresadas por

parte de un superior jerárquico es aquí donde se transforma el humor y comienza a ser hostigamiento laboral.

- **Invocar la naturaleza conflictiva de toda relación humana y de todo grupo constituido por seres humanos con distintos caracteres, puntos de vista, opiniones pareceres sobre los mismos temas.**

Este punto expresa sobre puntos que están en contra del conflicto que se vive en la empresa siendo un problema muy grande que se da en lugar de trabajo lo cual viene a desencadenar enormes pérdidas económicas, llegando a causar baja producción, pésima calidad y con ello se lleva a un deterioro de la competencia, por otro lado, resulta inconcebible el que una persona encuentre un bien a través de la destrucción emocional y física de otro.

- **Otra de las razones a las que frecuentemente recurren las organizaciones laborales es el viejo argumento de que “la letra con sangre entra”**

Según esta figura, sobre la moral del trabajo, indica que despertar con latigazos a los trabajadores que quizás no estén bien atentos a la labor encomendada, se movilizará a los perezosos con lo que se tratará de motivar a los pasivos, ayudando a la fuerza de labores y así se cambiará la calidad de la empresa, para fines de mejorar la productividad de esta.

Es sumamente inconcebible que, en la actualidad, en empresas u organizaciones modernas todavía se basen en esta política de horror tan absurda. Lo que genera claramente no es algo beneficioso para la empresa, es decir personas que se sienten impotentes, a la defensiva, incompetentes, o bien sencillamente enfermas tanto en el nivel psicológico como físico, no tienen la mínima idea de cómo hacer bien su trabajo.

Ha sido una idea errónea que el hostigamiento es un problema que se tiene que vivir de forma normal en el ámbito laboral, que se da continuamente por el roce de los compañeros y formas de ser diferentes a los demás, pese a este argumento antes mencionado, persiste la agresión en estas empresas y así pasa de ser importante y es justificada como un estado de estrés laboral y falta de competitividad.

Es evidente que el ser nombrado un jefe o tener una jerarquía alta, no quiere decir que tenga la capacidad para manejar ese puesto, o tener la competencia para desenvolverse en él, ya que no es solo el nivel del puesto que lo nombran, si no también tener esa actitud y competencia de desenvolverse con los compañeros o colaboradores de la empresa y se logra con mucho estudio y capacitaciones todos los días en el conocimiento de sus empleados.

- **Como ultima razón que utilizan las empresas para negar la existencia del problema es apelar a la esfera de la intimidad y madurez personal de los involucrados.**

Esto lo hacen para no tener que verse involucrados en la vida personal de los colaboradores, así se previenen de la obligación de garantizar un ambiente laboral que no sea nocivo para la salud de las personas.

Sin embargo, el trato a este problema del hostigamiento laboral en las empresas debería de ser diferente, considerarlo como un riesgo laboral, que amenaza a las personas en la salud mental y física de sus colaboradores.

Lo que se puede interpretar que el hostigamiento laboral es un grave problema, para las empresas en cualquier ámbito laboral en que se desempeñen lo cual es importante que se pueda identificar, para así poner a disposición de las víctimas una serie de reglas para poder combatirlo, por lo que

de no ser así causaría una gran repercusión tanto en la empresa en el nivel de productividad como a sus colaboradores.

❖ **Efectos relacionados con el patrono.**

En este punto, es importante destacar la responsabilidad de todo superior jerárquico y su obligación legal, en cuanto a lo que sucede en su ambiente laboral entre colaboradores y cualquier eventual manifestación de hostigamiento laboral, violencia o maltrato, hechos que dejen en evidencia conflictos que afecten la estabilidad de la empresa y un ambiente sano entre los trabajadores, evitar acciones negativas que afecten las funciones laborales de la empresa.

El hostigamiento laboral en el ámbito de trabajo, afecta tanto a los patronos como a los colaboradores, un claro ejemplo se da cuando se tiene un trabajador con grandes capacidades para desempeñarse en cualquier función, al que se le ha capacitado, que por ende ha sido una inversión para que pueda estar a ese nivel, por lo general son colaboradores a quienes se les ha dado un grado de confianza y si es la víctima de hostigamiento por parte del acosador, genera una pérdida para el patrono, un trabajador de esta categoría, por otra parte, cuando el superior se entera de la situación en su empresa y busca frenarlo, implica un deterioro económico y de tiempo, que al final afectará el normal funcionamiento de la empresa.

Nos menciona Saravia lo siguiente,

Son tres los tipos de costos que el empleador debe asumir y que se derivan de este problema: 1. Los costos derivados del ausentismo, menor productividad y la rotación de personal. 2. Los costos por indemnización de las víctimas, y 3. El tiempo que toma la investigación y tramitación del caso, además de las costas y demás gastos judiciales. (Saravia, 2002, p. 50)

Es evidente las consecuencias que se van a generar a raíz de esta problemática, en el que claramente tiene que existir un responsable que haga frente a las consecuencias, dado que es un conflicto que afecta tanto al trabajador como a la empresa en la que labora.

### **3.3.1 Las 45 preguntas de Leymann.**

El profesor Heinz Leymann, citado por, (2001, p.70-73), indica que se pueden conformar con cinco actividades de hostigamiento con efectos para la víctima, se les han denominado a estos tipos Las 45 preguntas de Leymann:

A) Actividades de acoso para reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse adecuadamente con otros, incluido el propio acosador:

1. El jefe o acosador no permite que la víctima tenga posibilidades de comunicarse.
2. Se le interrumpe continuamente cuando habla.
3. Se le impide expresarse.
4. Es objeto de avasallamiento, gritos o insultos en voz alta.
5. Se producen ataques verbales criticando trabajos realizados.
6. Se producen críticas hacia su vida privada.
7. Se aterroriza a la víctima con llamadas telefónicas.
8. Se le amenaza verbalmente.
9. Se le amenaza por escrito.
10. Se rechaza el contacto con la víctima (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.)
11. Se ignora su presencia; por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no la vieran o no existiera)

B) Actividades de acoso para evitar que la víctima tenga la posibilidad de mantener contactos sociales:

12. No se habla con la víctima.

13. No se le deja dirigirse a uno.

14. Se le asigna un puesto de trabajo que la aísla de sus compañeros.

15. Se prohíbe a sus compañeros hablar con ella.

16. Se niega la presencia física de la víctima.

C) Actividades de acoso dirigidas a desacreditar a la víctima o impedirle mantener su reputación personal o laboral.

17. Se maldice a la víctima, se “echa pestes” de ella o se la calumnia.

18. Se hacen circular cotilleos y rumores sobre la víctima, orquestados por el acosador o el gang de acoso.

19. Se hace mofa o burla de la víctima o se le ridiculiza.

20. Se atribuye a la víctima una enfermedad mental o problemas psicológicos.

21. Se intenta forzarla a someterse un examen o diagnóstico psiquiátrico.

22. Se fabula o inventa una supuesta enfermedad de la víctima.

23. Se imitan gustos, gestos, su postura, su voz, su comportamiento o su talento, con vistas a poder ridiculizarlos. Se le ponen motes, llamándola por ellos.

24. Se atacan sus creencias políticas o religiosas.

25. Se hace burla de su vida privada.

26. Se hace burla de sus orígenes o de su nacionalidad.

27. Se le obliga a realizar un trabajo o unas tareas humillantes.

28. Se monitoriza, anota, registra y consigna inequitativamente el trabajo de la víctima en términos malintencionados.

29. Se cuestionan o contestan las decisiones tomadas por la víctima.
  30. Se le injuria en términos obscenos o degradantes.
  31. Se acosa sexualmente a la víctima con gestos o proposiciones.
- D) Actividades de acoso dirigidas a reducir la ocupación de la víctima y su empleabilidad mediante la desacreditación profesional.
32. No se le asigna a la víctima trabajo alguno.
  33. Se le priva de cualquier ocupación y se vela porque no pueda encontrar tarea por sí misma.
  34. Se le asignan tareas totalmente inútiles o absurdas.
  35. Se le asignan muy inferiores a su capacidad o competencias profesionales.
  36. Se le asignan sin cesar tareas nuevas.
  37. Se le obliga a ejecutar trabajos humillantes.
  38. Se le asignan tareas que exigen una experiencia superior a las competencias que posee, con la intención de desacreditarla.
- E) Actividades de acoso que afectan la salud física o psíquica.
39. Se le obliga a realizar trabajos peligrosos o nocivos para la salud.
  40. Se le amenaza físicamente.
  41. Se agrede físicamente a la víctima, pero sin lesiones graves, a título de advertencia.
  42. Se le agrede físicamente, pero sin contenerse.
  43. Se le ocasionan voluntariamente gastos con el fin de perjudicarla.
  44. Se ocasionan desperfectos en su puesto de trabajo o en su domicilio.
  45. Se agrede sexualmente a la víctima.

El profesor Leymann deja en evidencia con las 45 preguntas que se hacen, para determinar cuándo se es víctima y cuándo se está en presencia de un posible acosador, con una serie de comportamientos que van a ayudar a determinar en qué condición se está y con ello lograr contribuir a los patronos y trabajadores a comprender y análisis de la situación en la que se encuentran en un determinado momento.

#### **4. CAPÍTULO IV. NORMATIVA**

En el presente apartado se detalla los principales resultados de la investigación, donde se inicia con el objetivo específico tres sobre la normativa existente en cuanto al hostigamiento laboral y como aplicarla en una denuncia, es decir que la víctima tenga claro su posición con respecto de la ley y su protección.

#### **4.1 NORMATIVA EN CONTRA DEL HOSTIGAMIENTO LABORAL, ACOSAR, ACOSADOR.**

Ante el aumento de los casos de hostigamiento laboral en las empresas públicas y privadas, se busca prevenir y sancionar estas conductas en el lugar de trabajo, mejorar el ambiente y vida laboral y prevenir que la víctima termine en un entorno laboral insostenible.

Necesariamente se deben establecer reglamentos, que cada colaborador sea consciente y este enterado e informado de sus derechos y obligaciones, de las que en caso de incumplimiento acarrea consecuencias laborales y legales, para poder llevar a cabo tal reglamento se debe

formular las reglas a seguir, independientemente si se trabaja en el sector público o privado, es una problemática que se puede presentar en ambos sectores.

Las situaciones de acoso laboral se nutren de las relaciones asimétricas de poder entre las diferentes personas que conforman el espacio de trabajo y puede ser ejercidas por quienes ostentan cargos de jefatura, por quienes tienen un rango laboral similar a la persona hostigada o por ambos. (Leymann,2010, p.136)

Es necesaria la intervención legal y de autoridades competentes, para prevenir que esto suceda en las empresas y si es el caso de que ya existen, intervenir para que esto acabe y sancionar debidamente al acosador y que la víctima pueda seguir en su lugar de trabajo con normalidad.

Artículo 56- Constitución Política.

El trabajo es un derecho del individuo y una obligación con la sociedad. El Estado debe procurar que todos tengan ocupación honesta y útil, debidamente remunerada, e impedir que por causa de ella se establezcan condiciones que en alguna forma menoscaben la libertad o la dignidad del hombre o degraden su trabajo a la condición de simple mercancía. El estado garantiza el derecho de libre elección de trabajo. (1949).

De manera explícita lo explica el artículo 56 de la Constitución Política, el derecho que tiene cada individuo de tener un trabajo digno y honrado, así mismo el Estado debe velar porque cada persona tenga una ocupación debidamente remunerada y que por causa de ella vayan a ser explotados o que atenten con su integridad física y moral, esto quiere decir que, en caso de estar expuestos a maltratos, injusticias, pueden y deben acudir a la vía legal, para hacer valer sus derechos.

Teniendo claro que el hostigamiento no siempre se da entre compañeros, en muchos casos patrono-empleado, aunque la situación se vuelva compleja y que lleve a creer al empleado que perderá su trabajo si denuncia tal hostigamiento. Que en realidad es una de las mayores complicaciones que se presenta, lograr que la víctima hable y tome medidas legales contra el acosador sin importar quien sea, compañero o patrono, volviéndose un reto, lograr implementar normativas en las empresas, que regulen tal situación.

Es importante tener claro que es un acosador y quien puede ser un acosado, una vez entendido se puede tomar las medidas correctas contra el acosador.

Acosar, persona con problemas de seguridad en sí mismo, tienen ciertas características que los deja en evidencia que se está en presencia de uno, facilidad para manipular a quienes les rodea, explosivos cuando algo no resulta como ellos esperan del que se les facilita culpar a otros, expertos a la hora de mentir y hacerles creer a otros un chisme sobre su víctima, cuando se sienten intimidados y acorralados actúan de manera compulsiva si medir las consecuencias, problemáticos, tienden a tener problemas con la mayoría de compañeros, aires de superioridad, que nadie puede ser mejor que ellos, y si llega alguien mejor, automáticamente se vuelve una amenaza, pero sobre todo envidiosos, son incapaz de aceptar el éxito y crecimiento de otro compañero.

El acosador, puede ser desde un jefe superior hasta compañeros del mismo nivel, una vez que escogen una víctima no descansan hasta lograr su objetivo, que en la mayoría de los casos es lograr que la víctima se vaya de manera permanente de su lugar de trabajo.

Cualquier persona sin distinción alguna puede ser víctima de hostigamiento laboral, no existe un perfil que describa como debe ser una víctima, con el simple hecho de que el acosador lo considere competencia, ya lo vuelve su presa.

El reto se presenta cuando se desea que una víctima salga de ese círculo vicioso en el que se encuentra, lograr que hable y denuncie, para ello necesitará apoyo profesional y personal, para llevar a cabo este proceso y que el acosar enfrente las consecuencias de sus actos.

Presentar todo tipo de prueba, mensajes, llamadas, testigos, golpes, que haga constar que fue o está siendo hostigado en su lugar de trabajo, es de vital importancia que tenga pruebas claras y contundentes, al final de cuentas ellas serán quienes les ayude demostrar lo que están denunciando. El poder se le quita al acosador en el momento que se decide hablar, denunciar, perder la vergüenza del qué dirán y el miedo de perder su puesto de trabajo, informar a los superiores jerárquicos.

#### **4.1.1 La normativa costarricense según el ordenamiento jurídico.**

Acciones previas al empezar los actos jurídicos y administrativos.

Aunque el ordenamiento jurídico de Costa Rica no posee mucha normativa establecida, del hostigamiento laboral, en el cual regule este problema, esto no impide que el trabajador recurra a otros medios que se ofrecen en el ordenamiento jurídico, aunque no sean muy efectivos, puede que ayuden o por lo menos se trate de combatir un poco esta conducta. En este tipo de amparo en la normativa el sujeto de estas acciones está muy claro, el cual la víctima sería el sujeto activo y el hostigador el sujeto pasivo en la va dirigida la acción, al que se dirige la acción y al que se le podría delegar algún tipo de obligación por daños psicológicos, daño moral o físico.

Los colaboradores en cuanto se dan cuenta que se está sufriendo en algún momento de hostigamiento laboral se debe de poner en contacto con los profesionales, trabajadores sociales abogados etc. Si fuera el caso que en el lugar de trabajo existirá algún

Departamento de Recursos Humanos, algún representante legal, debe de poner en conocimiento de ellos lo que está pasando.

Si no fuera el caso podría dirigirse a la Defensoría de los Habitantes, en la Defensoría de la Mujer, o en el Ministerio de Trabajo, estas son instituciones las cuales se han preocupado por buscar algún tipo de solución de este problema.

Siendo así que la víctima se presente a estas instituciones, los encargados deberían de iniciar una investigación de forma objetiva de manera discreta, que, de no ser así, la investigación no se llegaría al mejor punto y vendría a ser un riesgo para la persona que hace la denuncia. Si esto se prueba, entonces se le hace responsable al patrono de la víctima, de todo el daño moral y psicológico que esta persona reciba, lo que la víctima podría hacer cualquier gestión legal, el trabajador debería de poner en conocimiento al patrono de la situación en la que encuentra al efecto de que pueda decir en su caso, que el patrono tuvo el debido conocimiento de los hechos denunciados y no actuó de forma correcta. Ya que de estas denuncias puede llegarse a la solución de esta o más bien a empeorar la situación. Esta víctima podrá pedir que se le permita a cualquier reunión con la empresa, la compañía de su asesor legal, para cualquier decisión que se tome en la empresa. Este momento de reuniones, o en la que se ve afectado el hostigador es uno de los más peligrosos, ya que se puede optar por llegar a un acuerdo, más o menos ventajoso, y tratar de tomar la decisión más fácil, que sería el acuerdo que ponga final al caso.

Cuando la solución al problema no se puede arreglar de forma administrativa o dentro de la empresa, o bien en alguna de las instituciones antes mencionadas la siguiente forma de encontrar una salida seria de forma judicial en los Tribunales de Justicia.

Siempre es importante que la víctima tenga un asesor legal desde que se inicia un proceso de estos el cual debe de saber cuáles son las pretensiones de la víctima y el abogado le informe a esta persona qué jurisdicción y las acciones a interponer.

El hostigamiento laboral en el ámbito de los derechos fundamentales.

En cuanto a los derechos humanos es un tema muy extenso para abarcarlo por completo, entonces solamente se abarca en esta investigación de manera limitada, y solamente con lo relacionado con el tema que nos ocupa, en lo propio de los derechos lesionados con las conductas del hostigamiento laboral.

Los Derechos Humanos se ostentan en la libertad, igualdad y dignidad como cualidades fundamentales de las personas, por ello se le debe de tener un respeto tanto el Estado como las personas, porque es fundamental para que exista paz, democracia y en sí el desarrollo de los pueblos. Lo que constituye un tipo de conciencia moral en las personas.

En cuanto a este tema se ha indicado que:

Los Derechos Humanos son universales, es decir, son los mismos para todos los hombres y mujeres del planeta. Vienen con las personas y en ella permanecen, son nuestros desde que nacemos y hasta que morimos. No lo podemos quitar ni podemos transferirlos o renunciar a ellos. Los Derechos Humanos se viven y respetan en conjunto, pues todos son igualmente importantes. (Procuraduría Adjunta de los Derechos de la mujer, 1999, p.7)

En la doctrina con el paso del tiempo los Derechos Humanos se clasifican en géneros: los derechos civiles y políticos, los derechos económicos, sociales y culturales y por último los derechos de solidaridad o bien de los pueblos.

Para fines de este trabajo de investigación se hará énfasis principalmente a lo que se ha dado en conocer como Derechos Civiles y Políticos, los cuales son el derecho a la vida, a la

libertad, la integridad personal, la seguridad, la igualdad etc. También a los derechos sociales, económicos y culturales, como lo son el derecho a la educación, a la salud, el trabajo.

En hostigamiento laboral como bien se ha desarrollado anteriormente, da inicio por una alteración o violación a la dignidad humana y la calidad de vida de las víctimas, esto se debe al tipo de daño psicológico, físico y moral que se causa en cada una de ellas.

Parte de una de las estrategias que se manifiestan en esta problemática del hostigamiento laboral es crear una mala imagen, de la víctima lo cual es muy difícil que los compañeros de trabajo crean en las palabras de esta, porque el hostigador se encarga de dar un argumento tan fuerte que casi deja nula la duda en sus compañeros.

Los actos de hostigamiento laboral en el ámbito de trabajo, es ante todo un abuso a los derechos del trabajador como persona. El objetivo del hostigar es siempre dañar en el nivel personal al trabajador, su forma compleja de ser hace que no se pueda hablar de un solo acto, si no, de una secuencia de ellos que lleva a la destrucción psicológica, moral y física de la víctima. Por lo que la experta Nora Rodríguez sostiene que: “respecto al acoso moral, el procedimiento más adecuado para tratarlo sea el de tutela de derechos fundamentales” (Rodríguez, 2002, p.180).

Lo importante de hacer este análisis del hostigamiento laboral desde el punto de los derechos fundamentales se fundamenta en que: “toda situación de acoso psicológico y moral en el trabajo es un riesgo para la salud de la víctima que comporta siempre una lesión o al menos un intento de lesionar sus derechos esenciales” (Rodríguez, 2002, p, 175).

#### **4.1.2 Procedimiento que explica la jurisprudencia constitucional al conflicto.**

Como se viene mencionando anteriormente, las circunstancias de hostigamiento laboral, psicológico y moral en el trabajo, ataca directamente los Derechos Fundamentales de la persona, por tal razón se considera conveniente destacar que el mobbing, es un conflicto que ha tenido sus inconvenientes por la poca legislación, que regule estos asuntos, argumentándose en los derechos fundamentales para poder resolverlo de alguna manera, al ser los principales lesionados.

Basándose en los Derechos Fundamentales de los habitantes de la República, el ordenamiento jurídico costarricense se encarga de vigilar por el respeto de estos Derechos, aun así, se ha demostrado por medio de la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, que en el nivel nacional el hostigamiento no se ha regulado de manera concreta.

La Sala Constitucional, en su Resolución 6230-94, viene recibiendo incontables recursos de amparo, en el que las personas hacen muchos reclamos en cuanto al hostigamiento laboral, aun así, luego del estudio de las resoluciones encontradas, deja en evidencia que no se le ha dado la debida atención a esta problemática, al dejar un desagradable sentimiento de impotencia, por los daños irreparables que se han venido estudiando y que no se les dé la regulación debida, no solo afecta los derechos fundamentales, sino los derechos laborales de la comunidad trabajadora.

En los casos estudiados, los magistrados, no se han propuesto estudiar y analizar detalladamente el tema del hostigamiento laboral, lo cual, basándose en la doctrina y normativas analizadas, es ilógico el hecho de que no se le dé la relevancia, necesaria, según el artículo 29 de la Ley de la jurisdicción constitucional, quien se pronuncia al respecto de los recursos de amparo contra órganos o servidores públicos, quien asegura los derechos y libertades, al proceder contra toda disposición. acuerdos o resolución, contra la acción,

omisión no respaldada en un hecho administrativo eficiente, de los órganos públicos, que violen o ponga en peligro cualquier derecho fundamental.

Por otra parte, en cuanto al sector privado, también se analizan los casos y la poca regulación de los recursos de amparo, en este caso la Sala se ha pronunciado que, cuando la situación y falta no fue practicada por un funcionario público u organización estatal, sino por un sujeto del sector privado, y lo evidente de que haya cometido una falta a los derechos fundamentales de un tercero, y que no regulen, evadiendo la responsabilidad.

Menciona la Ley de la Jurisdicción Constitucional en su artículo 57, que los recursos de amparo contra las acciones u omisiones del sector privado, también se deben sancionar, cuando exista un hecho, en el que es claro la ineficiencia en este sector, dejando sin fundamento lo anterior, con base en el artículo 2 inciso a, de la misma ley, donde expresa claramente las conductas de hostigamiento en el ámbito laboral, en el sector privado.

Por lo tanto, en ambos casos, públicos o privados, se deben regular y sancionar estas actuaciones, es decir se está en la potestad de exigir protección legal de parte de la comunidad trabajadora, contra posibles acosadores.

#### **4.1.2.1 Derechos Fundamentales violentados por el hostigamiento laboral.**

Como se viene mencionando el tema de la violación de derechos fundamentales de las víctimas de hostigamiento laboral, a falta de doctrina que enumere y tipifique con exactitud cuáles son esos derechos violentados, se pueden abarcar desde esta investigación, el estudio y análisis, se hace referencia a que los principales son: La dignidad del individuo, la integridad física y moral, la intimidad, el honor, la igualdad y discriminación, unos de tantos, de los que se van a desarrollar:

##### **❖ La dignidad de la víctima.**

La dignidad es un valor determinado en el ordenamiento constitucional, del que, si es lesionado, afecta en estos los aspectos de la persona, se entiende por dignidad “la manifestación consciente de la autodeterminación de la propia vida y como una pretensión de que esta sea respetada por los terceros”. (Rodríguez, 2002, p.183), además también está regulado en la Constitución Política, en el artículo 33 “Toda persona es igual ante la ley y no podrá practicarse discriminación alguna contraria a la dignidad humana”

❖ **Derecho a la intimidad y honor.**

El derecho a la intimidad se encuentra regulado en el artículo 28 de la Constitución Política, como un derecho de no permitir invasión a su privacidad “Las acciones privadas que no dañen la moral o el orden público, o que no perjudiquen a terceros, están fuera de la acción de la ley”

Incluso con respecto a la intimidad, está regulada por la Convención Americana de Derechos Humanos, quien se pronuncia “Nadie puede ser objeto de injerencias arbitrarias o abusivas en su vida privada, en la de su familia, en su domicilio o en su correspondencia, ni ataques ilegales a su honra o reputación” además deja claro que la ley debe velar por su protección.

En cuanto al entorno laboral:

El contrato de trabajo es un garante intrínseco de los derechos de la persona del trabajador. Este derecho no implica únicamente el deber de abstenerse por realizar determinados actos, sino también la obligación de hacer otros de forma respetuosa, así como tener mecanismos para salvaguardar el mismo. Se ha indicado que la crítica como forma de lograr un avance de las acciones realizadas en determinada empresa no puede equipararse a la lesión del honor, pues para esto se requiere de la

utilización de expresiones insultantes, insinuaciones insidiosas o vejaciones innecesarias. (Salas, 2004, p.11).

El derecho al honor, explicándose como “la estima que uno tiene de si y que otros tienen de uno” (Rodríguez, 2002, p.185), es importante destacar que es de los más atacados, siendo la búsqueda del hostigador, dañar el honor que pueda tener, con chismes e ideas falsas de la víctima, y divulgarlo y con ello lograr que los demás tengan otra perspectiva negativa y tiendan a rechazarlo., en muchas ocasiones la opinión de terceros puede perjudicar el aspecto laboral de la víctima.

Las expresiones referenciadas, traslucen no solo el deseo de mostrar la disconformidad del supervisor con el trabajo y rendimiento del acto, sino también el de despreciarlo, vejarlo, insultarlo con este motivo, expresiones que suponen un atentado a la dignidad de la persona trabajadora, entendida como el respeto que es debido a quien presta su actividad laboral para otro, que tiene derecho a mantenerse en su puesto con la honorabilidad que es debida a toda persona humana en todo caso, con un criterio social objetivo. (Tribunal Supremo de Justicia, España, citado por Rodríguez, 2002, p. 185-186)

#### ❖ **Derecho a la Salud.**

Es de los más afectados, el hostigamiento laboral que pueda estar sufriendo una víctima en su ambiente de trabajo, va a repercutir de inmediato en su salud, esto se debe a que cuando un individuo empieza a manifestar molestias, descontento, estrés, frustración, miedo, enojo, el cuerpo lo reciente y empiezan a aparecer problemas en la salud, el decaimiento emocional y problemas físicos, que se han venido explicando.

Tipo de situación comunicativa que amenaza con infligir al individuo graves perjuicios psíquicos y físicos. El mobbing es un proceso de destrucción; se compone

de una serie de actuaciones hostiles, que, tomadas de forma aislada, podrían parecer anodinas, pero cuya repetición constante tiene efectos perniciosos [...] El concepto de mobbing queda definido por el encadenamiento a lo largo de un periodo de tiempo de intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas por una o varias personas hacia una tercera. (Leymann, citado por Piñuel, 2001, p.52)

❖ **Derecho al trabajo.**

Este derecho se encuentra regulado en la Constitución Política en el artículo 56, como el derecho del individuo y obligación social, al mismo tiempo se establece en el artículo 66 “Todo patrono debe adoptar en sus empresas las medidas necesarias para la higiene y seguridad del trabajo”

El hostigamiento laboral causa secuelas irreparables en cuanto al trabajo, como se viene mencionando, puede llegar hasta acabar con la vida laboral de la víctima.

❖ **Derecho a la igualdad.**

Como lo establece el artículo 33 de la Constitución Política “Toda persona es igual ante la ley y no podrá practicarse discriminación alguna contraria a la dignidad humana”

En la mayor parte de las manifestaciones de hostigamiento laboral, es justamente la discriminación el principal instrumento utilizado por el hostigador para atacar a su víctima, discriminar y buscar que otros discriminen, es una actuación antijurídica.

❖ **Derecho a la integridad física y moral.**

Es indiscutible el hecho de que el hostigamiento laboral ataca directamente la integridad física y moral de la víctima, si bien no siempre existen golpes evidentes, con el simple hecho de maltratar verbalmente repercute en la integridad física y moral, “el acoso moral pretende lesionar a la persona del trabajador en su integridad física o moral (...)”

en su dignidad o en su honor (...) Estos derechos, pues, constituyen el centro del ataque o lesión”. (Rodríguez, 2002, p.186)

En lo que concierne a la Constitución Política, indica en su numeral 40 “Nadie será sometido a tratamientos crueles o degradantes ni penas perpetuas, ni a la pena de confiscación, toda declaración obtenida por medio de violencia será nula”

Como derecho fundamental del individuo existen políticas de prevención de riesgos de trabajo, con ello la creación de un reglamento en derecho laboral, para garantizar que se cumplan los derechos y obligaciones del trabajador y disminuir cualquier arbitrariedad.

Resulta preciso deslindar adecuadamente las conductas calificables de acoso de otros posibles desafueros cometidos por el empresario al ejercitar de forma abusiva sus poderes de dirección y organización de la empresa, pues no resulta factible llegar a la conclusión de que todo ejercicio abusivo de estas potestades puede calificarse de acoso y ello obviamente sin perjuicio de las respuestas que desde la legalidad puedan obtenerse en contra de estas actuaciones antijurídicas. (Rodríguez, 2002, p.184)

Hay diferencia entre un empleador y su manera de dirigir su compañía, ya sea de manera militar, imponiendo directrices sin consideración y un hostigador y su manera de manipular el ambiente laboral y los planes que tenga contra su víctima.

No se puede simplemente equiparar el acoso psicológico y moral al ejercicio arbitrario y abusivo del poder directivo empresarial, pues mientras que con este último el empresario solamente busca por los medios incorrectos un mayor rendimiento y producción, con el acoso lo que se pretende es causar un grave daño psicológico al trabajador, deteriorando su personalidad. (Rodríguez, 2002, p.184)

#### **4.1.3 El hostigamiento laboral desde la legislación del Código de Trabajo**

El ambiente laboral es el mejor ambiente para que se de este tipo de acosos por el hecho de los malos tratos en que muchas personas incurren ante sus superiores.

Sin embargo, nuestra legislación laboral, no sanciona de una forma específica este tipo de hostigamiento, lo que si se da en otras legislaciones europeas.

No obstante, a eso, dentro del Código de Trabajo encontramos algunos, artículos que se podrían aplicar en casos de hostigamiento laboral, los cuales serían los siguientes:

❖ **Como causa justa para que el trabajador dé por terminado el contrato de trabajo con responsabilidad patronal**

Con respecto del sujeto pasivo y su defensa, el Código de Trabajo en el artículo 83, establece las causas justas para que un trabajador dé por terminado el contrato de trabajo, si perder todos los derechos que lo ampara con la ley, esto en cuanto el patrono se vea involucrado en algunas de estas causa justas que nos habla este artículo específicamente en los incisos b y c podrían ser aplicables en el acoso vertical y horizontal cuando indica que “ el patrono incurra durante el trabajo en falta de propiedad u honradez, o se conduzca en forma reñida con la moral, o acuda a la injuria, a la calumnia o a la vías de hecho contra el trabajador”. En el caso de acoso vertical “cuando un dependiente del patrono o una de las personas que viven en casa de este, cometa, con su autorización expresa o tácita, alguno de los actos enumerados en el inciso anterior contra el trabajador” (caso de acoso horizontal).

Por otra parte, el inciso g, sanciona como conducta reprochable el no facilitar los productos o medios necesarios para que el colaborador tenga medidas de seguridad y de higiene en el lugar de labores, que se puede `poner en peligro la integridad física, la salud o incluso en peligro la vida de sus trabajadores.

Siguiendo con este artículo el inciso j, indica que si fuera el caso el trabajador puede terminar su contrato con responsabilidad patronal. “Cuando el patrono incurra en cualquier

otra falta grave a obligaciones que le imponga el contrato” el inciso habla de una forma compleja de interpretar la norma a través de casos diferentes que se van dando a través del tiempo que se labora (casuístico).

En la parte final de este artículo 83 del Código de Trabajo indica: “la regla que contiene el párrafo final del artículo 81 también en favor de los trabajadores “lo que se puede interpretar es que cuando se dé por terminado el contrato de trabajo por parte del trabajador con responsabilidad patronal, se pueda sancionar también por leyes penales, y siempre será protegido los derechos del trabajador para iniciar estas acciones, de manera correspondiente a las autoridades respectivas.

El hostigamiento puede ser enfocado, desde la actualidad, del punto de la legislación laboral como una de las causales para que el trabajador dé por terminado el contrato laboral, con responsabilidad patronal, del cual nos habla el artículo 83 del Código de Trabajo, sin embargo esta forma en la que se podría ver como acoso laboral, en el momento que dé, de una forma sistemática y continua que son más graves y de más larga recuperación que de forma esporádica u otras conductas que no son propiamente del hostigamiento laboral y es importante que se tenga claro que se podría confundir con otro tipo de figura.

❖ **Como un riesgo en el trabajo.**

Desde nuestra legislación, el hostigamiento laboral se puede tratar como un riesgo en el trabajo, por todos los efectos y consecuencias que genera este tipo de conductas, lo cual serían muchas y una de las más comunes la incapacidad en el desempeño del trabajo, que muchas de las veces resulta ser un daño que es irreversible. Si el acoso laboral es declarado un riesgo en el trabajo sería regulado por el título cuarto del Código de Trabajo, sin

embargo, para que esto suceda es necesario que se le implique una reforma legislativa que incluya el hostigamiento laboral como un riesgo en el trabajo.

#### ❖ **Como un caso de discriminación en el empleo**

Otra posible forma de solución al problema sería, que se extraigan de nuestra legislación laboral las disposiciones que demuestran aplicables a casos de discriminación laboral, (del artículo 615 al 624) lo que se trata de erradicar toda forma de discriminación, ya sea por razones de religión, género, edad, etc.

De acuerdo con estas regulaciones, queda totalmente prohibido que algún patrono, ya sea físico, jurídico o privado, pueda discriminar de alguna forma a las personas que trabajan para él, se establece que cualquier tipo de discriminación puede ser una causa para denunciar ante los tribunales laborales y que la prohibición supone, desde el ofrecimiento del puesto de trabajo y el proceso de selección para este, hasta así el despido comprobado por razones de discriminación, en todo caso las sanciones que incluye el patrono, van desde la reinstalación del puesto, hasta la indemnización patrimonial.

En cuanto al hostigamiento en el ámbito laboral, al no existir una norma específica, se ha venido regulando con otros aspectos parecidos, que ayudan a resolver y que la víctima se pueda argumentar, por ejemplo, en el caso de discriminación.

#### **4.2 El hostigamiento laboral: Regulación Penal**

La sanción penal, por sus cualidades inherentes se constituye en la “última ratio” cuando la reparación de la ley ordinaria no es suficiente para dominar el comportamiento ilícito de los sujetos, este punto tiene una índole simplemente esclarecedora, no para promocionar un asedio penal como la opción perfecta para acabar con estos comportamientos.

En términos generales, es fundamental una norma que deje en evidencia que el Estado se preocupa por la comunidad trabajadora, evitar el hostigamiento laboral y sancionar al responsable de esas conductas y a quienes las permita, como superior jerárquico.

La creación de nuevas infracciones penales no es la panacea y la represión no siempre es la mejor solución para erradicar determinados comportamientos (...) Sin embargo, la sanción penal conserva aun indiscutiblemente un efecto disuasorio y el hecho de que erija una determinada conducta como infracción penal demuestra definitivamente que se trata de actuaciones intolerables a los ojos de la sociedad.  
(Sandy Licari, al citar a Hirigoyen, 2001, p.296)

Con respecto de la regulación penal de estos comportamientos en el ordenamiento jurídico de Costa Rica, existe la posibilidad de sanción, existe una discrepancia en cuanto a otros países de Europa, no cuenta con un tipo penal propio para el hostigamiento laboral en el entorno laboral, por ende, se estudiarán delitos que en lo que concierne de esta investigación podría aplicar.

Las consecuencias hacia la víctima o víctimas frente a la jurisdicción penal van inclinado específicamente al hostigador, ya sea superior jerárquico, representante o simplemente un colaborador, ya sea por lesiones, amenazas, calumnias, coacciones, injurias, difamación u otros tipos de acciones delictivas que podrían cometer.

Si bien es cierto con el hostigamiento laboral en el entorno laboral, queda en evidencia que existen delitos contra el honor, algunas muy comunes de las cuales se explicarán:

El honor como principal defensa penal en todos los aspectos posibles, moral, psicológico, social, entre otros, la dignidad del individuo como sujeto de derecho, aplica de la misma forma en cuanto al honor y su descripción. Como se explicó anteriormente, el honor y dignidad de la víctima como un valor fundamental, se presenta por medio de derechos

inquebrantables denominados Derechos Fundamentales y el incumplimiento provoca una lesión a la dignidad.

Pero a más de esa serie de manifestaciones concretas de la dignidad, ha de otorgarse tutela a la dignidad misma, de modo general y abstracto. Ese es el papel que desempeña el derecho fundamental al honor. Los ataques al honor son ataques inmediatos a la dignidad de la persona en sus materializaciones mínimas: autoestima y fama [...] Concebido de ese modo, el honor presenta dos aspectos complementarios: el honor interno, ideal e intangible, que posee el hombre como ser racional y que se identifica con la dignidad de la persona y el honor externo, en el que se concreta el anterior [...] se halla constituido por la reputación o fama, esto es, por el juicio que la comunidad proyecta sobre el individuo. (Vives Antón, 1999, p. 310-311)

En cuanto al punto de vista de Castillo, citado por Gil, se manifiesta al dar su posición refiriéndose a la conceptualización de honor:

El concepto de honor y el mismo contenido de los tipos penales son conceptos que Roxin llama de contenido fluido; estos son aquellos en los cuales el legislador remite al intérprete a la cambiante visión popular sobre la materia. En efecto, no se puede definir en conceptos rígidos que es lo que se entiende por violación de derecho al respeto a una persona, dado que lo que es el respeto debido cambia con la época en los lugares. (Castillo, citado por Gill, 2000, p.15)

Una vez entendido todo lo referente a la materia expuesta, comprendiendo los actos de hostigamiento laboral, el impacto que produce en la moral y dignidad de la víctima, como principales delitos contra el honor, concernientes y aplicable al conflicto de hostigamiento laboral son:

❖ **Difamación.** El artículo 146 del Código Penal es muy claro al indicar “Será reprimido con veinte a sesenta días multa en que deshonrarse a otro o propalare especies idóneas para afectar su reputación” este artículo ataca directamente cualquier acto que afecte la credibilidad de una persona, también se hace mención que “Implica el propalar especies inidóneas contra un individuo, sea mediante expresión proferida o acción ejecutada en deshonra, descrédito o menosprecio de una persona” (Salas, 2005, p.16). Es importante recalcar que para que se ejecute la difamación, tiene que divulgarse con terceros.

❖ **Injurias,** Regulado en el artículo 145 del Código Penal.

    Será reprimido con diez a cincuenta días multa el que ofendiere de palabra o de hecho en su dignidad o decoro, a una persona, sea en su presencia, sea por medio de una comunicación dirigida a ella. La pena será de quince a setenta y cinco días multa si la ofensa fuere inferida en público. (Código Penal, artículo 145, p.47)

Abarca las ofensas en hechos tanto como verbales, en su honor y dignidad, en este delito del honor, es cuestión de que la víctima tenga conocimiento de la ofensa, sin la necesidad de que llegue a terceros para proceder.

❖ **Lesiones.** En cuanto a las lesiones el artículo 123 del Código Penal menciona,

    Se impondrá prisión de tres a diez años a quien produzca una lesión que cause una disfunción intelectual, sensorial o física o un trastorno emocional severo que produzca incapacidad permanente para el trabajo, pérdida de sentido, de un órgano, de un miembro, imposibilidad de usar un órgano o un miembro, pérdida de la palabra o pérdida de la capacidad de engendrar o concebir. (Código Penal, artículo 123, p.40)

Sanciona a quien ocasione un daño físico o intelectual incluso daños psicológicos, este delito contra el honor, necesita un resultado material, para proceder, en cuanto a daños

psicológicos, que sean acreditados, como por ejemplo mencionando el Síndrome de Estrés Post-Traumático, una de las tantas consecuencias a raíz de este conflicto en el ambiente laboral.

Se impondrá prisión de tres meses a un año a quien causare a otro un daño en el cuerpo o la salud, que determine incapacidad para sus ocupaciones habituales por más de cinco días y hasta por un mes. (Código Penal, artículo 125, p. 41).

❖ **Calumnias.** Este delito hace referencia a la falsa atribución de un delito “Será sancionado con cincuenta a ciento cincuenta días multa en que atribuya falsamente a una persona la comisión de un hecho delictivo”, se consuma el delito desde el momento en que se divulga, aunque no esté enterado la víctima.

Estos delitos explicados son de mucha relevancia en la presente investigación, como se viene detallando anteriormente, todo lo que afecte la tranquilidad del trabajador, quitándole la libertad y determinación, son sancionables, están estrictamente relacionados con el hostigamiento laboral y sus consecuencias, al perjudicar su formación profesional y personal, “dos son pues, básicamente los bienes jurídicos tutelados: el sentimiento de tranquilidad y, el ataque a la libertad en la formación de la voluntad, en la motivación, en la que es agredido fundamentalmente” (Vives Antón, 1999, p.187)

El proceso de violencia va progresivamente reiterándose, de manera que aquella trasgresión de la buena fe, y del deber general de no causar daños, se convierte en una dolosa conducta reprochable penalmente. A primera vista podría decirse que es el delito de coacciones el idóneo para tipificar el acoso, sin embargo, analizada la conducta del acosador según el método que seguimos en este trabajo, y teniendo en cuenta que no se trata de uno o varios actos violentos en un contexto espacio temporal inmediato a la toma de decisión por parte

del trabajador que, precisamente, es acosado por no doblegar su voluntad, entendemos que el tipo de coacciones será difícilmente aplicable al mobbing, salvo en aquellos casos en los que el acoso se produzca de una forma especialmente rápida por tener por finalidad eliminar rápidamente del contexto de relaciones laborales a una persona.

Por otra parte, para que el hostigamiento u acoso laboral sean sancionados penalmente, el abogado Didac Vallorera Aguilar, indica en la investigación de Rodríguez (2002), que se tendrá que valorar muchos supuestos para determinar qué tipo de hostigamiento se está aplicando y establecer qué jurisdicción se debe emplear, expresándolo en la siguiente cita,

Cuando hablamos de acoso moral tenemos que tener en cuenta dos aspectos. En primer lugar, la conducta del empresario, que habrá que analizarla de un modo objetivo; en segundo lugar, el efecto subjetivo que produce en la persona. Una misma conducta por parte del empresario puede producir diversos efectos en función de la persona de quien se trate, y por lo tanto debemos analizar de forma objetiva la conducta del empresario para determinar si estamos en un supuesto de mobbing, porque existe un elemento subjetivo, una intencionalidad por parte del empresario de buscar ese efecto concreto en el trabajador, o bien si ese efecto se produce desde un punto de vista subjetivo del trabajador, lo que excluye el mobbing y deberá tratarse como una enfermedad común [...] No obstante en estos casos estamos ante un difícil caso por un problema de prueba, al tener que probar ese elemento subjetivo. (Rodríguez, 2002, p.153-154)

#### **4.3 EL hostigamiento laboral. y la posibilidad de su Tutela Resarcitoria**

La responsabilidad con el patrono que ha incurrido en el ejercicio de estas conductas o adoptado como una posición pasiva sobre las mismas, podrían llegar a dar lugar a una

acción para la extinción de la relación laboral por los afectados, de igual forma del resarcimiento por los daños y perjuicios causados conforme lo establece de una forma subsidiaria en el Código Civil. Lo cual se debe fundamentar, si es de forma contractual o extracontractual.

Indica Nora Rodríguez en el primer supuesto:

“La acción resarcitoria será la adecuada para la exigencia de la responsabilidad derivada del incumplimiento de protección del trabajador frente a los riesgos laborales”. (Nora Rodríguez, 2002, p.178).

Para establecer un monto en cuanto al tema de resarcir los daños, debe de considerarse muchos puntos que deben ser de profundo analices, de que, si el daño fue causado directa o indirectamente del tipo de daño, si este es psicológico, moral o físico o si este contiene los tres en conjunto la situación patrimonial y personal y otras circunstancias que sea han rodeado el incumplimiento o hecho ilícito.

En Costa Rica, el ordenamiento jurídico laboral establece únicamente un sistema tarifario en materia de indemnización del daño. Consecuencia de ello es que, tratándose de un despido sin justa causa, el resarcimiento del menoscabo de índole moral se encuentre comprendido dentro de las reparaciones fijas previstas en los numerales 28, 29 y 82 del Código de Trabajo y que la obligación impuesta en sentencia cubra la totalidad de los daños y perjuicios que, presumiblemente, dicho acto patronal le causó a la persona trabajadora, tanto en el plano material como en el moral.

#### **4.4 JURISPRUDENCIA**

Al ser un conjunto de resoluciones judiciales llevadas a cabo en los órganos judiciales de un ordenamiento jurídico específico, tiene un valor importante, es decir, como una fuente de conocimiento, al evitar interpretaciones contradictorias por los tribunales, información de apoyo en diferentes áreas.

Resolución N.º 01436 - 2018

Expediente: 09-002056-0166-LA

Analizado por: SALA SEGUNDA

**Temas: Acoso laboral (hostigamiento laboral, mobbing)**

**Apreciación de la prueba**

**Tipo de contenido: Voto de mayoría**

Existió acoso laboral. Arquitecto que laboraba para el Teatro Nacional y el Ministerio de Cultura y Juventud. Vistas las manifestaciones de los testigos, la Sala se inclina por otorgarles credibilidad a sus declaraciones, porque se trata de personas cuyas manifestaciones fueron contestadas, claras y precisas. Asimismo, de la prueba documental se extrae el constante envío de notas al actor, por la señora directora del Teatro Nacional, durante dos años, los cuales fueron mencionadas por los testigos como parte del acoso laboral que sufría el accionante de su empleador. Además, se encuentra la certificación del expediente sobre el Recurso de Amparo presentado por el actor, el cual es declarado con lugar por la Sala Constitucional. [1436-18] (Sala Segunda, 01436, 2018)

**Resolución N.º 00771 - 2015**

**Fecha de la Resolución: 17 de Julio del 2015**

**Expediente: 12-000254-0505-LA**

**Sentencia con Voto Sala Segunda**

Temas (descriptores): Acoso laboral, Valoración de la prueba en materia laboral

Subtemas (restrictores): Análisis doctrinal sobre concepto de “mobbing” y factores que comprende, Apreciación en conciencia respetando las reglas de la sana crítica, Consideraciones en caso de ausencia o insuficiencia probatoria tratándose de acoso laboral, Consideraciones sobre la valoración de la prueba, Inexistencia de nexo causal entre el hostigamiento denunciado y los padecimientos mentales y físicos desencadenados (Sala Segunda, 00771, 2015)

**Temas Estratégicos: Derechos Humanos**

**Tipo de contenido: Voto de mayoría**

**Rama del derecho: Derecho Laboral**

V.- ANÁLISIS DEL CASO CONCRETO: La accionante recurrió a estrados judiciales y demandó al director de la escuela donde labora, y solidariamente a su empleador, por un supuesto acoso laboral de que fue objeto por parte del primer codemandado. Reseñó que el director utilizaba métodos de mando que no compartía, la llamaba constantemente a través de un sistema de parlantes que interrumpía sus lecciones y le provocaba nerviosismo y alteraciones anímicas. Además, detalló que el superior le indicaba que tenía muchas quejas telefónicas de los padres de familia contra ella por su trato con los niños. No obstante, nunca le brindó los nombres de los supuestos

denunciantes. Por estos hechos, dijo haber sufrido una afectación psicológica que le obligó a acudir a citas con especialistas. Sus afectaciones se incrementaron a partir de año 2008, a tal punto de que fue reubicada laboralmente, pero el director no le dio espacio físico para ejecutar sus nuevas tareas. Exaltó que en una reunión con el personal docente el señor [Nombre 006] puso en tela de duda las incapacidades médicas que le fueron otorgadas. El tribunal en el análisis del caso estimó que, con la prueba aportada, no se demostró de forma diáfana que la actora fuera víctima de acoso laboral, aparte de que no existe un nexo causal entre la enfermedad que padece denominada Distimia Ansiosa Crónica y un eventual acoso laboral. La recurrente ante esta instancia alega una indebida valoración de la prueba ya que estima que los actos de acoso descritos en la demanda quedaron demostrados y los padecimientos en la salud física y mental de su representada son producto del acoso laboral del codemandado [Nombre 006]. Considera esta Sala que no lleva razón la recurrente. En los folios 380 a 390 del expediente administrativo, tomo III, consta un informe de valoración diagnóstica, efectuado por el Servicio de Psiquiatría y Psicología del Hospital México del 23 de septiembre al 21 de octubre de 2008. En aquella exploración, la demandante acudió ante profesionales por padecer pérdidas de la memoria, sentirse muy ansiosa e inquieta, no estar cómoda en un solo sitio por mucho tiempo y en aquellas visitas expresamente dijo: “llevo sólo 10 minutos aquí sentada y me provoca salir corriendo” (folio 382), lo cual le ha afectado en su desempeño laboral como profesora. En el apartado VI denominado “Historia longitudinal”, entre otros datos cuenta que “...a principios del año pasado (2007) el hombre con que (sic) estaba saliendo sufrió un infarto. Ella se dedicó al cuidado de esa persona, quien tras su recuperación la abandonó. Esto fue un golpe muy duro para [Nombre 001], quien relata la historia como un hecho que marcó su vida de manera negativa; con este evento coincidió un incremento en su ansiedad. Otro evento importante

para comentar es que a principios del presente año su ex – esposo le rebajó la pensión, situación que la mantiene actualmente en un proceso legal que describe como altamente estresante y que según comenta la paciente la mantiene en un alto estado de ansiedad. Cabe resaltar que la paciente se encuentra incapacitada desde el mes de mayo por problema de memoria que ha presentado en el último año” (folio 384 expediente administrativo, tomo III). En el apartado IX denominado Análisis e Integración de las Pruebas Aplicadas, subapartado Área socioafectiva expresa aquel informe: “Las pruebas realizadas a la evaluada señalan la presencia de una depresión moderada, evidenciando esto en el inventario de depresión de Beck y en las entrevistas realizadas donde la paciente expuso algunos temas como duelos inconclusos de parejas que la mantienen en esa depresión, así como también diferencias con su madre y problemas legales con su exesposo. La paciente también parece presentar una elevada vulnerabilidad ante la tensión psicósomática, según el cuestionario sobre el estrés de Solano-Beauregard, hecho que se confirma con su historia de vida, pues esta (sic) viendo afectada su concentración y su memoria por la vulnerabilidad ante la tensión; incluso está presentando molestias estomacales, alteraciones en el ritmo cardíaco, inquietud, insomnio y dolor de cabeza, entre otros, por los niveles de tensión que maneja ante los estresores de vida como los problemas con su madre, las múltiples actividades académicas de su hija menor y las rencillas legales con su ex –esposo. De la observación durante las sesiones a las que asistió la evaluada, cabe resaltar sus altos niveles de ansiedad presentes en todo momento; esto junto a su alto nivel de estrés le producen cansancio, dolores de cuello y espalda, dificultades para relajarse, entre otros. La ansiedad también afecta su rendimiento cognitivo, al influenciar negativamente la memoria y la atención del paciente. Vale la pena enfatizar que la depresión y la ansiedad que refleja [Nombre 001] en las pruebas administradas se hacen presentes en las conversaciones que se

mantuvieron con la paciente durante todo el proceso de valoración; los temas parecen girar en torno a estos estados exhibidos son las preocupaciones cotidianas de sus hijas, el cumplimiento de las actividades de estas, aunque ya no vive con ella; los problemas de índole legal con su ex – esposo hecho que la desgasta mucho anímicamente por lo que conlleva poder perder las pensiones que le corresponden y por lo que significa pasar varias horas de su tiempo en tribunales y otras instituciones relacionadas con el conflicto. Otro elemento que parece perturbar su bienestar emocional son los roces que presenta con su familia de origen, los conflictos que tiene con su madre y el hecho de que su relación con el padre sea afectada por la intromisión de la madre.

X. Resumen Diagnóstico La paciente presenta depresión y ansiedad significativa. Su queja de problemas de memoria parece quedar explicado por sus altos niveles de ansiedad, que, afectando su atención y concentración, dificultan el mecanismo de codificación y recuperación de contenidos que involucra el proceso de la memoria. Actualmente [Nombre 001] tiene dificultades para manejar el estrés y las dificultades comunes del diario vivir, lo que la hace padecer de distintas dolencias y alteraciones en el nivel físico. Tiende a percibir como muy estresante cualquier incidente de la vida diaria, sintiéndose muy ansiosa a la hora de afrontar la situación que se le presente. Sus quejas principales son a nivel cognitivo, a saber: pérdida de memoria, dificultades para expresarse y pérdida de varias facultades mentales, etc. Todos estos padecimientos pueden explicarse por sus excesivos niveles de angustia y ansiedad, lo que le dificultan su adecuado desempeño cognitivo, al efectuar su atención y concentración y no por disfunciones como tales.

Subtemas (restrictores): Existencia al acreditarse que deterioro de la salud física y psicológica obedece a un hostigamiento, Procedente indemnización en caso de acoso laboral, Procedencia e indemnización por daño moral ante abuso del poder del empleador

**Temas Estratégicos: Derechos Humanos**

**Tipo de contenido: Voto salvado**

**Rama del derecho: Derecho Laboral**

VOTO SALVADO DEL MAGISTRADO JUAN CARLOS SEGURA SOLÍS

CONSIDERANDO:

“En el caso bajo estudio, la accionante planteó ser objeto de acoso laboral por parte de su jefe, director de la escuela donde presta servicios, pues antes del año 2006, en que el director ingresó a esas funciones, no padeció los trastornos psiquiátricos que empezó a sufrir, lo que estima fue provocado por las acciones de su superior. A esta Sala acude la apoderada de la actora básicamente bajo el argumento de que se dio una indebida valoración de la prueba por parte del tribunal, ya que, de la allegada a los autos, se desprenden elementos suficientes para tener por demostrado el acoso de que fue objeto su representada. Una vez analizada la prueba vertida en autos conforme a los principios (generales del derecho del trabajo), considero que tiene razón la recurrente, ya que se evidencian indicios suficientes para tener por demostrado el acoso laboral cometido en contra de la accionante por parte del codemandado [Nombre 006], y correlativamente, una

inacción o desidia por parte del Ministerio de Educación Pública para solucionar la problemática oportunamente.

Los extremos que de seguido se determinan. EXTREMOS RECLAMADOS: La accionante en su demanda solicitó: 1.- Que el demandado [Nombre 006] sea despedido sin responsabilidad patronal, 2.- que ambos demandados solidariamente sean condenados a cancelar por concepto de daño moral la suma de sesenta millones de colones, así como intereses, indexación y costas.

Conforme con el tiempo en que se prolongó el acoso y los padecimientos generados, el daño moral causado se establece en la suma prudencial de VEINTICINCO MILLONES DE COLONES, sin perjuicio de lo que el Estado decida contra el causante director de la afectación. Sobre la suma condenada por pagar, deberán los codemandados cancelar intereses legales que se calcularán de conformidad con la tasa establecida por el Banco Nacional de Costa Rica para los certificados de depósito en colones a seis meses plazo (artículo mil ciento sesenta y tres del Código Civil), los cuales corren a partir de la firmeza de este fallo y hasta su efectivo pago. De igual forma, del monto condenado como daño moral, sin intereses, deberán los codemandados pagar la respectiva indexación, extremo que será exigible a partir de la firmeza de esta resolución. Se debe condenar a los accionados a pagar ambas costas del proceso, fijando las personales en un quince por ciento de la condenatoria total a pagar.”

#### **4.5 Derecho comparado, en cuanto al hostigamiento laboral.**

La problemática del hostigamiento laboral se ve no solo en nuestro país si no, también a nivel internacional, lo que ha sido por mucho tiempo uno de los dilemas que se vive todavía en la actualidad, lo que se trata de estudiar de una forma profunda para poder crear una legislación laboral en países internacionales. Como lo es en la Unión Europea, la Organización del Trabajo y cada día más países se suman alrededor del mundo.

Según la investigación que se ha realizado, solamente Suecia y Francia tienen la normativa específica que castiga el hostigamiento laboral

#### ❖ Suecia

El empresario es responsable de los posibles riesgos que puedan manifestarse en el ámbito del trabajo , tantos físicos como psicológicos , y para prevenirlos debe planificar y organizar el trabajo de tal forma que garantice un ambiente laboral saludable, para lo cual debe dejar patente, mediante el ejercicio del poder de dirección, su firme decisión de no consentir conductas de acoso, y su firme resolución de atajar y erradicar tales conductas mediante la aplicación del poder disciplinario y del poder sancionador.

Por lo que se puede decir que el país que conoce más del tema es Suecia y también el único al que se le conoce legislación legal específica en el tema de hostigamiento laboral.

Se crea una norma en el año 1993 denominada Victimization at Work Ordinance, en la que se establece una serie de distribuciones, para definir esta figura, lo cual se hace una concentración en los puntos de prevención del riesgo y como se le puede brindar asesoría y ayudar al empleador.

Para la autora Nora Rodríguez, las ventajas del modelo de la ley de Suecia se podría resumir las siguientes:

- 1- La protección del trabajador ante cualquier forma de persecución.
- 2- La obligación del empresario de organizar y planificar para prevenir cualquier forma de persecución en el lugar de trabajo.
- 3- La obligación del empresario de ayudar a aquellos trabajadores que se hayan visto bajo cualquier forma de persecución. (Rodríguez, 2002, p.134.).

#### ❖ **Francia**

Los franceses han tipificado en esta ley una Modernización Social como un delito de acoso moral en el trabajo, lo que establece sanciones no solo de multa sino también de privación de libertad hasta de un año de cárcel.

#### ❖ **España**

En este país no existe, una regulación específica para el tema de hostigamiento, pero en la doctrina ha establecido la pluriofensividad del mobbing, la jurisprudencia que es lo que llena el vacío de ley en este punto existente.

#### ❖ **Gran Bretaña**

Nos indica Marie- France Hirigoyen:

En Gran Bretaña existe una ley del 21 de marzo de 1997 denominada Protection from Harassment Act, n 40, que convirtió en delito todo comportamiento asimilable al acoso. Aunque esa ley no especifica el acoso moral en el lugar de trabajo, su aplicación es lo bastante amplia como para cubrir tanto el acoso que se perpetra en el trabajo como en tantos otros lugares. (Hirigoyen, 2001, p 2947)

#### ❖ **Estados Unidos**

La legislación estadounidense, aunque no cuenta con una ley que establezca algún tipo de sanción en cuanto al hostigamiento laboral, cuenta con normas al respecto, según nos indica Salas, mencionado El título VII del civil Rights Act of 1964.

### **El título VII del civil Rights Act of 1964.**

La ley de Derechos Civiles de 1964 es una legislación relevante en cuanto a la protección de los Derechos Civiles en los Estados Unidos, los cuales se han promovido acciones legales sobre casos de discriminación por género, religión y nacionalidad.

Según indica Salas:

La Corte Suprema en caso Meritor v. Vinon se (sic) sostuvo que un ambiente hostil de trabajos (sic) es permeado con discriminaciones, al ridiculizar e insultar de forma que altere las condiciones laborales de la víctima creando un ambiente abusivo, a lo que lleva a aceptar el daño y su reparación. Esto se confirma en Harris v, Forklift Systems, inc., donde imperan dos condiciones para verificar la situación de acoso: primero, la conducta ofensiva debe crear un ambiente que una persona razonable pueda encontrar hostil y abusivo, segundo, una víctima debe subjetivamente percibir el ambiente abusivo en orden para satisfacer los requerimientos que (sic) la conducta altere las condiciones laborales de la víctima (Salas, 2004, p.7).

### **4.6 Importancia de denunciar**

Como se mencionó anteriormente, este fenómeno se ataca en el momento de plantear debidamente la denuncia a las autoridades competentes, buscar asesoramiento jurídico, reconocer que se está sufriendo hostigamiento laboral y buscar el apoyo necesario para proceder, que inicien una investigación en la empresa donde labora la víctima.

## **1 - El caso de Luz, secretaria de alta dirección, 37 años.**

Luz llevaba trabajando diez años como secretaria de alta dirección, siendo altamente valorada por sus diferentes jefes como una buena profesional, dotada de un elevado espíritu de colaboración, hasta el punto de haber tenido varios aumentos significativos de sueldo, lo que hacía que fuera la secretaria que más ganaba en toda la empresa.

El cambio de jefe inicio una situación de acoso psicológico por parte de su jefa, una mujer recién promocionada, con poca cualidad para desempeñar ese trabajo, secretaria y compañera de Luz en etapas anteriores.

Esta nueva jefa, enormemente insegura y a la defensiva, comenzó a hacerle la vida imposible a Luz de varias formas.

De la noche a la mañana, Luz se encontró con que alguna de sus compañeras no la esperaban ni le avisaban para comer juntas en el comedor de la empresa. Al cabo del tiempo, descubrió de manera casual que su nueva jefa se dedica a desprestigiarla entre el grupo de secretarias, inventando la especie de que Luz criticaba el trabajo y los informes que elaboraban las demás secretarias, cuya calidad profesional ponía en entredicho.

Al cabo de pocas semanas, su nueva a jefa comenzó a dejarle trabajo, relevándola de las tareas que habitualmente desarrollaba y que formaban parte de las responsabilidades de su puesto, hasta el extremo de que durante semanas enteras se encontraba sin nada que hacer, mientras veía que el trabajo que hasta entonces había

realizado era encomendado, con deferentes pretextos, a otras secretarias de menor rango.

Luz se dio cuenta de que su jefa no la saludaba por las mañanas e incluso fingía ignorar su existencia física, comportándose como si ella fuera en verdad invisible. Por otro lado, manifestaba su desdén refiriéndose a ella por su apellido o llamándole entre terceras personas la ‘‘la clueca’’ o ‘‘la gallina turulata’’ aludiendo a un problema físico que le impedía andar de manera normal. Esto le produjo a Luz un enorme abatimiento y cierto problema de insomnio que fueron objeto de consulta psicológica.

Luz era sistemáticamente marginada en todo, ni siquiera era incluida en los correos electrónicos que la jefa del departamento dirigía a todo el personal.

Al cabo de cuatro meses del comienzo de esta situación, Luz solía echarse a llorar, sintiendo que no podía más. Su nueva jefa empezó a propagar el rumor de que tenía problemas de personalidad y que por ellos hasta su marido estaba a punto de abandonarla (cosa que era falsa) las demás compañeras de la oficina trataban de evitarla y se hizo un vacío enorme en torno a su puesto de trabajo.

Presa de una enorme confusión, en la que se preguntaba una y otra vez o que supuestos errores profesionales había cometido y tras de cinco meses de padecer esta situación, Luz se armó de valor para hablar con su jefa y pedirle una aclaración. La jefa dando largas durante un mes más, pretextando exceso de trabajo. Cuando por fin la recibió, le recrimino comportamientos gravemente incumplidores de sus deberes profesionales, así como una actitud de antipatía y autoexclusión hacia el

resto de sus compañeros de trabajo. Le lanzó indirectas sobre supuestas llamadas telefónicas particulares que habría realizado desde el teléfono de la empresa, así como vagos y difusos errores en un informe que realizó cinco meses atrás. Su jefa se lamentó ante ella de ser víctima de su mediocridad e incompetencia. por otro lado, le surgió indirectamente que el departamento de personal estaba pensando en hacer recortes de planilla, por lo que debería modificar su comportamiento.

A partir de ahí, Luz comienza a desarrollar toda una sintomatología próxima al síndrome de estrés postraumático, se queja de que ha perdido la capacidad de concentrarse y que se encuentra en un estado permanente de alerta, el sueño, lejos de ser reparador, le hace recordar las circunstancias del acoso una y otra vez, se le empiezan a olvidar datos importantes de su trabajo. En el mes siguiente padece ataques de pánico. al cabo de dos semanas más, su médico le prescribe la baja laboral, diagnosticándole un cuadro de depresión y el medicamento antidepresivo le produce u deterioro personal considerable.

La sola idea de volver al trabajo le produce tal angustia que ni su marido ni sus amigos pueden hablar con ella sobre el tema.

Al paso de nueve meses, Luz retorna al trabajo aprovechando una leve mejoría. Esto es aprovechado por su jefa para iniciar un procedimiento de despido contra ella, del que resulta indemnizada.

Un año después de su despido, Luz intenta acceder a un nuevo puesto, para lo que realiza entrevistas de trabajo, llegando al final de proceso de selección. Es rechazada finalmente, al solicitar referencias al empleador anterior. Su antigua jefa no dudo en

proporcionar información calumniosa sobre ella, entre la que incluía problemas de personalidad conflictiva con jefes y compañeros de trabajo, así como baja productividad laboral. (Piñuel y Zabala, 2001.pag.37 a 40)

Todo lo concerniente al hostigamiento u acoso laboral, es muy relevante dejar claro, que todo el procedimiento radica en cómo la víctima lo vaya a enfrentar, el que cuenta con protección legal tanto quien denuncia como sus testigos, no tendrán perjuicio personal por motivos del proceso, “Si el testigo teme por su integridad física o la de otra persona, podrá autorizar no indicar públicamente su domicilio, tomándose nota reservada de él, pero no podrá ocultar su identidad y comparecer en juicio” según el artículo 211 del Código Procesal Penal.

Sin embargo, en cuestión de pruebas puede resultar complejo “Se trata por ello, de un crimen limpio del que no queda huella y en el que la carga de la prueba suele resultar complicada y costosa” (Piñuel, 2002, p.56)

Por lo anterior, el Código de Trabajo en su artículo 493, refiriéndose a las pruebas se pronuncia diciendo que:

Salvo disposición expresa en contrario de este Código, en la sentencia se apreciará la prueba en conciencia, sin sujeción a las normas de Derecho Común: pero el juez, al analizar la que hubiere recibido, está obligado a expresar los principios de equidad o de cualquier naturaleza en que funde su criterio. (Código de Trabajo, articulado 493)

Es decir, se le exige al juez aplicar principios de igualdad o de cualquier naturaleza para emitir criterios fundamentados, o mejor dicho sana crítica, con base a su experiencia.

#### **4.7 ANALISIS DEL ACTUAL PROYECTO DE LEY.**

Propuesto por la diputada María José Corrales Chacón y demás diputados.

**LEY PARA PREVENIR Y SANCIONAR EL ACOSO LABORAL**

**EN EL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO**

#### **EXPEDIENTE N.º 20.873**

La presente iniciativa de ley pretende establecer un marco jurídico que prevenga y sancione el acoso laboral en los sectores público y privado.

#### **OBJETIVO Y ÁMBITO DE LA LEY**

La presente ley tiene como objetivo principal prevenir, regular, prohibir y sancionar el acoso laboral.

Esta ley se aplicará a las relaciones laborales en los sectores de empleo público y privado, así como a las organizaciones de derecho internacional con sede en nuestro país.

Para efectos de la presente ley se define por:

- a) Acoso laboral. Un comportamiento negativo, continuo, sistemático y deliberado de una o diversas personas a otra u otras, durante la relación laboral o en el lugar de trabajo sin considerar el puesto que ocupe, sea mediante comportamientos, acciones agresivas, u omisiones con la finalidad de degradar sus condiciones de trabajo, el prestigio laboral, familiar, la salud física y/o psicológica.
- b) Persona acosada. La persona que es objeto de la conducta, acción u omisión abusiva, denigrante, injuriente por culpa ajena y que puede padecer de repercusiones en su salud física, psicológica, entre otras.

c) Persona acosadora. La persona o personas que realizan acciones, conductas u omisiones que atentan contra la integridad física o psicológica de la víctima o sujeto pasivo, pudiendo ser superior jerárquico o no.

d) Persona trabajadora. Toda persona física que presta a otra u otras sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros en virtud de un contrato de trabajo expreso o implícito, verbal o escrito, individual o colectivo.

#### Manifestaciones de acoso laboral

Serán consideradas configurativas de acoso laboral, las siguientes conductas, acciones, comportamientos o manifestaciones que se ejerzan sobre las personas trabajadoras:

a) Provocación de aislamiento e incomunicación de la víctima.

b) Restricción de la autonomía de la víctima en el centro de labores.

c) Cambio de ubicación denigrante del espacio físico ocupado por la persona trabajadora.

d) Impedir o limitar de manera injustificada el acceso a herramientas necesarias para llevar a cabo su labor.

e) Forzar a realizar tareas denigrantes para la dignidad humana, incompatible con sus conocimientos o imposible de realizar.

f) Impulsar el acoso laboral sobre su subalterno o subalterna.

g) Discriminación o burla, relativa a sus orígenes, nacionalidad, sexo, raza, rasgos o defectos físicos, religión, convicciones políticas, edad, orientación sexual o condición de discapacidad.

- h) Las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público.
- i) Agredir física, verbal, emocional o psicológicamente a las personas allegadas a la víctima de acoso.
- j) Utilización de gestos de diversa índole para el menosprecio de la persona trabajadora.
- k) Impedir dirigirse a terceras personas y prohibir a las demás personas compañeras de trabajo que le hablen.
- l) Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias.
- m) Circular todo tipo de rumores, burlas o críticas que descalifiquen a la persona trabajadora y afecten su imagen personal y laboral.
- n) Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de las personas compañeras de trabajo.
- ñ) Insultar, gritar o criticar aspectos de personalidad o de la vida privada en forma reiterada.
- o) Amenazas expresas o solapadas en forma verbal, escrita o física personal o hacia su familia.
- p) Violentar de cualquier forma la intimidad de la persona trabajadora tanto en sus estaciones de trabajo, el equipo requerido, conversaciones telefónicas, correo personal u otro equipo que este necesite para el desempeño de las labores contratadas.
- q) Intervenir en la vida privada de la persona hostigada.

- r) Hacer amenazas de despido infundado en forma reiterada.
- s) Inequidad salarial, consiste en el hecho de instaurar y practicar la disparidad salarial entre hombres y mujeres, que se desempeñan en el mismo establecimiento con igualdad de funciones.
- t) El trato notoriamente discriminatorio respecto a las demás personas empleadas en cuanto al otorgamiento de ascensos, capacitaciones, vacaciones, permisos o licencias.
- u) La exigencia de laborar en horarios excesivos respecto a la jornada contratada o legalmente establecida, los cambios sorpresivos del turno laboral y la exigencia permanente de laborar los domingos y días festivos sin ningún fundamento objetivo en las necesidades de la empresa, o en forma discriminatoria respecto a las demás personas trabajadoras.
- v) El envío de anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio, o el sometimiento a una situación de aislamiento social.
- w) Cualquier otra acción u omisión que, llevada a cabo de forma sistemática, atente contra la dignidad o integridad psíquica o física de la persona trabajadora, que persiga poner en peligro su empleo, o degradarle el ambiente de trabajo.

### **PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL**

Toda persona jerarca tendrá la responsabilidad de mantener, en el lugar de trabajo, condiciones de respeto para quienes laboran ahí, por medio de un reglamento o política interna que prevenga, desaliente, evite y sancione las conductas de acoso laboral.

- a) Comunicar en forma escrita a las personas supervisoras, representantes, empleadas, usuarias de los servicios o clientela, de la existencia de una política contra el acoso laboral. Asimismo, deberá colocar en lugares visibles de cada oficina, tanto en el área central como

en las sedes regionales o sucursales un ejemplar del reglamento y políticas adoptadas en esta materia.

b) Establecer un procedimiento interno, adecuado y efectivo, para permitir las denuncias de acoso laboral, garantizar la confidencialidad de las denuncias y sancionar a las personas hostigadoras cuando exista causa justa, mismo que en ningún caso podrá exceder el plazo ordenatorio de tres meses, contados a partir de la interposición de la denuncia por acoso laboral, y cumplirá además con las disposiciones generales tuteladas en esta ley para la investigación y sanción del acoso laboral. Ahora en caso de que la institución pública o la empresa privada no cuenten con un reglamento, política o procedimiento preestablecido en el momento de que se interponga la denuncia de acoso laboral, seguirá el procedimiento de investigación y sanción del acoso laboral en sede administrativa establecido en la presente ley.

c) Asimismo, en la investigación de toda denuncia por acoso laboral, toda parte patronal deberá desplegar su mayor esfuerzo por averiguar la verdad real de los hechos denunciados.

d) Incorporar en los programas de capacitación charlas, seminarios o talleres sobre la política interna de prevención, sanción e investigación del acoso laboral a todo el personal.

e) Además, las personas empleadoras deberán procurar que la carga de trabajo sea equitativa entre todas las personas trabajadoras, propiciar buenas técnicas de gestión en materia de recursos humanos, promover una promoción profesional basada en los méritos, asegurar eficaces canales de comunicación, estructurar de manera concreta las funciones y responsabilidades de cada profesional, seleccionar cuidadosamente las personas directivas y

facilitar el acceso a cursos de entrenamiento en habilidades sociales y en relaciones interpersonales.

### **Incumplimiento patronal**

La parte patronal que no cumpliera con el deber de investigación que mediante esta ley se crea, o no garantice a sus trabajadores y trabajadoras el respeto del contenido mínimo de prevención de acoso laboral establecido en la presente ley, y quedando acreditado ello en un proceso judicial, será acreedor de una sanción por infracción a esta ley, la cual se fijará en la misma sentencia dictada dentro del proceso sumarísimo laboral instaurado por acoso laboral, en un monto económico que se ubicará en un rango de uno a diez salarios base mensual, según el artículo 2 de la Ley N.º 7337, de 5 de mayo de 1993, dependiendo de la proporción que de su inercia, quede acreditada en el expediente.

## **DEBERES DE LAS INSTITUCIONES DEL ESTADO**

### **Y DE LOS ENTES PÚBLICOS NO ESTATALES**

Deber de los entes públicos no estatales

Los entes públicos no estatales deberán establecer políticas preventivas y procedimientos de investigación y sanción para las personas que incurran en conductas de acoso laboral.

Deber del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y de la Defensoría de los Habitantes

Tanto el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, así como a la Defensoría de los Habitantes, según corresponda deberán velar y garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en esta ley, y le ayudarán a divulgar el contenido de la presente ley.

Finalmente, deberán fiscalizar que los patronos incluyan dentro de sus reglamentos internos de trabajo un capítulo de prevención, prohibición y sanción del acoso laboral.

## **PROCEDIMIENTO PARA LA DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO LABORAL.**

Las pruebas serán valoradas de conformidad con las reglas de la sana crítica, la lógica y la experiencia; incluso, ante la ausencia de prueba directa se deberá otorgar valor probatorio al elenco de indicios graves, precisos y concordantes que se constaten en el expediente, y conduzcan racionalmente a tener por configurado el acoso laboral denunciado. Lo anterior, atendiendo los principios generales del debido proceso, proporcionalidad, libertad probatoria, confidencialidad, pro-víctima y “pro homine”. La carga probatoria será deber de la parte demandada, desvirtuar fehacientemente tales indicios.

Las partes tendrán derecho de contar, durante todo el procedimiento administrativo, con asesoramiento jurídico, apoyo laboral y médico necesario, estos últimos deberán ser proporcionados por la institución pública o empresa privada a petición de la parte denunciante. En caso de comprobarse, al final del procedimiento administrativo o judicial, que la persona denunciante fue víctima de acoso laboral, la parte empleadora deberá reintegrarle en un plazo no mayor de quince días naturales de resuelto el procedimiento administrativo o judicial, a la víctima lo cancelado por asesoría legal, a lo largo del procedimiento administrativo o judicial.

### **Responsabilidad patronal**

Todo patrono o jerarca que incurra en acoso laboral será responsable, personalmente, por sus actuaciones. Además, tendrá responsabilidad si recibido las quejas de la persona ofendida, no llevó a cabo el procedimiento de investigación y sanción de este tipo de denuncias establecido previamente por la institución pública, empresa privada o en ausencia del mismo el establecido en esta ley.

## **Derechos de la persona acosada**

Instaurado el respectivo proceso, una vez que se tenga por acreditado el acoso laboral denunciado, la persona acosada tendrá derecho a los siguientes pagos:

- a) Reinstalación en el cargo cesado con pago de salarios caídos.
- b) En caso de renunciar a la reinstalación: preaviso y auxilio de cesantía, sin perjuicio de otros derechos innegables a los cuales sea acreedor.
- c) Daños y perjuicios.
- d) Daño moral fijado por la autoridad jurisdiccional, valorando ampliamente los siguientes aspectos de la víctima, que resulten acreditados: intensidad del dolor sufrido, gravedad de la falta cometida en su contra, circunstancias personales, aflicción, angustia, desesperanza, ansiedad, tiempo de duración, repercusión social, profesional, laboral y trascendencia.
- e) Las indemnizaciones correspondientes a los riesgos laborales de conformidad con el capítulo IV del Código de Trabajo.

## **Medidas preventivas**

Las medidas preventivas serán aplicables a la persona denunciante, a petición de parte, mismas que pueden ser gestionadas en cualquier momento del procedimiento administrativo o judicial ante la instancia competente para recibir y tramitar la denuncia.

Se considerarán medidas preventivas:

- a) Cuando la persona denunciante sea sometida a evaluaciones o calificaciones de desempeño laboral, las mismas deberán ser suspendidas durante la investigación de la denuncia planteada.
- b) Cambio en la supervisión de las labores de la persona denunciante. Cuando la

persona denunciada sea su superior inmediato. La supervisión podrá ser efectuada por otra persona trabajadora de igual o superior jerarquía.

- c) En casos excepcionales y en forma justificada, la separación temporal del cargo, respetando los derechos laborales.
- d) Cualquier otra medida preventiva que se considere idónea y oportuna para proteger los derechos de él o la denunciante y en caso de ser funcionarios, que no afecte el servicio público.

Se dispondrá en relación con la persona denunciante, en los siguientes casos:

- a) Cuando exista subordinación con la persona denunciada.
- b) Cuando exista clara presunción de que el acoso continuará.
- c) Cuando el vejamen sufrido por la presunta víctima sea de tal gravedad hacerse a un puesto de igual categoría, respetando todos los derechos y los beneficios de la persona denunciante.

### **Prioridad de resolución**

Las medidas preventivas y cautelares deberán resolverse de manera prevalente y con carácter de urgencia. Su vigencia será determinada por el reglamento para el proceso.

### **Medidas cautelares**

Las medidas cautelares serán aplicables a la persona denunciada, a petición de parte o de oficio, las cuales pueden ser ordenadas por la comisión investigadora y el juez en cualquier momento del procedimiento administrativo o judicial, que deberán tomarse bajo resolución fundada.

Se considerarán medidas cautelares:

- a) Reubicación.
- b) Permuta.

- c) Modificación de jornada laboral.
- d) En casos excepcionales y en forma justificada, la separación temporal del cargo, respetando los derechos laborales.
- e) Cualquier otra medida cautelar que se considere idónea y oportuna para proteger los derechos de él o la denunciante y en caso de ser funcionarios, que no afecte el servicio público.

Se dispondrá, en relación con la persona denunciada, en los siguientes casos:

- a) Cuando su presencia pueda causar un mayor agravio a la presunta víctima.
- b) Cuando pueda entorpecer la investigación.
- c) Cuando pueda influenciar a las o a los eventuales testigos.

### **Conductas atenuantes**

Son conductas atenuantes de la sanción por acoso laboral:

- a) Que la persona o personas declaradas culpables por llevar a cabo este tipo de acoso laboral sea una persona acosadora primaria; es decir, que dichas personas nunca hayan sido declaradas culpables por cometer acoso laboral, en contra de otro individuo u otros individuos.
- b) Que se demuestre que la persona o personas declaradas culpables por cometer acoso laboral, arregló discrecionalmente, el daño ocasionado, aunque no sea en forma total.
- c) Que se logre probar que la persona acosadora o las personas acosadoras actuaron por provocación, desafío o reto realizado por un superior, compañero o subalterno.

## **DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN**

### **DEL ACOSO LABORAL EN SEDE ADMINISTRATIVA**

La denuncia por acoso laboral podrá ser interpuesta por la persona acosada o por una tercera persona que tenga conocimiento del mismo de forma escrita ante el máximo jerarca

de la institución si es empleado público, y si es empleado privado ante la gerencia o jefatura de talento humano de la empresa.

Toda denuncia deberá consignar los siguientes puntos:

- a) Nombre y calidades completas de la presunta víctima y de la persona denunciada.
- b) Identificación precisa de la relación laboral e interpersonal entre la presunta víctima y la persona denunciada.
- c) Descripción de los hechos del acoso denunciado precisando claramente tiempo, modo y lugar.
- d) Enumeración de los medios de prueba que sirvan de apoyo a la denuncia.
- e) Señalamiento de lugar para atender notificaciones.
- f) Firma de la persona denunciante.

Finalmente, en caso de que la persona acosada del sector privado sea hostigada por el dueño de la empresa o por la máxima autoridad de la misma, la denuncia podrá ser interpuesta directamente en la Dirección Nacional de Inspección General de Trabajo.

Potestades y atribuciones de la comisión investigadora

La comisión investigadora es un órgano administrativo desconcentrado, con competencia exclusiva para:

- a) Tramitar las denuncias por acoso laboral, de acuerdo con el procedimiento establecido en esta ley, y dictar las resoluciones correspondientes.
- b) Acordar las medidas preventivas y cautelares de protección que estime necesarias y tramitar su ejecución ante quien corresponda.
- c) Adoptar las medidas que correspondan para garantizar que la presunta víctima y quien vaya a comparecer como testigo de las partes o lo haya hecho no sufra menoscabo o perjuicio personal alguno en su empleo o sus estudios.

- d) Admitir o rechazar y, en su caso, evacuar las pruebas ofrecidas por las partes o las que considere necesario hacer llegar al procedimiento, aun en contra de la voluntad de aquellas y con independencia de si han sido o no propuestas por ellas.
- e) Cualesquiera otras que pudieran derivar de la naturaleza de sus funciones y que resulten indispensables para la tramitación del procedimiento en sede administrativa contemplado en la presente ley.
- f) Extender constancias y certificaciones de piezas de los expedientes bajo su custodia, cuando las soliciten las partes, sus abogados o abogadas, alguna autoridad u oficina pública titular de un interés legítimo debidamente acreditado.

Deberes de la comisión investigadora

La comisión investigadora tendrá los siguientes deberes:

- a) Dirigir el procedimiento, impulsarlo de oficio y velar por su rápida solución.
- b) Asegurar a las partes igualdad de oportunidades.
- c) Guardar discreción sobre las resoluciones que dicte.
- d) Reponer trámites o corregir, de oficio, las actuaciones que puedan violentar los derechos de igualdad y defensa de las partes.

Ampliación y aclaración de la denuncia

Antes del traslado a la persona denunciada, la comisión investigadora podrá citar a la persona denunciante para que, dentro de los tres días hábiles siguientes, comparezca con el fin de aclarar o ampliar el contenido de la denuncia. El incumplimiento de esta prevención no implicará el archivo de la denuncia.

Audiencia sobre la contestación de la denuncia

Contestada la denuncia, en tiempo y forma, la comisión investigadora dará audiencia por tres días hábiles, de ella y de las pruebas ofrecidas, a la persona denunciante.

Término para dictar la resolución de final

Concluida la audiencia de recepción de pruebas, la comisión investigadora, gozará de un plazo de quince días hábiles, para dictar la resolución de fondo.

### **Resolución final**

La resolución de fondo deberá resolver todos y cada uno de los puntos que hayan sido objeto del presente proceso administrativo, con la debida separación del pronunciamiento correspondiente a cada uno de ellos, cuando hubiere varios. No podrán comprender otras cuestiones que las denunciadas, ni conceder más de lo que se hubiere pedido. Se formularán con los siguientes requisitos:

- a) Nombres y calidades de las partes involucradas.
- b) Resumen de las pretensiones y de la respuesta de la parte denunciada.
- c) Descripción de la relación laboral e interpersonal existente entre las partes involucradas.
- d) Descripción objetiva de la conducta denunciada y de lo que resultó efectivamente probado.
- e) Sanciones.
- f) Indemnizaciones.

Para todo lo que no se regula en la presente ley, si no existe incompatibilidad con este texto, se aplicarán supletoriamente, el Código de Trabajo y las leyes laborales conexas.

En un plazo de tres meses, a partir de la entrada en vigencia de la ley, las empresas, órganos e instituciones públicas y privadas deberán ajustar sus reglamentos internos a esta ley.

En virtud de lo anterior, queda en evidencia la necesidad de una ley vigente, que pueda respaldar y ayudar a las incontables víctimas, que actualmente están siendo sometidos a hostigamiento laboral y por razones explicadas en el transcurso de esta investigación ha quedado en evidencia, que la mayoría de las víctimas no salen ilesos de este conflicto y que en la mayoría de los casos les ha tocado renunciar perdiendo sus garantías.

El proyecto de ley expuesto anteriormente, una vez aprobado, pretende brindar o garantizar protección para la clase trabajadora, al buscar una sana relación laboral, patrono-trabajador sin dejar de un lado el que cumplan con sus derechos y obligaciones, porque si bien es claro, no es solo el hecho de exigir derechos, sino de cumplir con sus respectivas obligaciones como colaborador de una empresa.

## 5. CONCLUSIONES

- ❖ Del primer objetivo específico sobre el hostigamiento laboral y convivencia pacífica, se logró determinar puntos importantes para la presente investigación.

Es así como se iniciará con la frase “hostigamiento laboral”, la cual se explica como una forma de violencia, que se genera por un acosador hacia la víctima, lo que desencadena una serie de sentimientos y acontecimientos que son desarrollados poco a poco con el pasar del tiempo, lo que es cada día más frecuente en los centros de trabajo en nuestro país como a nivel internacional. Lo cual su único objetivo es destruir, menoscabar la dignidad de las personas, deteriorar la salud de las víctimas, pese a muchos estudios que han practicado los expertos, no se llega a una definición clara de todos los daños que una persona pueda llegar a sufrir con este tipo de agresión. También se dio diferentes conceptos sobre palabras que se consideró importantes para el fin de esta investigación, como lo son, mobbing, acosador, acosamiento, acosado, acoso sexual, ambiente laboral, patrono, trabajador.

El objetivo general que se pretendió al desarrollar esta investigación es plantear la problemática que existe al respecto del tema de hostigamiento laboral, donde se mencionó los conceptos básicos, derechos y garantías que se ven lesionados al ser víctima de este tipo de conductas, con ello la posible normativa a la que se puede acudir, de los cuales se señalaron artículos del Código de Trabajo, así como de la Constitución Política de Costa Rica, y otras legislaciones internacionales.

El primer capítulo, lo que se crea es un marco general, a partir del cual se hace un análisis de la problemática que existe, donde se establecen antecedentes históricos, y se hacen principales denominaciones a partir de países internacionales.

No todas las denominaciones del concepto son iguales, en algunas hay muchas diferencias, pero de todo lo estudiado se puede llegar a la conceptualización más cercana lo que se puede decir que el hostigamiento laboral, es toda conducta abusiva, de forma repetitiva, en la que una o varias personas, ya sean trabajadores o superiores jerárquicos, que atentan gravemente contra la autoestima, dignidad, integridad, lo que genera un daño psicológico y físico de la víctima, el cual tiene un único objetivo, que la persona renuncie a su trabajo.

Esta investigación deja en evidencia que el hostigamiento laboral produce no solo el daño psicológico y físico de la víctima, sino que también crea un daño a la empresa en las cuales no se le da la importancia que se le debería dar, lo que más bien tratan es de justificar, diciendo que esas conductas son normales en grupos de trabajadores de una empresa, buscando disfrazar de esa manera los daños que esta ocasiona y se hace más complicado para las personas que viven este maltrato, lo que genera una mayor ignorancia, que entra a invocar lo del viejo argumento “letra con sangre”, que una persona es conflictiva por naturaleza humana y tienen que aceptarlo.

En muchos de los casos que la víctima hace la denuncia en las empresas, resultan hasta ser insuficientes, incoherentes, o absurdos para el superior jerárquico, quien no toma medidas y solo se queda ahí, dejando a la víctima en indefensión, en el que tendrá que soportar los daños o renunciar al puesto de trabajo.

En este capítulo se explicaron los elementos que identifican el fenómeno del hostigamiento, como son: la continuidad, el sujeto paciente, la finalidad, las conductas que se puedan determinar, cuánto se es víctima de hostigamiento y cuando existe un hostigador.

- ❖ En el segundo capítulo, se le da énfasis al mismo tema de investigación “hostigamiento laboral” de una forma más profunda, donde se describe que es el hostigamiento laboral, al dar hincapié a la convivencia pacífica donde se desencadenan muchos puntos importantes y la descripción en general del problema y como perjudica, no solo a las personas que lo sufren, sino también a la empresa en donde se desarrolla.

En este capítulo se indican las etapas del hostigamiento laboral, las cuales son: el conflicto, que se define como una oposición, que se da entre individuos por ideologías y posiciones diferentes, lo que se divide en: conflictos individuales, colectivos, de intereses y de derecho. Una segunda etapa se desarrolla explicando cómo se puede llegar a determinar que está dando inicio a este tipo de maltrato, seguidamente se investigó sobre las diferentes clases de hostigamiento laboral, las cuales pueden variar según la situación que se esté viviendo en ese momento, como lo son el acoso vertical descendente, el cual se genera por un grado de jerarquía, en que el superior se aprovecha del poder para hacer caer a la víctima en este tipo de conductas, otra clase es el acoso vertical ascendente, encontramos que este tipo de hostigamiento es un poco menos común que el anterior, pero que si se puede dar, este es el caso en el que no se logra llevar una buena relación con su superior, esto desencadena que un grupo de individuos o bien uno solo, sienta repudio, odio en

contra de esté, ya sea porque se conocieron antes, o porque talvez el agresor considere que esa persona no califica para estar en ese puesto, que tal vez ese lugar sería mejor para él, continuando con el acoso horizontal, este ocurre cuando el hostigamiento se genera dentro de la misma línea de jerarquía.

Es así como podemos identificar diferentes tipos de hostigamiento laboral y las formas en las que hace que cada uno de estos puntos puedan identificarse de forma diferente.

En este mismo capítulo también se le dio énfasis a uno de los puntos más importantes en esta investigación, sobre como identificar al agresor, donde se puede ver que todo da inicio en el cambio de comportamiento del hostigador, como puede cambiar de ser una relación armoniosa o de buen trato, convirtiéndose en tóxica y conflictiva, este cambio se genera por motivos de celos, rechazo, competitividad, por falta de aceptación a las diferencias, que claramente el hostigar se siente inferior.

A partir de ahí, comienza un seguimiento sistemático, ya sea de superiores o compañeros, lo cual se dirige a desacreditar la imagen del trabajador ante las demás personas, y aparte se le excluye de cualquier actividad social y formal. Este comportamiento ocasiona de inmediato un deterioro emocional en las víctimas, que llegan a perder la confianza en sí mismos.

En este mismo punto, podemos observar como también existe un perfil del acosador y la víctima, de lo cual nos da una idea muy clara esta autora con el nombre de (Gloria, Baez,2001, p.80), donde nos indica lo siguiente; exagerada centralización

en sí mismos, falta de interés hacia los demás, son necesitados de admiración y reconocimientos, son personas quieren aparentar, figurar, resentidas, egoístas, frustradas, no tienen vida propia y que sus problemas personales siempre los descargan con las demás personas, celosas de querer ser como esa persona la cual se convierte en la víctima.

Sin embargo, estas situaciones se pueden llegar a prevenir, en muchas empresas existen reglamentos, que están en conocimiento de los trabajadores, pero lamentablemente en muchas otras no, lo cual esta empresa debe de tener en consideración que no solo afecta a la víctima de hostigamiento, sino, también a la empresa en general.

Por otro lado, la convivencia pacífica indica los motivos que lleva a no tener un ambiente armonioso en el trabajo, tales como dificultades en la comunicación, aislamiento social, desprestigio ante los demás trabajadores, desprestigio laboral, problemas externos al trabajo. El punto de mayor importancia es la comunicación, por cuanto no se tenga una buena comunicación con los compañeros y jefes del trabajo, no se puede llegar a mejorar ninguno de los puntos antes mencionados.

- ❖ En cuanto al capítulo tercero, se hace referencia en esta investigación más a fondo la problemática, como lo es el hostigamiento laboral, en el cual, se abarca las causas, consecuencias y efectos del hostigamiento como tal.

Como causas del hostigamiento laboral se mencionaron las siguientes: la planificación del trabajo, este se da por falta de organización, delegando más trabajo de lo normal a la víctima, lo cual provocaría una disconformidad con sus

subalternos, haciéndolo quedar como un incompetente, la dirección; muchos jefes comenten el error de no saber qué hacer, por el deseo de subir económicamente se olvidan de los trabajadores y no les importa qué situación estén pasando, por otro lado las tareas, se cae en una rutina de siempre hacer lo mismo esto llena de incertidumbres al trabajador por no tener la oportunidad de llegar a un grado más alto en la empresa, las cualidades positivas y negativas es otro punto que se trata, esto se refiere a que el hostigador se da cuenta de que la víctima tiene cualidades, ya sea de su capacidad intelectual, entre otras explicadas en este capítulo lo que va a causar en definitiva una enviada para el hostigador y este se encargará de hacer lo imposible para que la víctima abandone su trabajo, siendo este el objetivo principal del mismo. La competencia y rivalidad se desprende del punto anterior, la principal peculiaridad del hostigamiento laboral radica en que el acosador se inclina específicamente en quienes se sientan con competencia, o se sientan amenazados por motivos simples, aumentos salariales, aumentos de puestos el cual buscará la manera más fácil y el punto débil para poder llegar a provocar en esa persona muchos desaciertos, en todas las funciones que víctima de hostigamiento realice en su entorno laboral.

Siguiendo siempre sobre el mismo punto, la indefensión de la víctima es algo de lo que se aprovechan los agresores y es, que la víctima trata de ser lo más complaciente con ellos para tal vez lograr quedar bien y en cambio es un arma de doble filo para ellos, porque así los hostigadores sienten poder y se pone cada vez más grave la situación. También como causas tenemos la justificación del despido sin argumentos, desplazar a la víctima para poner a otro en su puesto de trabajo,

forzar para que abandone el trabajo, esto en caso de la jubilación o bien, simplemente por la causa más común, como lo es un despido sin responsabilidad patronal, lo que se pretende es no pagar, ninguna de las obligaciones dinerarias por ley al trabajador, la forma más fácil de disfrazar el hostigamiento laboral.

A raíz de lo que se ha venido comentando en esta conclusión del capítulo tercero vemos también como se hace énfasis en puntos sumamente importantes como lo son las consecuencias y efectos del hostigamiento laboral o bien el mobbing.

Las consecuencias de este comportamiento son muchas para la víctima, provocará un deterioro físico, psicológico, moral en toda persona que sufra de esta agresión, en esta investigación se analizó lo alarmante que es, como el acosador tiende a quedar siempre impune en la mayor parte de los casos, en la mayoría de los casos ni tan siquiera llega a oídos de los superiores jerárquicos.

También cabe mencionar algunos de los efectos que se analizaron tales como efectos laborales; como el rompimiento del contrato laboral, en cual hacemos énfasis en la regulación costarricense en el artículo 83 del Código de Trabajo, indica que el trabajador puede finalizar su contrato de trabajo sin miedo a perder sus prestaciones legales, como muchos patronos les han hecho creer si este cae en alguna de las causas justas que expresan los incisos, b, c, e, j.

Otro de los efectos aquí mencionados, el despido de la víctima genera una consecuencia claramente, cuando la autoestima queda lesionada, se le hace muy difícil volver a encontrar trabajo, porque dan malas referencias en el anterior.

Por otra parte, los efectos personales, independientemente de todos los efectos negativos que provoca estas acciones de hostigamiento, tanto psicológico, moral y físico, genera el estrés postraumático, como uno de los síntomas y efectos más difíciles de superar para la víctima, llegando a los efectos físicos. Los cuales se mencionan los siguientes: agotamiento y decaimiento, dificultad para concebir el sueño, deterioro físico, afectación en el sistema inmunológico, estrés postraumático.

Los efectos mencionados anteriormente, son la consecuencia visible de una víctima que está siendo maltratada por mucho tiempo. A estos se suma una larga lista de la cual se hizo mención en este tercer capítulo, lo que nos queda muy claro que son muchos los efectos que este tipo de agresión causa y muchos de estas personas no encuentran una salida y la consecuencia o el efecto más grave sería que lleguen hasta pensar en querer morir para salir más rápidamente del problema.

En este capítulo mencionamos las 45 preguntas que hace el profesor Leyman las cuales nos pareció importante estudiarlas para así darle la parte final de este capítulo.

- ❖ Continuando con el cuarto y último capítulo de esta investigación la cual tratamos temas más a fondo, en cuanto a la legislación costarricense, algunos artículos y jurisprudencia de la Sala Segunda, como también, damos relevancia a la última propuesta de ley que esperamos sea aprobada, también hacemos referencia a legislaciones internacionales.

Es importante terminar con el análisis del problema que genera el hostigamiento laboral, que se encuentra en fase de desarrollo no solo en el ámbito jurídico, sino que también el aspecto psicológico y sociológico.

La educación en cuanto a este tema en su abordaje, un análisis real, la problemática y que se implemente una prevención clara y concisa, es lo que se le debe de dar más importancia en cuanto a este tema, mientras los legisladores encuentran la mejor ley y que se adapte a las necesidades de los ciudadanos, ya que es evidente no pueden aprobar la primera que se les presente sin ser estudiada a fondo, porque esto provocaría grandes peligros que agraven los conflictos en las relaciones laborales, pero no deja de ser importante que esto se logre para que se pueda ver una legislación, respaldada por políticas de prevención contra el hostigamiento laboral

## 6. Referencias bibliográficas

A.Bernal, C. (s.f.). Metodología de la investigación . Metodología. Pearson Educación ,  
Bogotá . Colombia.

Carlos Torres Morera, M. A. (s.f.). Proyecto de Ley " Ley contra el acoso laboral".  
proyecto de ley expediente N°18.140. Asamblea Legislativa, San José.

Casero, M. d. (s.f.). El Mobbing en el trabajo. Su problemática . El mobbing en el trabajo.  
Su problemática . Facultad de farmacia de Valencia , Valencia.

Echavarría, R. B. (s.f.). Investigación. Un camino al conocimiento. Un camino al  
conocimiento. EUNED, San José , Costa Rica.

Hernández, M. C. (s.f.). Doce Sentencias Relevantes de la Sala Segunda. Doce Sentencias  
Relevantes. Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia, San José .

Legislativa, A. (s.f.). Código de Trabajo. Código de Trabajo. Poder Legislativo, 1943, San  
José , Costa Rica.

Maria Trujillo Flores, L. V. (s.f.). Mobbing : Historia Efectos y Propuestas de un modelo  
para las organizaciones . Mobbing : Historia Efectos y Propuestas de modelo para  
las organizaciones . Universidad Nacional de Colombia , Colombia .

Medina-Gómez, O. S. (s.f.). Prevalencia de Mobbing en los trabajadores . Prevalencia del  
Mobbing en los trabajadores . Gaceta Médica de México , México.

Naranjo, M. Q. (s.f.). Tesis para optar por el título de Licenciatura en Derecho.

"PROYECTO DE LEY CONTRA EL ACOSO PSICOLÓGICO Y MORAL.

Universidad de Costa Rica , San Jose .

OIT. (s.f.). ACOSO LABORAL HACIA LAS MUJERES . acoso laboral hacia las mujeres

.

OIT.

-Perez, D. E. (s.f.). Mobbing Laboral:acoso moral , psicologico . Mobbing Laboral: acoso moral, psicologico . Universidad de Costa Rica , San Jose .

Segunda, S. (s.f.). Acoso Laboral (hostigamiento laboral)(mobbing), acoso sexual (hostigamiento sexual). Resolucion Nª00087-2019. Sala Segunda de la Corte CR, San Jose.

Solanelles, J. E. (s.f.). Mobbing o Acoso Laboral. Mobbing o Acoso Laboral. Universidad de Barcelona , Barcelona , España.