

# **UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA**

**Maestría en Derecho del Trabajo y Seguridad Social**

**“MOBBING: UNA REALIDAD NACIONAL, DENTRO DE LAS RELACIONES DE TRABAJO, URGIDA DE REGULACIÓN.”**

**Proyecto de Graduación modalidad Ensayo, para optar al Postgrado,  
Master en Derecho Laboral.**

**Realizado por:  
Licda. Ericka Ma. Araya Jarquín.**

**Agosto del 2003**

## ÍNDICE

Introducción.....	3
Capítulo I.- Generalidades.....	5
Sección 1.....	5
A.- Concepto.....	5
B.- Clases.....	7
1.- Descendente.....	7
2.- Horizontal.....	7
3.- Ascendente.....	8
4.- Total.....	8
C.- Factores.....	8
1.- Factores situacionales.....	8
2.- Factores organizativos.....	9
3.- Factores individuales.....	9
D.- Indicios.....	10
E.- Etapas del proceso.....	12
1.- Incidente crítico.....	13
2.- Acoso y estigmatización.....	13
3.- Intervención de la dirección.....	15
4.- Solicitud de ayuda especializada externa.....	16
5.- Salida de la organización.....	18
F.- Efectos o consecuencias.....	19
Sección 2.....	21
A.- Perfil de la víctima.....	21
B.- Perfil del acosador.....	23
C.- Tácticas utilizadas por el asesino moral para destruir a la víctima.....	25
D.- Casos por causa del sometimiento a mobbing.....	28
1.- Caso A.....	28
2.- Caso B.....	29
E.- Dignidad y mobbing.....	31
Capítulo II.- Aspectos relevantes acerca del fenómeno y respuesta a éste.....	34
Sección 1.....	34
A.- Reacción de las empresas.....	37
B.- Reacción de la comunidad.....	37
C.- Como combatir este fenómeno.....	38
Sección 2.....	42
A.- Perspectiva internacional acerca de este fenómeno.....	42
B.- De la normativa y el tratamiento jurisprudencial nacional.....	46
C.- Comentarios al Proyecto de Ley costarricense contra el acoso moral en el Trabajo .....	57
Capítulo III.....	60
Conclusiones.....	60
Bibliografía.....	63

## INTRODUCCIÓN

Por el impacto negativo que tiene el mobbing en diferentes ámbitos, y especialmente en el laboral, nos avocaremos a su estudio con la finalidad de orientar al lector sobre este tema.

En la trayectoria de nuestras vidas, mantenemos relaciones que nos motivan a proporcionar nuestro mayor esfuerzo y dar lo mejor de nosotros mismos. No obstante, algunas veces estas relaciones se tornan destructivas y pueden llegar a deteriorar nuestra salud física y mental.

Mediante un proceso paulatino de acoso moral y acoso psicológico, en las diferentes esferas en las que se desenvuelve el ser humano, un individuo puede destruir a otro. Este "psicoterror", del que todos alguna vez hemos sido testigos, es tan antiguo como la humanidad misma.

No obstante, nuestra sociedad se mantiene al margen, inerte, indiferente, ante tal atrocidad y, con el pretexto de ser tolerantes, respetar la libertad de otros, nos abstenemos de intervenir en las acciones y opiniones de otras personas, aún cuando éstas afirmaciones nos parezcan desagradables e incluso moralmente reprensibles. Nos sobra la indulgencia.

El ejercicio arbitrario del poder, mediante los distintos mecanismos de influencia para conseguir que los trabajadores se subordinen a los parámetros requeridos por la empresa, ha sido y sigue siendo una práctica legítima a nivel laboral.

Esta situación proporciona encubrimiento "a aquellas prácticas de hipotética socialización o integración, que va más allá de lo admisible, lesionando gravemente la integridad, la moral y la salud del trabajador, bien por intereses del

empleador, de los mandos en los que delega la autoridad o del propio grupo de trabajo en el que éste se integra.”<sup>1</sup>

No interesa la terminología que se utilice para referirse a este fenómeno, el objeto es el mismo: destruir, aniquilar psicológicamente a la víctima y anular su capacidad laboral.

Ante la preocupante gravedad de la situación, y por el desconocimiento casi total acerca del tema, informaremos sobre este tipo de perversión que se da en las relaciones de la organización laboral, el cual se ha manifestado durante años<sup>2</sup>, pasando desapercibido por las empresas y la comunidad en general - especialmente ha sido ignorado en los países latinoamericanos-, aún cuando desde el siglo pasado ya existían estudios acerca del mismo, en donde se denominó con el término anglosajón: mobbing.<sup>3</sup>

Por otra parte, es vital formular posibles soluciones de índole jurídico- social ante este fenómeno, de manera tal, que tomen conciencia al respecto las posibles víctimas, la empresa y la comunidad en general, con la finalidad de prevenir y detener esta plaga que acecha continuamente a los trabajadores.

Cabe destacar, que se ha examinado, exhaustiva y pormenorizadamente, todo el material doctrinario, bibliográfico y virtual del que se ha podido hacer uso, por lo cual, hemos de indicar que existe una deficiencia de estudios globales sobre este tema en específico.

Se tratarán aspectos generales respecto al mobbing, sus causas y consecuencias, tanto a nivel individual como colectivo. Asimismo, se analizará la reacción de las empresas en relación a este fenómeno y se dará a conocer la

---

<sup>1</sup> [http://www.LA\\_ESPIRAL\\_DEL\\_MOBBING.htm](http://www.LA_ESPIRAL_DEL_MOBBING.htm), 14 de diciembre del 2002, a las 20:00 hrs, Autor: Miguel E. Barón Duque.

<sup>2</sup> Ya en los años sesenta las escuelas suecas empezaban a estudiar este fenómeno.

<sup>3</sup> LEYMANN (Heinz), "Mobbing. La persécution au travail", Ed. Du Seuil, París, 1996, p. 26.

perspectiva internacional sobre el mismo. También, estudiaremos su tratamiento en la normativa y en la jurisprudencia nacional.

## **CAPÍTULO I**

### **GENERALIDADES**

#### **SECCIÓN 1**

##### **A. ORIGEN Y CONCEPTO.**

La palabra "mobbing" deriva del término inglés "mob" cuyo significado en castellano sería el de una multitud excitada que rodea o asedia a una persona de forma hostil. El sustantivo "mob" denota el gentío, el vulgo, la plebe o "populacho", mientras que el verbo "to mob" describe la acción de ese gentío de agolparse o atestarse en torno a algo, o bien la de asediar o atacar en masa a alguien.<sup>4</sup>

El origen de la palabra detalla, por tanto, una acción colectiva de un grupo de personas frente a algo o alguien, no siempre de modo negativo, no obstante, en la actualidad está siendo utilizada en el ámbito de las condiciones de trabajo, de ese modo.

Es en dicho ámbito, en donde el concepto "mobbing" o acoso moral ha sido desarrollado históricamente por diversos científicos y psicólogos, principalmente por Marie France Hirigoyen, Iñaki Piñuel y el Profesor Heinz Leymann, entre otros. Este último define al mobbing como: " ... una situación en la que una persona (o en

---

<sup>4</sup> [http://www.acoso\\_moral-mobbing.htm](http://www.acoso_moral-mobbing.htm), 15 de noviembre del 2002, a las 16:00 hrs. (No existe mas información).

raras ocasiones un grupo de personas) ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente (como media de una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (como media unos seis meses) sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo.”<sup>5</sup>

Según Schuster, el acoso institucional es una de las experiencias más devastadoras que puede sufrir un ser humano en situaciones sociales ordinarias. Lo define como "ser objeto de agresión por los miembros del propio grupo social, y lo distingue de dos situaciones próximas: el rechazo social, en el que el individuo puede ser excluido por sus iguales de contactos e interacciones, pero no perseguido, y la desatención social, en la que el individuo es, simplemente, ignorado.”<sup>6</sup>

Por otro lado, la Comisión Europea ha manifestado que el mobbing es "un comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataques sistemáticos y durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo y/o el efecto de hacerle el vacío.”<sup>7</sup>

Se describe el fenómeno como una conducta hostil o intimidante que se practica hacia un trabajador o trabajadora, desde una posición jerárquica superior o un grupo de iguales hacia los que éste mantiene una subordinación de hecho. Dicha conducta hostil es reiterativa y persistente en el tiempo llegando a adoptar métodos de influencia muy diversos, que van desde la infravaloración de las capacidades del trabajador, hasta su desbordamiento por la asignación de tareas

---

<sup>5</sup> [http://www.acoso\\_moral-mobbing.htm](http://www.acoso_moral-mobbing.htm), 15 de noviembre del 2002, a las 16:00 hrs.

<sup>6</sup> <http://www.arearh.com/colab.htm>, 23 de diciembre del 2002, a las 10:30 hrs.

<sup>7</sup> <http://www.CentroJovellanos.com>, Artículo "Mobbing: una nueva perversión en la oficina", 23 de setiembre del 2002, a las 19:25 hrs. Autora: Silvia Oceransky.

irrealizables, pasando por agresiones como la ocultación de información, la difamación o el trato vejatorio, entre otras cosas.<sup>8</sup>

Debemos señalar, que se está en presencia de acoso laboral, acoso psicológico, mobbing o cualquiera de las denominaciones que se le atribuya, cuando existe cualquier tipo de hostigamiento, agresión, persecución o ataques continuos hacia una persona, ya sea por su jefe o por sus compañeros de trabajo -pocas veces por los subordinados a ésta-, con el propósito de destruirla, aniquilarla psicológicamente y, al mismo tiempo, anular su capacidad laboral.

## **B. CLASES.**

Según algunos especialistas en la materia, el mobbing o acoso psicológico se clasifica, principalmente, en cuatro tipos:

**1.- Descendente:** El acoso lo ejerce una persona que ostenta poder contra un subordinado. El hostigador se aprovecha de su cargo y de su autoridad para mantener sus estrategias abusivas. Es el tipo más común.

En concreto, se denomina a esta práctica *bossing*<sup>9</sup>; cuando tales prácticas no se desarrollan entre iguales, sino que la víctima ocupa una posición de inferioridad, ya sea jerárquica o de hecho, respecto del agresor.<sup>10</sup>

**2.- Horizontal:** Un trabajador o trabajadora es acosado o acosada por un compañero del mismo nivel jerárquico. También puede ser un grupo de colegas en contra de un compañero, pero usualmente hay un líder en el grupo apoyado de alguna forma por su superior.

---

<sup>8</sup> [http://www.LA\\_ESPIRAL\\_DEL\\_MOBBING.htm](http://www.LA_ESPIRAL_DEL_MOBBING.htm), *Ibíd.*, nota 1.

<sup>9</sup> Palabra que proviene de “patrón” o “jefe”.

<sup>10</sup> **8644**--TSJ Comunidad Valenciana Sala de lo Contencioso-Administrativo, S 25 Sep. 2001. -en [www.laley.net](http://www.laley.net), 26 de noviembre del 2002, a las 15:30 hrs.

**3.- Ascendente:** Una persona con un rango jerárquico superior es hostigado por uno o varios de sus subordinados.

**4.- Total:** Se da cuando la persona se ve asediada por su jefe, aislada por sus compañeros y boicoteada por sus empleados.<sup>11</sup>

Ningún trabajador o trabajadora, independientemente del lugar que ocupe en la escala jerárquica de la organización, se encuentra exento de ser blanco del mobbing.

### **C. FACTORES DEL MOBBING**

Es importante tomar en consideración los factores que intervienen en las relaciones laborales de las empresas, mediante los cuales se crea una atmósfera sumamente adecuada para que se dé este tipo de perversión.

Así, de acuerdo con el profesor Piñuel, estos factores son los siguientes:

**1) Factores situacionales:** tienen que ver con el modo de la víctima de responder y hacer frente a los ataques y con la respuesta de su entorno laboral inmediato:

**a) La vergüenza de la víctima:** que acepta la responsabilidad primero y siente culpa después.

**b) El secreto:** la víctima padece en silencio.

**c) Los testigos mudos:** la renuencia de las personas a testificar sobre las agresiones que presencian, por miedo a ser víctimas futuras de mobbing.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> La Nación, jueves 21 de noviembre del 2002, p. 2, VIVA, Artículo por la psicóloga Beatriz Arroyo.

<sup>12</sup> PIÑUEL (Iñaki) y Otro, “Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo”,



**2) Factores organizativos:** la forma de organizar el trabajo y los comportamientos que prevalecen y los valores organizacionales:

**a) Organización del trabajo:** Se sobrecarga de tareas, asignación incorrecta o insuficiente de los recursos humanos, el déficit cualitativo o la ausencia de tareas relevantes, la burocratización, la rigidez organizativa, el caos y la desregulación y desorganización internas.

**b) Comportamiento organizativo:** factores de riesgo, estilos de dirección autoritarios, fomento de la competitividad interpersonal, como valor cultural, ausencia de ética empresarial, promoción inadecuada a posiciones de dirección, falta de formación en management y liderazgo, el fomento de clima de inseguridad personal y laboral, la persecución de la solidaridad, la confianza y el compañerismo como valores sospechosos o antiempresariales.<sup>13</sup>

**5) Factores individuales:** se refieren a las características psicopatológicas de la personalidad del hostigador. Personalidades alteradas por algunos trastornos, como la personalidad perversa narcisista, paranoide, entre otras.<sup>14</sup>

Es de gran relevancia el papel que juegan las empresas, especialmente respecto a los factores organizativos, ya que una organización deficiente proporciona el ambiente adecuado para que los demás factores influyan considerablemente en las relaciones laborales.

## D. INDICIOS

---

Ed. Sal Térrea, Santander, 2001, p. 80 y ss.

<sup>13</sup> *Ibíd.*, supra, nota 12.

<sup>14</sup> *Ibíd.*

Se han llegado a distinguir, mediante estudios especializados, cuarenta y cinco preguntas concretas, de situaciones que constituyen verdaderos indicios de estar en presencia de este fenómeno, proporcionadas por el Profesor Leymann, las cuales se indican a continuación:

**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 a la víctima la posibilidad de comunicarse?
2. ¿Se interrumpe continuamente a la víctima cuando habla?
3. ¿Los compañeros le impiden expresarse?
4. ¿Los compañeros le gritan, le chillan e injurian 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, desdén o menosprecio, etc. )?
11. ¿Se ignora su presencia, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no le vieran o no existiera)?

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

12. ¿No se habla nunca con la víctima?
13. ¿No se le deja que se dirija a uno?
14. ¿Se le asigna a un puesto de trabajo que le aísla de sus compañeros?
15. ¿Se prohíbe a sus compañeros hablar con él?
16. ¿Se niega la presencia física de la víctima?

**Actividades de acoso dirigidas a desacreditar o impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral:**

17. ¿Se maldice o se calumnia a la víctima?
18. ¿Se hacen correr cotilleos y rumores orquestados por el acosador o el gang - banda de acosadores- de acoso sobre la víctima?
19. ¿Se ridiculiza a la víctima?
20. ¿Se atribuye a la víctima ser una enferma mental?
21. ¿Se intenta forzar un examen o diagnóstico psiquiátrico?
22. ¿Se fábulas o inventa una supuesta enfermedad de la víctima?
23. ¿Se imitan sus gestos, su postura, su voz y su talante con vistas a poder ridiculizarlos?
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 humillante?
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?

**Actividades de acoso dirigidas a reducir la ocupación de la víctima y su empleabilidad mediante la desacreditación profesional:**

32. ¿No se asigna a la víctima trabajo ninguno?
33. ¿Se le priva de cualquier ocupación, y se vela para que no pueda encontrar ninguna tarea por sí misma?
34. ¿Se le asignan tareas totalmente inútiles o absurdas?

35. ¿Se le asignan tareas muy inferiores a su capacidad o competencias profesionales?
36. ¿Se le asignan sin cesar tareas nuevas?
37. ¿Se le hace ejecutar trabajos humillantes?
38. ¿Se le asignan tareas que exigen una experiencia superior a sus competencias profesionales?

**Actividades de acoso que afectan a la salud física o psíquica de la víctima:**

39. ¿Se le obliga a realizar trabajos peligrosos o especialmente nocivos para la salud?
40. ¿Se le amenaza físicamente?
41. ¿Se agrede físicamente a la víctima, pero sin gravedad, a título de advertencia?
42. ¿Se le agrede físicamente, pero sin contenerse?
43. ¿Se le ocasionan, voluntariamente, gastos con intención de perjudicarla?
44. ¿Se ocasionan desperfectos en su puesto de trabajo o en su domicilio?
45. ¿Se agrede sexualmente a la víctima?<sup>15</sup>

Las situaciones descritas supra, se deben dar paulatinamente, durante cierto tiempo y no, en momentos aislados, para presumir que estamos en presencia del mobbing.

**E. ETAPAS DEL PROCESO**

Desde el punto de vista organizacional<sup>16</sup>, se distinguen cinco etapas típicas en el desarrollo del acoso moral<sup>17</sup>:

---

<sup>15</sup> [http://www.acoso\\_moral-mobbing\\_1.htm](http://www.acoso_moral-mobbing_1.htm), “Las 45 preguntas de Leymann”, 26 de diciembre del 2002, a las 23:00 hrs.

<sup>16</sup> LEYMANN (Heinz), Op. cit., nota 3, p. 4.

1.- **Incidente crítico:** En esta etapa la situación que viene a desencadenar el acoso, por lo general, suele identificarse como un conflicto que se va desarrollando poco a poco. Esta primera fase no constituye acoso psicológico propiamente y puede durar muy poco tiempo.

2.- **Fase de acoso y estigmatización:** Se desarrollan comportamientos repetidos durante un periodo de tiempo con el propósito de estigmatizar a la víctima, señalándola como tal ante los demás trabajadores, se utiliza un tipo de manipulación agresiva.

“Ante las presiones iniciales de hostigamiento psicológico en el trabajo, el primer síntoma de la víctima es "la desorientación". La persona que espera el apoyo y el acogimiento de la organización, de "su empresa", no se explica el "por qué" de la presión, pero no actúa contra ella, confiando en que más tarde o más temprano la presión pasará y contará con la buscada integración en el proyecto de la empresa.”<sup>18</sup>

Si el hostigamiento o el acoso continúa, la persona comienza a preguntarse en qué ha fallado, qué tiene que hacer para que el hostigamiento cese. Empieza a analizar sus errores y a insistir reiterativamente en el análisis de los mismos. La excesiva preocupación suele llevar a "trastornos del sueño" e "ideación recurrente". En este punto puede que se manifiesten los primeros signos de "ansiedad" en relación con el mantenimiento del estatus laboral y algunas "alteraciones de los hábitos alimenticios"<sup>19</sup>.

A estas alturas, la víctima ya ha identificado a su acosador, aunque no necesariamente a la verdadera fuente de influencia. En un intento de cese de la

---

<sup>17</sup> LEYMANN (Heinz), citado por PIÑUEL (Iñaki) y Otro, “Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo”, Ed. Sal Terrae Santander, España, 2001, p. 66 y ss.

<sup>18</sup> [http://www.LA\\_ESPIRAL\\_DEL\\_MOBBING.htm](http://www.LA_ESPIRAL_DEL_MOBBING.htm), Ibíd., nota 1.

<sup>19</sup> Ibíd.

presión, casi con toda probabilidad se ha dirigido a dicha figura, esperando un entendimiento, una rectificación o una solución no demasiado llamativa, con idea de no verse perjudicada por una especie de pulso o juicio público contra el acosador.

En su encuentro con el acosador se verá sometida al dilema de ceder a las, seguramente inadmisibles, pretensiones del acosador o tener que enfrentarse a un acoso de mayor intensidad y persistencia, con frecuentes amenazas condicionadas por parte del hostigador ante una denuncia pública del asunto.

La víctima busca la manera de resolver el problema, sin que se perjudiquen sus intereses en la empresa, esto es, su puesto de trabajo o estatus laboral, y para ello suele recurrir a sus relaciones más cercanas esperando la ayuda necesaria y encontrando una incompreensión del problema o una falta de contribución en la dirección resolutive del mismo. En este momento se siente totalmente aislada, ante el acosador y ante su responsabilidad para con la organización laboral, temiendo además que dicha relación con su empresa se deteriore, con el consiguiente perjuicio que ello puede ocasionarle.

La persona acosada se debate, por un lado, entre la negación del problema, por su incredulidad ante éste<sup>20</sup>, con una fuerte tendencia a no extender el conocimiento de la situación hacia un círculo de personas más amplio del que considera exclusivamente necesario, que normalmente se podría cifrar en los mínimos posibles; y, por otro lado, decidirse a un enfrentamiento abierto hacia su acosador, con el riesgo de que el conflicto se generalice a la opinión pública del resto de la empresa. Será tal debate la primera "tela de araña" en la que se ve atrapada la persona y uno de los momentos cruciales para acabar con el acoso sin que todavía se produzcan demasiados daños.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Ésta ( la víctima), se pregunta: ¿Cómo me está pasando esto a mí?, ¿será cuestión de dejar pasar un tiempo?

<sup>21</sup> Ibíd., nota 18.

La solución al conflicto pasa irremediabilmente por esta segunda alternativa, "afrentar abiertamente el problema", en este momento todavía no sería necesario utilizar los recursos del derecho, si una vez puesto en conocimiento del hostigador, éste se adscribiera a una solución negociada para dirimir el problema, o bien los responsables de la empresa tomasen medidas eficaces para acabar con el acoso.

Es común que el hostigador no cese en su empeño y mantenga el acoso psicológico, si cabe con una graduación más incisiva para intimidar a la víctima y hacerle notar que a cualquier movimiento de defensa de su acosador sólo conseguirá acrecentar el hostigamiento, a veces estas reacciones de incremento de la presión se acompañan incluso de amenazas condicionadas, de carácter punitivo, dirigidas explícitamente hacia el estatus o la seguridad laboral del acosado."<sup>22</sup>

**3.- La intervención de la dirección (responsables jerárquicos):** Cuando interviene la línea jerárquica, el incidente se individualiza, siempre la víctima acosada se estigmatiza y no el acosador. Se considera responsable a la víctima y no al acosador debido al proceso anterior de estigmatización, "error en la atribución", que hace que los compañeros, jefes y directivos tiendan a elaborar explicaciones basadas en características individuales de la víctima, en lugar de los factores del entorno.<sup>23</sup>

Son los departamentos de recursos humanos los que mayor frecuencia incurren en este error, facilitando de este modo la adopción limpia de "cortar por lo sano".<sup>24</sup>

Podemos indicar que esta etapa se desarrolla de la siguiente manera: "El hostigado recurre a algunas personas de la organización que pudieran ayudarle a

---

<sup>22</sup> [http://www.LA\\_ESPIRAL\\_DEL\\_MOBBING.htm](http://www.LA_ESPIRAL_DEL_MOBBING.htm), *Ibíd.*, nota 16.

<sup>23</sup> Pésima organización, liderazgo pobre, inadecuada carga de trabajo.

afrontar el problema, generalmente personas con cierto ascendiente o capacidad de influencia en la empresa (otros mandos, representantes sindicales, etc.). Todavía, y con el objeto de que no le cause perjuicios laborales, busca que el asunto no se popularice, lo que suele ser argumento justificativo suficiente como para que las respuestas de estos nuevos participantes del problema sean de acogida positiva, pero inoperantes.

Comienzan los primeros "sentimientos de rechazo" y de "marginación". El acosado comienza a "sentirse aislado" y seguido a los síntomas de ansiedad inicial sobrevienen los primeros "sentimientos de culpa", y con ellos algunos "brotos depresivos". Poco a poco se va minando su fortaleza, ante la persistente presión del acoso y la falta de medios para afrontarlo.

Si la persona afectada se repliega en sí misma y se dispone a "aguantar todo lo que sea necesario", ya podemos decir que se ha dejado atrapar por una segunda tela de araña, es decir, un bucle de retroalimentación negativa en el que la presión del acoso incidiendo en los síntomas patológicos, y estos en la ineficacia de la respuesta laboral, justifican y refuerzan el hostigamiento de manera progresiva, llegando a agravar el problema hasta hacerlo insostenible".<sup>25</sup>

**4.- Fase de solicitud de ayuda especializada externa y diagnóstico incorrecto:** Si la persona busca ayuda especializada de psicólogos y psiquiatras, tiene muchas posibilidades de obtener un diagnóstico incorrecto, que no hace más que hacerla sentir responsable por su propio acoso psicológico.

Se les suele diagnosticar: estrés, depresión, burn-out, personalidad paranoide, maniaco-depresión o ciclotimia, desajuste de personalidad, neurosis, trastornos por ansiedad generalizada, ataques de pánico, entre otros.

---

<sup>25</sup> <http://www.LA ESPIRAL DEL MOBBING.htm>, *Ibíd.*, nota 17.



En esta etapa, la persona comienza a "perder interés por su tarea", precisamente aquello que le ha hecho aguantar el acoso, permutando este interés por la preocupación de su salud e iniciando un "vía crucis" de consultas por los diversos profesionales sanitarios, comenzando normalmente por el médico de familia, el médico de empresa o alguno conocido que pueda proporcionarle "algún remedio para una crisis puntual" y acabando en la consulta del psiquiatra o del psicólogo, dado lo habitualmente impreciso del cuadro fisiológico presentado.

Se tiene a estas alturas un perfecto candidato para el desarrollo de síndromes psicopatológicos (trastornos obsesivos, bipolar, depresión, ansiedad...) provocados o reactivados por el Mobbing.

La persona acosada u hostigada, sin fuerzas ya para afrontar el problema, comienza a preocuparse por un problema mayor, "su deteriorado estado de salud", cuya evolución se hace contingente frente al comienzo del "deterioro de su plano social" (conflictos familiares, pérdida de amistades, entre otros), sumado a un rendimiento laboral o profesional totalmente inadecuado a lo que se espera de su puesto de trabajo y una cierta "propensión a conductas de tipo distractorio y adictivo" (abuso del consumo de alcohol, del tabaco, consumo de drogas y psicofármacos, etc.). La recurrencia a una incapacidad laboral transitoria es casi inevitable.

Llegados a este punto, se puede decir que el acosador dispone de una oportunidad perfecta para conseguir su objetivo de perjudicar a la víctima, ya que el acosado se está "auto lesionando", sin que éste primero tenga que desgastarse personal o públicamente. **En éste momento del hostigamiento, la víctima, que ya lo es, necesita verdadera ayuda, una ayuda de impacto, una ayuda urgente, ya que de no producirse, las consecuencias pueden llegar, en el mejor de los casos, al abandono del puesto de trabajo con el agravante de una enfermedad añadida, o a consecuencias todavía más graves, debido a**

**ese progresivo deterioro físico, psíquico y social**<sup>26</sup> que produce la "espiral del Mobbing", en la que está atrapado.<sup>27</sup>

**5.- Salida de la organización:** En este momento, todo esta listo para “borrar a la víctima del mapa”, desaparecerla, expulsarla de la organización. Al no poder resistir el acoso, mal diagnosticadas, aisladas por su entorno profesional y social, deciden terminar con la relación laboral por sí mismas. Si trabaja en el sector público generalmente pide un traslado que no le va a beneficiar, o bien solicita directamente la excedencia voluntaria.

Así, tenemos que tanto la presión, como el deteriorado estado de salud del acosado, pueden llegar a hacer insostenible su presencia en el entorno laboral. La simple idea de volver al contexto laboral después de una baja médica, de volver a experimentar las presiones que le llevaron a su estado actual, se convierte en terrorífica.

La víctima del mobbing opta ya, cada vez más, por buscar soluciones fuera del dominio de la organización laboral a la que todavía pertenece, pero si su historia laboral revela una dedicación de bastantes años a su empresa, oficio o profesión, o si ella considera que ya es tarde para volver a empezar un nuevo camino profesional, concluye en una amarga prejubilación del mundo del trabajo, que durante un largo tiempo la deja prácticamente sin identidad social.

En otros casos, de personas más jóvenes, éstas siguen soportando la presión algún tiempo, hasta que su trabajo se vuelve puramente instrumental y se mantienen en la organización de una manera "cuasi-vegetativa" en tanto les llega una oportunidad para poder marcharse, lo que suele ser infrecuente dadas las condiciones de precaria salud en la que suelen encontrarse.<sup>28</sup>

---

<sup>26</sup> Énfasis agregado.

<sup>27</sup> Ver supra, nota 18.

<sup>28</sup> Ibíd.

En otros casos más lamentables, angustiadas por la situación familiar y social, llegan a apartarse del medio atentando contra su propia vida.

Las víctimas que deciden resistir y quedarse para hacerle frente al acoso corren el riesgo de desarrollar enfermedades como estrés postraumático y, por consiguiente, de ser despedidas por baja productividad o por sus reiteradas ausencias.

La mayoría de investigadores coinciden en que el acoso suele desembocar, a mediano plazo, en la salida de la víctima de la organización.<sup>29</sup>

## **F. EFECTOS O CONSECUENCIAS.**

A grandes rasgos, el mobbing tiene como consecuencias:

1. Una pérdida de la persona para el mundo laboral, que notablemente va a influir en la producción de la empresa.
2. Un daño difícil que reparar en el estado de salud de la víctima.
3. Un probable deterioro de sus relaciones personales y familiares.
4. Un inmenso costo de asistencia sanitaria y de pensiones asociadas.

Es importante señalar, que con el fin de la empleabilidad, la persona no puede cambiar de trabajo, pedir un traslado o, simplemente, buscar otro trabajo, con lo que queda en una situación sumamente grave. También, se reducen las 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

---

<sup>29</sup> PIÑUEL (Iñaki) y Zábala, Op. cit., p. 69.

trabajo de manera efectiva. **“Se trata del crimen perfecto. No deja huella”**.<sup>30</sup> (Énfasis agregado)

La persona que es objeto de estos comportamientos perversos por parte de otra -acosador- u otras personas -banda o gang-, desarrolla una serie de problemas físicos cuyo origen se encuentra en el daño causado por los ataques que recibe periódica y sistemáticamente.

Entre los principales efectos en la salud de las personas están:

1. Estrés postraumático y estrés por coacción continuada.
2. La susceptibilidad al estrés.
3. Crisis nerviosa o “breakdown”.
4. Síndrome de fatiga crónica.
5. Cambios en la personalidad de la víctima.
6. El mayor triunfo del hostigador: el suicidio.<sup>31</sup>

Son preocupantes, las secuelas que puede dejar el mobbing en la relación de pareja. La relación conyugal puede tornarse sumamente frágil y, en muchos casos, se da la ruptura del vínculo mediante una separación o un divorcio. Esto ocurre como consecuencia de “falta de empatía del cónyuge hacia la víctima del acoso y sus circunstancias laborales. Asimismo, se da un cuestionamiento por parte del cónyuge de la postura adoptada por la víctima ante el acoso psicológico”..<sup>32</sup>

No está por demás mencionar, que la base fundamental de la sociedad es la familia, por lo cual, este problema -el mobbing- afecta considerablemente a este

---

<sup>30</sup> Ibid., p.107.

<sup>31</sup> PIÑUEL (Iñaki) y Zábala, Op. cit., p. 75 y ss.

<sup>32</sup> PIÑUEL (Iñaki) y Zábala, Op. cit., pp. 101 - 103.

pilar fundamental de la sociedad, ya que produce daños considerables en su esfera, a más del ámbito social.<sup>33</sup>

Por otro lado, debemos indicar que este mal influye gravemente en la economía de la víctima y, por ende, en la economía familiar, asimismo, afecta su esfera profesional, ya que su reputación resulta considerablemente dañada, en consecuencia, esto puede constituir el final de la relación laboral.

La investigadora Silvia Oceransky indica que: "... dada la importancia de las secuelas tanto físicas como psicológicas que puede dejar una situación de acoso psicológico en las víctimas y teniendo en cuenta que se trata de un fenómeno que se ha incrementado sustancialmente en los últimos años, se han producido diversas manifestaciones solicitando a las autoridades una regulación que proteja a las víctimas y se persiga a los hostigadores."<sup>34</sup>

Es loable la labor de las personas pioneras en el movimiento contra el mobbing. Podemos observar como, poco a poco, los trabajadores se han ido concientizando y no están dispuestos a tolerar más abusos contra su dignidad y, en general, contra todos sus derechos fundamentales.

## **SECCIÓN 2**

### **A. PERFIL DE LA VICTIMA.**

---

<sup>33</sup> Debemos señalar, que según el profesor Piñuel, el resto de los familiares, así como los amigos, también ven deteriorada su relación con la víctima, debido al acoso. En esta relación suelen aparecer secuelas específicas como: tensiones con los hijos, violencia, aumento de conflictividad en el ambiente familiar, aumento de la morbilidad de los hijos, abandono de amigos, falta de apoyo de los familiares a los intentos de la víctima de hacer frente al acoso, huida de las personas de su entorno, que se cansan de los síntomas de estrés postraumático y de la "obsesión" de la víctima por su acoso, estigmatización social en los sectores de actividad laboral próximos, disminución de capacidad de empleabilidad de la víctima.

<sup>34</sup> <http://www.CentroJovellanos.com>, ibíd., nota 7.

Las personas que son objeto de acoso psicológico suelen reflexionar y cuestionarse ¿qué he hecho yo para merecer esto?, ¿por qué a mí? Por más que la víctima haga exámenes de conciencia, no logra dar con la causa de la agresión, lo cual hace que aumente la incertidumbre que la rodea.<sup>35</sup>

Algunas víctimas terminan justificando al agresor y empiezan una desvalorización personal y profesional, provocándose inseguridad, con lo cual el psicoterrorista consigue la victoria, porque la misma víctima llega a autocastigarse, diciendo frases tales como: "no sirvo para nada", "soy una calamidad", " todo lo hago mal", etc."<sup>36</sup>

Según la autora francesa, Doctora Marie France Hirigoyen: "... la víctima es víctima porque ha sido designada por el perverso, se convierte en un chivo expiatorio responsable de todos los males. En adelante será el blanco de violencia y su agresor evitará, de este modo, sentirse deprimido o culpable".<sup>37</sup> Asimismo, - continúa- "... la víctima no existe en cuanto que persona, sino en cuanto a ser soporte de una cualidad que el perverso intenta apropiarse. Los perversos se alimentan con la energía de los que padecen su encantamiento... atacan la autoestima y la confianza en sí mismo del otro para aumentar su propio valor... eligen a sus víctimas entre las personas que se encuentran más llenas de energía y que saben gozar la vida, como si intentaran acaparar una parte de su fuerza. La sumisión y la servidumbre de sus víctimas a las exigencias de sus deseos, así como la dependencia que ellos mismos crean, suponen para ellos una prueba irrefutable de la realidad de su apropiación... los bienes a los que nos referimos son rara vez bienes materiales. Son cualidades morales difíciles de robar : alegría de vivir, comunicación, creatividad, dones musicales o literarios... si no se encontrara cegado por el odio, el envidioso podría aprender a adquirir una parte de esos dones a través de una relación de intercambio. Pero ello supondría una

---

<sup>35</sup> PIÑUEL (Iñaki), Op. cit., p.101 y ss.

<sup>36</sup> Ibid.

<sup>37</sup> HIRIGOYEN (Marie France), "*Le harcèlement moral*", traducido por Enrique Folch González, Ed. Paidós Ibérica, S.A., 1999, Buenos Aires, p. 119.

modestia que el perverso no tiene... Los perversos absorben la energía positiva de quienes los rodean y se alimentan y regeneran con ella. Y luego vuelcan sobre ellos toda su energía negativa".<sup>38</sup>

Las víctimas se perfilan siempre como personas especiales, abiertas, comunicativas, estudiosas, honradas, trabajadoras, generalmente de un aspecto físico agradable y con una serie de cualidades aparte de las mencionadas que las hacen destacar, lo cual constituye una gran amenaza para ese psicoterrorista que generalmente carece de ellas, por lo tanto, tiene que deshacerse de estas personas a como dé lugar.

El profesor Piñuel nos describe, detalladamente, el perfil profesiográfico de las personas víctimas del psicoterror laboral; así, tenemos que son:

- Personas justas, íntegras, con una elevada honradez, rectitud y con un alto sentido de la justicia.
- Personas autónomas, independientes y con iniciativa.
- Personas altamente capacitadas por su inteligencia y aptitudes, que destacan por su brillantez profesional.
- Personas populares, líderes informales entre sus compañeros o con carisma para liderar grupos.
- Personas con alto sentido cooperativo y del trabajo en equipo.
- Personas con elevada capacidad empática, sensibilidad, comprensión del sufrimiento ajeno e interés por el desarrollo y el bienestar de los demás.
- Personas con situaciones personales o familiares altamente satisfactorias y positivas.<sup>39</sup>

---

<sup>38</sup> HIRIGOYEN ( Marie France) citada por Piñuel, Op cit., p. 114.

<sup>39</sup> PIÑUEL ( Iñaki), Op. cit, p.116.

## B. PERFIL DE ACOSADOR.

Algunos autores llaman a estos sujetos: "agresores", "perversos narcisistas", "megalómanos", "vampiros"<sup>40</sup>, otros los llaman "hostigadores", "asesinos morales"<sup>41</sup>. Cualquier término, se queda corto en describir la actividad que suelen realizar estos "individuos" al destruir psicológicamente a sus semejantes.

Al respecto, la Doctora Hirigoyen ha manifestado: "... los rasgos de la personalidad narcisista los comparten casi todas las personas (egocentrismo, necesidad de ser admirado, intolerancia a las críticas), lo que nos diferencia de los individuos perversos es que, en nuestro caso, estos comportamientos y estos sentimientos son únicamente reacciones pasajeras que, además, nos producen remordimientos y pesadumbre. La personalidad narcisista presenta al menos cinco de las siguientes manifestaciones:

- el sujeto tiene una idea grandiosa de su propia importancia;
- lo absorben fantasías de éxito ilimitado y de poder;
- se considera "especial" y único;
- tiene una necesidad excesiva de ser admirado;
- piensa que se le debe todo;
- explota al otro en sus relaciones interpersonales;
- carece de empatía;
- envidia a menudo a los demás;
- tiene actitudes y comportamientos arrogantes.

Los perversos narcisistas son individuos megalómanos que se colocan en una posición de patrón del bien y el mal y de la verdad. A menudo se les atribuye un aire moralizador, superior y distante. Aunque no digan nada, el otro se siente aprehendido en falta. Exhiben unos valores morales irreprochables con los que le

---

<sup>40</sup> HIRIGOYEN (Marie France), Op. cit., p. 112.

<sup>41</sup> PIÑUEL (Iñaki), Op. cit., p. 127.



dan el pego y una buena imagen de sí mismos. Y denuncian la malevolencia humana... Los perversos del mismo modo son paranoicos, mantienen una distancia afectiva suficiente que les permita no comprometerse realmente... Tiene una envidia muy intensa hacia los que parecen poseer cosas que ellos no poseen o hacia los que simplemente gozan de la vida... Disfrutan con el sufrimiento de los demás... Son irresponsables porque tienen una subjetividad real... Desafían las leyes, seducen..."<sup>42</sup>

Por otra parte, es importante señalar también lo indicado por el profesor Leymann, el cual insiste en que el comportamiento del acosador obedece casi siempre a un intento del mismo, de encubrir o camuflar sus propias deficiencias. "El miedo y la inseguridad que experimentan hacia sus propias carreras profesionales, su propia reputación o su posición en la organización, les compele a denigrar a otras personas".<sup>43</sup>

El profesor Piñuel, por su parte, adiciona otras características de gran importancia para identificar a este criminal, el cual llama "asesino en serie", ya que casi siempre se descubre, cuando se trabaja sobre el tema, que en el pasado del acosador o de la "banda" de acoso, suelen existir los denominados "cadáveres en el armario", en el que ya otras personas fueron eliminadas del lugar de trabajo mediante varios métodos y con diferentes grados de destrucción psíquica. Así, nos proporciona las siguientes características:

- Capacidad superficial de encanto.
- Estilo de vida parasitario.<sup>44</sup>
- Sentido grandioso de sus propios méritos.
- Mentira sistemática y compulsiva.

---

<sup>42</sup> Op. cit., p.107 y ss.

<sup>43</sup> LEYMANN (Heinz), Op. cit., p. 26 y ss.

<sup>44</sup> Suelen vivir profesional y personalmente de los demás, haciendo que otros hagan siempre el trabajo sucio.

- Ausencia de remordimientos o sentido de la culpabilidad.
- Manipulación.<sup>45</sup>

Al observar las principales características del acosador, es impresionante el darnos cuenta de que casi siempre existe alguno de ellos en nuestros lugares de trabajo.

### **C. TÁCTICAS UTILIZADAS POR EL ASESINO MORAL PARA DESTRUIR A LA VÍCTIMA.**

Es tan inmensa la capacidad de manipulación, perversión y distorsión de la comunicación del acosador, que es necesario describir algunas de las técnicas de demolición de la autoconfianza que utilizan estos criminales, así, tenemos que, frecuentemente, son utilizadas las siguientes tácticas:

- Los procedimientos sancionadores: Se trata de que la víctima cometa algún error, con el fin de prevenirla contra ulteriores fallos. El objetivo es hacer que la víctima sienta miedo.
- El control dual: Se trata de asignar una misma responsabilidad o tarea de manera repartida entre la víctima y otra persona, separándolas físicamente y reservándose el acosador la visión del conjunto. Objetivo: competencia.
- El enemigo es otro: El acosador pretende que la causa de los males que aquejan a la víctima está en una tercera persona o en una organización que a mal aconsejado o manipulado. El objetivo es desviar la atención de sí mismo como causante del acoso.
- El intermediario o árbitro de “buena fe”: Se trata de la introducción de una persona de buena fe a la que nadie podría poner objeciones como intermediario, ni siquiera la víctima, los cuales la mayoría de las veces son consientes de la situación y utilizados.

---

<sup>45</sup> PIÑUEL (Iñaki) y Zábala, Op cit., p. 155 y ss.

- La monitorización perversa ( y amenaza) contra las bajas laborales: Esta situación -tal y como la ha descrito el Profesor Piñuel y Zábala-, es una espiral de un tipo de estrés creciente que va minando físicamente a la persona y que termina haciéndose crónico e inespecífico, dando lugar a multitud de afecciones o enfermedades somáticas crónicas, que suelen conducirla a bajas laborales<sup>46</sup>, la cual, se detalla a continuación:

1. Amenaza contra la víctima si continua causando baja por enfermedad:

- Ser despedida.
- Ser sustituida.
- Ser asignada a otros trabajos.

2. Reacción de la víctima : Miedo.

- Evita ponerse enferma.
- No toma bajas si esta enferma.
- Niega los síntomas de enfermedad.

3. Respuesta del organismo:

- Ansiedad.
- Incremento del estrés.

4. Incremento en la incidencia de la enfermedad: nuevas bajas por enfermedad.

Esta "espiral de mobbing"<sup>47</sup>, la viven las personas que deciden enfrentar a su acosador, pero tarde o temprano, como lo podemos observar, van a tener que

---

<sup>46</sup> PIÑUEL (Iñaki) y Zábala, Op. cit., pp. 57 y 58.

<sup>47</sup> Ver supra, nota 1.

salirse del campo de batalla, porque su salud estará en detrimento y, consecuentemente, se le dará la baja por enfermedad.

- La reunión sorpresa: Se convoca repentinamente a la víctima a una reunión sorpresa con poco tiempo de anticipación. Esta reunión tiene como objetivo reconvenir, advertir o sancionar a la víctima. Se busca el efecto sorpresa para evitar que la persona se prepare, se haga aconsejar, vaya acompañada de su asesor legal o tenga oportunidad de recabar datos o información relevante para defenderse. En algunas ocasiones se utiliza la técnica de la reunión sorpresa para proceder a un despido improcedente de un modo avallasador.
- La denegación de representación o apoyo legal: El acosador pretende a menudo, bajo amenazas, evitar que la persona sea aconsejada, obtenga representación o sea acompañada por alguien que le asesore en una reunión, vista judicial o simple procedimiento interno de la empresa.
- Simular ser el mejor amigo: A veces incluso revelan información de su vida privada, para desarrollar la confianza de la víctima en él.<sup>48</sup>

Estas son, entre otras, algunas de las estrategias perversas que utiliza el acosador y sus cómplices para destruir psicológicamente a la víctima.

## **D. UNOS CASOS POR SOMETIMIENTO A MOBBING.**

### **1.- CASO A: “ Funcionaria Pública”**

Marta aplicó para una prueba con el fin de trabajar en una Institución, la cual ganó satisfactoriamente por lo que le dieron el empleo. Durante algún tiempo trabajó muy duro destacándose en sus actividades, por su fuerza de carácter y profesionalismo. Pero es trasladada a otro lugar del país en donde, bajo el mando de otra jefe, recibe un puesto más alto del que ocupaba, teniendo a cargo otros

---

<sup>48</sup> PIÑUEL (Iñaki), Op. cit., p.140 y ss.

trabajadores. El jefe de otro departamento tiene que trabajar en equipo con ella, se siente amenazado ya que es un narcisista incompetente incapaz de realizar las cosas bien hechas, también es un vago, y hasta alguna vez había sido cuestionado frente a la justicia -ya tenía algunos antecedentes de mobbing y un régimen de psicoterror en su entorno-; empezó a acosarla de la forma que pudo: comenzó a controlar todos los movimientos de Marta, incluso a opinar en la forma de cómo tenía que realizar su trabajo, inventó chismes acerca de ella y la acusó con su jefe de cosas que ella nunca había hecho, incluso la hostigó sexualmente - Marta se destaca por su belleza física y espiritual-, ella es una persona muy fuerte y con una autoestima muy elevada por lo que no le fue difícil rechazar al sujeto y hacer notar que “existía” enfrentándosele y dejando bien claro que no iba a dejar que nadie interfiriera con su trabajo. Sin embargo, la nueva jefa es una persona déspota, poco profesional, débil de carácter, envidiosa, celosa, con una autoestima muy baja, igualmente es una “asesina moral” y cómplice de aquel acosador; por lo que idean entre los dos el complot para quitar a Marta del medio. La citan a la famosa “reunión sorpresa” y la empiezan a atacar reprochándole incluso cosas de su personalidad que nada tienen que ver en relación con su trabajo, citan a otras personas que decían ser “amigas” de ella, las cuales son amenazadas y manipuladas para que atestigüen en contra de Marta, incluso a una subordinada que defendió de este autor, denunciando el acoso sexual que ésta había sufrido, - con pruebas - ya que Marta tiene un alto sentido de la justicia, no obstante, ésta compañera se retractó, quitando la denuncia, traicionando a Marta haciendo creer que todo había sido ideado por ésta y proporcionando un motivo más para que los hostigadores la estigmatizaran. Posteriormente, Marta es trasladada a otro lugar, en donde ya su jefa había creado el ambiente idóneo para ocasionarle problemas, haciéndole creer que era una incompetente, que no sabía manejar personal. Esto provoca que Marta se sienta impotente, ansiosa y desarrolla un alto nivel de estrés lo cual influye en su trabajo, asimismo, le afecta su salud física, ya que ni siquiera le dan ganas de ir a su trabajo. La jefa aprovecha para mal informarla ante sus superiores y estos aprueban un despido injustificado. Posteriormente, Marta le solicita una certificación de tiempo laborado

y la razón de su despido para concursar en otro trabajo, desde luego el “psicoterrorista” se niega a dársela dando excusas cada vez que se le pedía, - Marta no estaba en condiciones para luchar, estaba moralmente devastada-, por lo que se quedó sin oportunidad de obtener pronto un trabajo. Afortunadamente, Marta es una persona emprendedora, es muy fuerte, apoyada siempre por su familia y amistades por lo que se ha repuesto completamente de la situación y ha obtenido un grado más alto de profesionalismo para optar por un mejor puesto que el que tenía. Sin embargo, el daño moral que recibió quedó impune, ya que el resarcimiento económico que se le dio por prestaciones no incluye la paga de todo el sufrimiento y del daño moral que estos perversos ocasionaron en su vida.

## **2.- CASO B: “Secretaria ejecutiva”**

Juanita es una secretaria ejecutiva que trabaja en una institución pública y alrededor de tres años, se encargó de todos los asuntos que correspondían a su jefe, el director de esa unidad. Sin embargo, cierto día su jefe es reemplazado a consecuencia de asuntos políticos -como típicamente sucede en nuestro país- por un “individuo” incompetente que no sabía absolutamente nada de relaciones laborales ni humanas. Este psicoterrorista empieza entrevistando a todos los profesionales de la oficina e informándose de todas las cosas que de alguna u otra forma los podían perjudicar, no sólo a Juanita, sino a cada uno de los trabajadores; ya que como entró a trabajar de la manera más degradante, no confiaba en nadie y creía que todos estaban confabulando en su contra. Este acosador, le entrega cierto poder a una “compañera” secretaria que había estado en un puesto inferior al de Juanita y destituye a ésta de su puesto, poco a poco empieza a dejar de darle trabajo, y es ignorada, por último la mandan de recepcionista con la excusa de que están “reorganizando” la oficina y todas las secretarías deben colaborar.

Juanita tuvo que soportar esta situación más de seis meses, tiempo durante el cual empieza a desarrollar síntomas de depresión y estrés: falta de concentración, estado de alerta permanente, insomnio, tristeza, etc. La sola idea de levantarse y

regresar a su trabajo le produce una angustia tan grande, que esto hasta llegó a afectar sus relaciones familiares, asimismo, su salud física y mental.

Para fortuna de Juanita, no tuvo que estar más a merced de este perverso, ya que éste desinteresó en el puesto y regresó al que tenía.

Esa oficina durante el tiempo que estuvo este asesino moral fue un perfecto campo de concentración.

Actualmente, Juanita está en tratamiento psicológico para sanar las heridas emocionales que quedaron, y aún no han cicatrizado.

Es preocupante observar, cómo estos casos ocurren en las instituciones públicas y privadas de nuestro país, ya que es obligación de los empleadores y del Estado garantizar un ambiente de seguridad a sus trabajadores. No se implementan programas **efectivos** que realmente se interesen en solucionar esta situación, y que proporcionen un ambiente de paz y armonía.

No todos los casos por sometimiento a mobbing terminan tan positivamente como los descritos anteriormente, ya que, como se sabe, gran porcentaje de suicidios, a nivel mundial, son provocados por este reprobable mal.

## **E. DIGNIDAD Y MOBBING.**

La dignidad es el punto de partida de los derechos que competen al ser humano, situado en una sociedad determinada y con una carga solidaria concreta. Dicha cualidad exige que el desarrollo sea integral, "promoviendo todo el hombre y a todos los hombres".<sup>49</sup>

---

<sup>49</sup> <http://www.DANO MORAL y DERECHO DEL TRABAJO.htm>, 05 de enero del 2003, a las 20:10 hrs.

A toda la sociedad le compete garantizar y acrecentar dicha dignidad. De la dignidad derivan casi todos los ámbitos en los que se desenvuelve el ser humano: personales, sociales, culturales, económicos, políticos, globales, porque el ser humano es una unidad de elementos y de esfuerzos, con vida propia insertada en medio de una comunidad, de un cosmos y de un devenir concreto.

La dignidad, como pilar fundamental de la civilización, ha sido reconocida de la siguiente manera:

"Todos los hombres nacen libres e iguales en dignidad y derechos".<sup>50</sup>

"La libertad, la justicia y la paz en el mundo tienen por base el reconocimiento de la dignidad inherente a todos los miembros de la familia humana y de sus derechos iguales e inalienables".<sup>51</sup>

"Toda persona privada de libertad será tratada humanamente y con el respeto debido a la dignidad inherente al ser humano".<sup>52</sup>

"Toda persona tiene derecho al respeto de su honra y al reconocimiento de su dignidad".<sup>53</sup>

Es por lo anterior, que la misión esencial del Derecho del Trabajo es la de asegurar el respeto a la dignidad del trabajador. No existiría un verdadero Estado social y democrático del Derecho, sin el respeto de la dignidad de los hombres y mujeres que trabajan.<sup>54</sup> Hasta el punto que, hoy en día, podría hablarse de un

---

<sup>50</sup> Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, Preámbulo.

<sup>51</sup> Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Preámbulo.

<sup>52</sup> Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

<sup>53</sup> Pacto de San José de Costa Rica sobre Derechos Humanos, Art.11.1

<sup>54</sup> <http://www.iespana.es/el-refugio/>, 22 de febrero del 2003, a las 18:30 hrs.



nuevo principio modulador de las relaciones de trabajo, el principio: "*pro dignitate laboratoris*".<sup>55</sup>

“Entendemos que el trabajo es un aspecto más de la vida, ciertamente importante para el desarrollo de la persona, pero que su dignidad no depende de la capacidad laboral ni de las posibilidades de trabajo, ni de la categoría profesional ni su posición en el escalafón de la empresa . Si el proceso de acoso, le priva de todo esto, le está produciendo un daño más allá del causado a su "dignidad laboral", le está minando como persona”.<sup>56</sup>

En este sentido puede decirse que el acoso psicológico en el trabajo, produce un daño pluriofensivo, progresivo y continuo que lleva una carga capaz de desintegrar la dignidad en sí misma considerada.<sup>57</sup> La dignidad no puede identificarse con un derecho fundamental, sino que todo derecho fundamental tiene sentido en cuanto su concepto gira en torno a la dignidad de la persona, al desarrollo de la

---

<sup>55</sup> <http://mobbing.nu/prensaABC19032002-sagardoy.htm>, 22 de febrero del 2003, a las 19:15 hrs.

<sup>57</sup> Es interesante, analizar lo indicado al respecto por la jurisprudencia española: “... se deduce que unos trabajadores fueron tratados como «parias» dentro de la empresa por haber reducido sus rendimientos. Ya con el fin de «estimularles» a recuperar la productividad --como dice el demandante-- o más bien a fin de resolver el contrato --como se afirma por la Administración--, los dos trabajadores quedaron objetivamente incomunicados del resto de la empresa y únicamente unidos a ella por la «concesión» de las más estrictas facultades para llevar a cabo su nueva labor evitando todo contacto con el resto de compañeros. Cabe señalar, de otra parte, que no hace falta para vulnerar la dignidad del trabajador que se les hubiera ofendido de palabra o «faltado al respeto», como alega el demandante, sino que es suficiente con el acoso y vacío sistemático por un tiempo prolongado a modo de «plan de seguimiento específico» a unos trabajadores de modo consciente y con las concretas circunstancias que en el presente caso se han dado. Una sociedad democrática exige que sus ciudadanos y, en concreto, sus trabajadores, no sean humillados, el afán de productividad no puede reducir las condiciones mínimas de dignidad del trabajador, que no tiene por qué soportar una presión planificada como la del presente supuesto en su contexto laboral. Como se afirmó en la TC S 88/1985 (FJ 2), **«Las manifestaciones de feudalismo industrial repugnan al Estado social y democrático de Derecho.»**”

personalidad, pero no sólo en un plano estrictamente individual, sino en su dimensión social, por cuanto es fundamento del orden político y de la paz social.

Nuestra Constitución nos garantiza en su artículo 33 que “Todo hombre es igual ante la ley y no podrá hacerse discriminación alguna contraria a la dignidad humana”<sup>58</sup>. Es por ello, que es preciso en aras de la lucha por la dignidad, delimitar el acoso moral en el trabajo de otras conductas que también son reprochables, que si generan daños, deben ser indemnizadas como corresponda, pero que no deben ser sancionadas tan severamente como reclamamos lo sea el proceso de violencia psicológica en el trabajo.<sup>59</sup>

Para lograr la dignidad humana, no basta con poner fin a los atropellos contra la seguridad de la persona, tales como la tortura y las desapariciones forzadas. Ni tampoco son suficientes las libertades políticas de votar, de prensa o de la democracia. Se necesita algo más. "... Quien no come, no tiene posibilidad de lanzar campaña política. Quien no tiene hogar, no puede ejercer su derecho a la privacidad. Quien no goza de educación y se queda analfabeto, no puede ejercer la libertad de prensa. Y quien no tiene empleo, no puede realizarse.”<sup>60</sup>

## **CAPITULO II**

### **ASPECTOS RELEVANTES ACERCA DEL FENÓMENO Y RESPUESTA A ÉSTE**

---

<sup>58</sup> Constitución Política de la República de Costa Rica, Ed. Editores, San José, Costa Rica, 1997.

<sup>59</sup> <http://www.iespana.es/el-refugio/>. Ibíd., nota 54.

<sup>60</sup> <http://www.law.nwu.edu/depts/clinic/ihr/espanol/pobreza.html>, 15 de marzo del 2003, a las 17:45 hrs.

## SECCION 1

### A. REACCIÓN DE LAS EMPRESAS.

La empresa, constituye una organización en la que se distribuyen una serie de medios humanos y técnicos para la producción de bienes y servicios. Esta distribución, los medios técnicos o el bien o servicio producido pueden constituirse en factores que atenten contra el bienestar físico, psíquico o social del individuo.<sup>61</sup> Son aspectos que no están directamente relacionados con la realización del trabajo, pero la existencia de problemas en esos ámbitos se constituye en una serie de disfunciones que repercutirán en el funcionamiento de la empresa.<sup>62</sup>

El mobbing perjudica gravemente a todos los trabajadores y, por ende, a la empresa. Sin embargo, algunas empresas utilizan políticas sumamente degradantes para deshacerse de este tipo de problemas, ya que generalmente apoyan esta reprobable conducta para eliminar a ese “trabajador molestia” o simplemente niegan que esté sucediendo el problema.<sup>63</sup>

Algunos autores, han calificado a las organizaciones en donde se produce el mobbing de “tóxicas”, debido a que trabajar en ellas resulta nocivo para la salud de sus trabajadores.<sup>64</sup>

Asumir que en una organización es normal o hasta deseable que se produzca el mobbing es un razonamiento patológico que va en sentido contrario de cuanto establece el management científico.<sup>65</sup> Situación que ha sido señalada por la jurisprudencia: “... En concreto, se ha afirmado que una de las prácticas de bossing consiste en la «política de empresa» de persecución o acoso respecto de

---

<sup>61</sup> CAMPS DEL SAZ (Pilar) Y OTROS, “Hostigamiento psicológico en el trabajo: el mobbing” ( Fotocopias, no hay más datos), p. 1.

<sup>62</sup> Ibid.

<sup>63</sup> Ver supra, p. 27.

<sup>64</sup> PIÑUEL ( Iñaki), Op. cit., p. 61.

<sup>65</sup> Ver supra, nota 57.

un trabajador o trabajadores por motivos de reorganización, de reducción de personal, etc., o con el simple objetivo de eliminar trabajadores incómodos”.<sup>66</sup>

La Doctora Hirigoyen, no sin razón, ha indicado: “Muchas empresas se muestran incapaces de conseguir que, en su seno, se respeten los derechos mínimos de las personas y no se desarrollen el racismo y el sexismo”.<sup>67</sup> A la organización, le resulta habitualmente difícil reconocer la existencia del mobbing en su interior ya que, generalmente, se camufla bajo otros supuestos.<sup>68</sup>

Dentro de las racionalizaciones utilizadas por las empresas para ocultar este problema tenemos:

1. La primera, consiste en argumentar que realizar críticas, chanzas o bromas a costa de otro trabajador forma 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.
2. Invocan la naturaleza conflictiva de toda relación humana y de todo grupo constituido por seres humanos con distintos caracteres, puntos de vista, opiniones y pareceres sobre los mismos temas.<sup>69</sup>
3. Otras veces indican estas organizaciones que “la letra con sangre entra”, para ellos utilizar esta filosofía es saludable a toda la fuerza laboral ya que renueva el vigor y la savia de toda organización.
4. La cuarta manera de ignorar o negar el acoso por parte de la organización

---

<sup>66</sup> **8644--TSJ** Comunidad Valenciana Sala de lo Contencioso-Administrativo S, 25 Sep. 2001.- en [www.laley.net](http://www.laley.net), 15 de abril del 2003, a las 23:10 hrs.

<sup>67</sup> HIRIGOYEN (Marie France), *Op. cit.*, p. 52.

<sup>68</sup> Cabe señalarse, que el profesor Piñuel ha manifestado que existen algunas situaciones con las que suele confundirse el mobbing, tales como: *“incompatibilidad de caracteres; estrés laboral, problemas de liderazgo, falta de habilidades sociales, estilos de mando inapropiado, estilos de liderazgo de tipo impositivo o autoritario, falta de experiencia en la dirección, situación de tensión transitoria o coyuntural por la urgencia de un trabajo o proyecto, situaciones familiares de la víctima.”* *Op. cit.*, p. 61.

<sup>69</sup> Aquí se utiliza el principio del *“divide et impera”*, la obtención del éxito gracias a la destrucción mutua de otros que son alentados y algunas veces forzados a ellas.

es apelar a la esfera de la intimidad y maduración personal de los involucrados para, de este modo, no tener que intervenir.

Los empleadores, al no saber enfrentar y manejar este tipo de situaciones, ya sea, utilizan la fuerza y piensan que los trabajadores son masoquistas, o, reaccionan con indiferencia, evadiendo las responsabilidades de ser garantes de un entorno laboral ameno y saludable, por lo cual, manifiestan que son los trabajadores quienes deben arreglar las cosas entre ellos.

Estas posiciones que toman algunas empresas, no solamente destruyen al trabajador sino que, indirectamente y aunque no sea considerado un problema importante, el mobbing puede inferir negativamente en la producción de éstas, ya que el trabajador o la trabajadora, que está en un constante sometimiento a este hostigamiento, tendrá bajo rendimiento por no trabajar en un ambiente de armonía y seguridad.

Así lo apunta una resolución del Parlamento Europeo: “[...] Recuerda que el acoso moral tiene también consecuencias nefastas para los empleadores, pues afecta a la rentabilidad y la eficacia económica de la empresa por el absentismo que implica, por la reducción de la productividad de los trabajadores debido a la confusión mental o la falta de concentración y por el pago de subsidios a los trabajadores despedidos...”<sup>70</sup>

Resulta utópico pensar que una organización, del tipo que sea, haya previsto y solucionado todas las posibles fuentes de conflictos de todo tipo que se puedan dar. Un paso previo para que una empresa se enfrente con éxito a la resolución de conflictos es el considerar que éstos son una circunstancia normal y no

---

<sup>70</sup> Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo. 2001/2339(INI), Acta del 20/09/2001 - Edición provisional Acoso en el lugar de trabajo. Principio del formulario A5-0283/200.

excepcional en una organización.<sup>71</sup>

## **A. REACCIÓN DE LA COMUNIDAD.**

No es muy distinta la reacción de la comunidad en general frente a este fenómeno, de la misma reacción de las empresas. Nos encontramos, ante una sociedad excesivamente indulgente con las injusticias que se le practican a los trabajadores; éstos, se encuentran casi desamparados, ya que nadie les presta atención, no se apoya en nada a las personas que sufren este mal, al contrario, suelen ser tratados como desequilibrados mentales, exhibicionistas que nada más quieren llamar la atención, lo cual, a consecuencia de ello, se contribuye a destrozarse todavía más a la víctima.

Es un grave problema, el que nuestra comunidad sea tan indiferente hacia esta epidemia en las relaciones laborales.

No obstante lo anterior, podemos observar cómo en algunos países, favorablemente, se está tomando conciencia de este fenómeno, el cual se ha querido tipificar como delito, infracción y hasta se ha considerado accidente laboral.<sup>72</sup>

## **A. CÓMO COMBATIR ESTE FENÓMENO.**

Aspecto fundamental, es el saber enfrentar este fenómeno, por lo tanto, debemos considerar los requisitos o estrategias personales de supervivencia que nos son recomendadas por los expertos:

- Identifique el problema como tal: formarse e informarse sobre el problema.

---

<sup>71</sup> CAMPS DEL SAZ (Pilar) Y OTROS, *Op. cit.*, p. 13.

<sup>72</sup> Como veremos infra en la jurisprudencia española.

- Documentar y registrar las agresiones de que se es objeto desde el inicio.
- Hacer públicas las agresiones que se reciben en la intimidad y en el secreto hacia sus compañeros, jefes, directivos, asesores, amigos, familia, etc.
- Desactivarse emocionalmente: evitar reaccionar a los ataques.
- Controlar y canalizar la ira y el resentimiento (la ira es aliada del acosador): evitar explotar en ira.
- Hacer frente al mobbing: el afrontamiento hace recular al hostigador, que es cobarde en el fondo.
- Dar respuesta a las calumnias y críticas destructivas con asertividad (sin pasividad ni agresividad).
- Proteger los datos, documentos, archivos del propio trabajo, y guardar todo bajo llave, desconfiando de las capacidades manipuladoras de los hostigadores.
- Evitar el aislamiento social: dar respuesta <existir>.
- Rechazar la inculpación sin aceptación ni justificación, mediante la extroyección.<sup>73</sup>
- No intentar cambiar o hacer bueno al hostigador (cuya naturaleza psicopática le obstaculiza el examen de conciencia o el recapacitar moralmente).
- Incrementar los propios grados de libertad, recuperar los márgenes de actuación y las posibilidades de elección.
- Desarrollar la empleabilidad propia: incrementar la formación y capacitación profesional.
- Ir conscientemente a la baja laboral o a la renuncia voluntaria antes de permitir que se destruya psíquicamente a la persona.

---

<sup>73</sup> La víctima debe poner en práctica la extroyección de la culpa, mediante un gran refuerzo moral, “soy bueno”, asimismo, implementar la autoestima “soy valioso”, la asertividad “soy capaz de hacerlo”, por último, rechazar completamente la introyección, solicitar aclaraciones “Quién, cuándo, dónde, cómo, por qué, ha cometido un error”, de esa forma se rechaza la manipulación.

- Solicitar desde el principio asesoramiento psicológico especializado.
- Solicitar consejo legal para hacer valer y defender los propios derechos.
- Desarrollar una potente autoestima a prueba de acosadores.
- Desarrollar el poder curativo del humor (no sarcástico).
- Permitirse llorar por el daño propio.
- Perdonar al acosador como forma de liberación personal.<sup>74</sup>

Estas estrategias son ideales para saber qué hacer en caso de ser víctima de mobbing, ya que lo que se pretende es que la persona sobreviva y pueda reponerse a esta situación, que es tan difícil para las trabajadoras y los trabajadores.

Aspecto fundamental, es que la víctima conozca todos sus derechos y sepa el momento adecuado para retirarse, en caso de existir ya un daño psicológico sumamente grave, puesto que, y reiterando lo señalado supra, las cifras de suicidios a consecuencia del sometimiento a mobbing son alarmantes.

Por otra parte, es importante destacar, el papel que juegan las empresas, el cual es fundamental para la batalla contra este fenómeno, y prevenir es mucho mejor que curar, es por ello que consideramos conveniente que las empresas pongan en práctica todas las recomendaciones que nos brindan Piñuel y Zábala en su “Protocolo de prevención anti-mobbing en las organizaciones”, a saber:

- “Declarar las intenciones de la organización acerca de sus objetivos empresariales y de su visión y actitud general hacia las personas, y cómo éstas son valoradas en la organización.
- Desarrollar procedimientos para garantizar un entorno laboral libre de los riesgos laborales procedentes de la violencia o mobbing.

---

<sup>74</sup> PIÑUEL (Iñaki), Op. cit., p. 289.



- Aplicación proactiva de políticas para prevenir el encarecimiento del clima laboral e incentivar la colaboración, la cooperación y la confianza en las relaciones interpersonales. Los empleadores y el management deben ser los primeros en dar el ejemplo.
- Formación de los directivos y mandos intermedios en liderazgo, dirección de personas, resolución de conflictos, comunicación, habilidades sociales, desarrollo de los recursos humanos, prevención del estrés.
- Reducir la precarización e inseguridad laboral como forma de evitar síndromes de supervivencia organizacionales.
- Proporcionar a los trabajadores información relevante, clara y específica de las actividades que deben desarrollar, los objetivos que deben alcanzar y los medios de que disponen para ello. Dar prioridad a la negociación sobre la imposición de los objetivos.
- Proporcionar un feed-back objetivo y constructivo sobre el desempeño mediante sistemas objetivables y de carácter previo, en cuyo diseño los propios empleados participen de manera activa.
- Formar a los empleados en la prevención de riesgos laborales y, en especial, en la dinámica y el desarrollo del mobbing en las organizaciones, y sus estrategias de afrontamiento.
- Intentar optimizar las capacidades de cada empleado mediante una asignación racional de recursos humanos, dando prioridad al enriquecimiento del trabajo mediante tareas significativas.
- Proporcionar sistemas de promoción no perversos, basados en el mérito y no en la política, el amiguismo, el nepotismo o el favoritismo. Diseñar sistemas de sucesión y desarrollo de carreras a largo plazo.
- Desarrollar la comunicación interna como forma de constituir en la empresa comunidades de aprendizaje basadas en la creación y la transferencia del conocimiento, en lugar de la retención de la información. Incentivar de manera proactiva el compartir el conocimiento.

- Incentivar y acompañar el esfuerzo de los trabajadores por adquirir competencias y empleabilidad mediante la formación, la rotación interna, la participación y la contribución internas.
- Determinarse a rechazar de raíz el hostigamiento, sin atender quién sea la víctima o el ofensor, ni cuál sea su rango jerárquico.
- Desterrar la Dirección Por Amenazas (DPA) y la gestión mediante el miedo, como formas perversas y éticamente rechazables del management. Sancionar a los mandos que la utilicen de manera recurrente.
- Incentivar el diálogo a todos los niveles de la organización como forma principal y prioritaria de gestión empresarial. Desplegar una política activa de formación de mandos y directivos en actitudes y técnicas para el diálogo.
- Desarrollar la confianza como base de todas las relaciones interpersonales en la organización. Eliminar los sistemas de control basados en la presunción de animadversión o malevolencia de los empleados. Permitir a la organización mostrar vulnerabilidad frente a sus empleados.
- Predicar con el ejemplo mediante prácticas éticas, no manipuladoras y humanizadoras por parte de la dirección de la empresa.
- Desarrollar programas de acogida e integración de los nuevos empleados, con la explicación de las normas formales e informales de la organización.”<sup>75</sup>

Por más que sea necesaria una ley que recuerde las conductas prohibidas y nos responsabilice a todos de nuestra conducta respecto a los demás, ésta no podrá zanjar el asunto por sí sola. Es preciso, pues, que reaccionemos con mayor determinación y obliguemos a las empresas y a los poderes públicos a que

---

<sup>75</sup> PIÑUEL ( Iñaki), Op. cit., pp. 290 - 291.

empresan políticas de prevención eficaces.<sup>76</sup>

## **SECCION 2**

### **A. PERSPECTIVA INTERNACIONAL ACERCA DEL FENÓMENO DENOMINADO MOBBING.**

Las consecuencias del acoso psicológico en el trabajo pueden ser fatales, la Organización Internacional del Trabajo ha publicado en la “Tercera encuesta europea sobre condiciones de Trabajo 2000” algunas cifras significativas, tales como: 13 millones de trabajadores de Finlandia, Reino Unido, Países Bajos, Suecia, Bélgica, Portugal, Italia y España habían sido víctimas de psicoterror en el último año, lo que corresponde a una medida del 9% de los asalariados. En una encuesta anterior realizada en 1995, la cifra se reducía en un millón.<sup>77</sup> En Suecia, del 10 al 15% de los suicidios se atribuyen al acoso laboral. En la encuesta realizada por la Universidad de Alcalá de Henares un 5,5% de la población encuestada declara padecer algún tipo de problema psicológico relacionado con el acoso laboral.<sup>78</sup>

En diversas investigaciones, también se demuestra que los casos de mobbing han aumentado significativamente en estos últimos años; existen estudios sobre el creciente número de suicidios como secuela del psicoterror. En el estudio realizado por el profesor Iñaki Piñuel, respondiendo a la pregunta de si ha presenciado algún comportamiento de mobbing sobre algún compañero de trabajo en los últimos meses, un 78.99% dicen no haber observado el comportamiento, un

---

<sup>76</sup> HIRIGOYEN (Marie-France), “El acoso moral en el trabajo”, Ed. Paidós, Madrid, 2001, p. 35 y ss.

<sup>77</sup> <http://www.CentroJovellanos.com>, Ibíd., nota 7.

<sup>78</sup> Ibíd.

3.04% lo observaron en los 10 últimos años, un 2.74% en los últimos 5 años y un 18.24% en los últimos dos años.<sup>79</sup>

Entre 1990 y 1999, el número de reclamos presentados ante la Comisión de Salud y Seguridad en el Trabajo (CSST) de Québec por "daños psicológicos" se duplicó. François Courcy señaló que de cinco a seis trabajadores de Québec cometen suicidio cada semana por una razón relacionada con su actividad laboral. La frecuencia es alarmante.<sup>80</sup>

En Francia, el concepto de acoso moral se ha recogido muy recientemente en el Código de Trabajo.<sup>81</sup>

Así las cosas, se ha tratado de regular el acoso moral en el trabajo, en España, de las siguientes maneras:

#### Infracción en materia social

La primera vía que puede explorarse para combatir el acoso moral en el trabajo consistiría en señalarse expresamente como conducta constitutiva de infracción muy grave con sanción de entre 500.001 y 15 millones de pesetas, tal y como

---

<sup>79</sup> Ver supra, nota 77.

<sup>80</sup> <http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/magazine/43/mobbing.htm>, 26 de junio del 2003, a las 20:35 hrs., "Acoso moral -¿Nuevo azote de la actividad laboral para los sindicalistas?" en Revista Trabajo, Núm. 43, junio de 2002.

<sup>81</sup> Ibíd.

ocurre actualmente con el acoso sexual (Art. 8.13 del texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social).<sup>82</sup>

### Tipificación como delito penal

Acaso también pudiera procederse a tipificar el 'mobbing' como delito penal, desde la perspectiva del riesgo o perjuicio efectivo (síndromes depresivos) que ocasiona para la salud del trabajador. A este respecto, el Grupo Parlamentario Socialista ha presentado recientemente una Proposición de Ley con el objeto de incluir un nuevo artículo en el Código Penal (314 bis), concretamente en el Título sobre los delitos contra los trabajadores. En él se castiga a "los que, mediante acoso moral o psicológico, degraden o consientan que se degraden las condiciones de trabajo de alguna persona y no cesen o adopten las medidas que eviten el mismo (...) con la pena de arresto de seis a doce fines de semana o multa de tres a seis".

### Accidente de trabajo

En este sentido, dos sentencias dictadas por el Juzgado de lo Social número 1 de Pamplona se han adelantado a reconocer como accidente de trabajo un proceso de incapacitación temporal por acoso moral. Éste no figura en el cuadro de enfermedades laborales, si bien su inclusión podría ser una vía idónea para proteger al trabajador ante esta situación.<sup>83</sup>

### Extinción por voluntad del trabajador

El trabajador podría solicitar la extinción de su contrato aduciendo que el empresario, si fuese éste el hostigador, ha incumplido gravemente su obligación de respeto y consideración debida a la dignidad del trabajador (arts. 4.1.e y 50.1.c del Estatuto de los Trabajadores). Este caso no se equipararía al supuesto de dimisión voluntaria -recordemos, objetivo último del 'mobbing'- sino al de despido

---

<sup>82</sup> Ver supra, nota 80.

<sup>83</sup> Ver supra, nota 82.

improcedente, por lo que procedería la indemnización correspondiente (art. 50.2 ET).<sup>84</sup>

Favorablemente, a nivel internacional se han dictado algunas sentencias reconociendo que el mobbing denigra la dignidad de la persona y se ha condenado a resarcir moralmente a la víctima.<sup>85</sup>

Indudablemente que este fenómeno ha sido motivo de preocupación de las grandes potencias mundiales. Prueba de ello es que organismos internacionales tan importantes como el Parlamento de Europa<sup>86</sup> se haya manifestado al respecto. Así, tenemos que éste indicó, en lo que nos interesa, lo siguiente:

“[...] Señala que las medidas contra el acoso moral en el lugar de trabajo deben considerarse un elemento importante en la labor de mejorar la calidad y las relaciones sociales en el trabajo y que contribuyen a prevenir la exclusión social; indica asimismo que ello puede servir de fundamento a acciones comunitarias, pues se halla en la línea de la Agenda Social Europea y de las directrices para el empleo; [...] 10. **Pide a los Estados miembros que, con vistas a luchar contra**

---

<sup>84</sup> <http://www.derecho.com/boletin/articulos/articulo0103.htm>, “El acoso moral en el trabajo”, Autor: Jordi Juliá, 18 de diciembre del 2002, a las 19:32 hrs.

<sup>85</sup> El Tribunal Superior de Justicia de Catalunya hizo pública el pasado 19 de diciembre una sentencia que confirmaba la resolución de un juzgado de lo Social de Hospitalet. En esta última, se condenaba a una empresa a indemnizar con 15 millones de pesetas a un trabajador por someterlo a "acoso moral". El Tribunal sostiene que la dirección de la fábrica llevó a cabo una "insistente conducta hostil" relegando al trabajador de su puesto como jefe de equipo con subordinados a oficial de primera, prohibiéndole hacer horas extras, obligándole a trabajar en un rincón de la fábrica, acusándole públicamente de estar robando a la empresa y prohibiendo a sus compañeros hablar y comer con él. Para el TSJC, todas estas acciones sintomáticas configuran una situación de "acoso moral" o 'mobbing' que somete al empleado a un "trato denigrante" y vulnerador de su derecho a la integridad moral, por lo que considera ajustada a derecho la indemnización concedida en primera instancia a favor del empleado”, <http://www.derecho.com/boletin/articulos/articulo0103.htm>, 12 de abril del 2003, a las 23:45 hrs.

<sup>86</sup> Ver supra, nota 61, p. 33.

**el acoso moral y acoso sexual en el lugar de trabajo, revisen la legislación existente y, en su caso, la complementen, así como que examinen la definición de acoso moral y elaboren una definición uniforme; [...] 12. Recomienda a los Estados miembros que obliguen a las empresas y los poderes públicos, así como a los interlocutores sociales, a poner en práctica políticas de prevención eficaces, a prever un sistema de intercambio de experiencias y a definir procedimientos adecuados para solucionar el problema de las víctimas de acoso y evitar que se repita; recomienda, en este sentido, el desarrollo de la información y la formación de los trabajadores, el personal que ocupa cargos directivos, los interlocutores sociales y los médicos laborales, tanto en el sector privado como en el público; señala en este sentido la posibilidad de designar a una persona de confianza en el lugar de trabajo, a la que puedan recurrir los trabajadores si así lo desean; [...] Subraya que es fundamental ampliar y clarificar la responsabilidad del patrono de hacer aportaciones sistemáticas a la mejora del entorno laboral que tengan como resultado un entorno laboral satisfactorio.”<sup>87</sup>**  
(Énfasis agregado)

Por otra parte, se ha manifestado en otras sentencias, que el mobbing atenta contra los derechos fundamentales.<sup>88</sup> Y, se han realizado propuestas para

---

<sup>87</sup> <http://www.acoso-moral-mobbing.htm>, *Ibíd.*, *supra*, nota 5.

<sup>88</sup> TSJ Navarra, S 18-05-2001, núm. 161/2001, Rec. 134/2001. Pte: Cubero Romeo, Ricardo “... Pues bien, además de esta parca regulación de una de las variantes de la violencia en el trabajo, hoy día estudios recientes sobre esa violencia en el trabajo emplean diferentes términos designados con los nombres de "Bullying", como sinónimo de violencia física, y "Mobbing", que literalmente significa atacar o atropellar, término traducido como psicoterror laboral u hostigamiento psicológico en el trabajo, para referirse a una situación en la que una persona se ve sometida por otra u otras en su lugar de trabajo a una serie de comportamientos hostiles...”. Asimismo: Juzgado de lo Social nº 2, de Vitoria autos nº 448/01 seguidos a instancia del DELEGADO TERRITORIAL DE TRABAJO EN FUNCIONES DE ÁLAVA “... El acoso moral tal y como se describe no cabe duda que constituye un atentado a la integridad moral de las personas a quienes se somete a tratos degradantes que impiden el libre desarrollo de su personalidad y que desde esa perspectiva este acoso constituye un atentado al derecho a la integridad moral que protege el Art. 15.1 de la Constitución Española...” <http://www.mobbing.nu/>, 24 de marzo del 2003, a las 13:45 hrs.

tipificarlo como delito, tal y como el delito de acoso sexual, sin embargo, lo más que se ha logrado es reglamentarlo en convenciones colectivas,<sup>89</sup> y que sea catalogado como accidente laboral, como hemos observado supra.

Podemos observar, que este fenómeno viene siendo reconocido y, paulatinamente, se está tratando de aplicar alguna regulación al mismo, tanto a nivel europeo como latinoamericano.

## **A. DE LA NORMATIVA Y EL TRATAMIENTO JURISPRUDENCIAL NACIONAL.**

En la normativa nacional, no encontramos expresamente regulado el acoso moral en el trabajo, a excepción de Nuestra Constitución Política en sus artículos 33 y 41, los cuales, consideramos, constituyen pilares fundamentales para regular este fenómeno, ya que éstos han servido de base para regular un aspecto derivado de él, como lo es el acoso sexual, es por ello que se debe destacar la importancia de crear una ley protectora adicional a la “Ley contra el hostigamiento sexual en el empleo y la docencia”; tal y como hemos observado en páginas anteriores, el acoso moral es mucho más complejo, y algo tienen que hacer los legisladores para controlar esta situación tan preocupante para las trabajadoras y los trabajadores afectados.

Así, tenemos que el artículo 33 de la Constitución establece: “Todo hombre es igual ante la ley y no podrá hacerse discriminación alguna contraria a la dignidad humana.”

---

<sup>89</sup> “La Diputación de Valencia es la primera institución pública valenciana que incluirá el acoso laboral, también conocido como "mobbing", en el convenio colectivo que actualmente está negociando con los sindicatos...”, en [http://www.acoso\\_moral-mobbing9.htm](http://www.acoso_moral-mobbing9.htm), 25 de marzo del 2003, a las 15:32 hrs.



No se pueden establecer diferencias de ningún tipo, por lo cual, el acoso moral atenta contra el principio de igualdad, contenido en dicha norma, tal y como lo ha manifestado en diversas ocasiones la Sala Constitucional.<sup>90</sup>

Sin embargo, podemos observar como, igual que en España, en Costa Rica se le ha brindado más atención al acoso sexual, reglamentándose en una ley específica. Mientras que el acoso moral en el trabajo, ha sido ignorado y confundido algunas veces con la llamada “persecución política” -especialmente en el sector público-, por lo que las trabajadoras y los trabajadores, cuando se enfrentan a este tipo de situaciones, no saben cómo reaccionar y recurren a interponer un Recurso de Amparo, por la lesión de sus derechos, abarrotando así a la ya congestionada Sala Constitucional.

Por otra parte, el artículo 41 de la Carta Fundamental Costarricense indica lo siguiente: “Ocurriendo a las leyes, todos han de encontrar reparación para las injurias o daños que hayan recibido en su persona, propiedad o intereses morales. Debe hacerse justicia pronta y cumplida, sin denegación y en estricta conformidad con las leyes.”

Basándonos en los citados numerales de Nuestra Constitución Política, debemos afirmar necesariamente, que los problemas surgidos del acoso moral en el trabajo deben ser solucionados en la normativa jurídica laboral, la cual, indiscutiblemente sustentada en los artículos 15 y 402 del Código de Trabajo, permitiría a esa jurisdicción resolver los asuntos concernientes a este tipo de conducta.

Además, dentro del citado cuerpo de leyes, existen diferentes numerales cuyo fin es regular las relaciones obrero patronales, en el sentido de procurar armonización en las mismas. Así, tenemos que el artículo 19, párrafo primero, indica que: “El contrato de trabajo obliga tanto a lo que se expresa en él, como a

---

<sup>90</sup> Ver en este sentido votos: 3435-92 de la dieciséis horas con veinte minutos del once de noviembre de mil novecientos noventa y dos. Asimismo, N° 2069-93, de las quince horas del dieciocho de mayo de mil novecientos noventa y tres; N° 1372-92 y N° 1440-92.

las consecuencias que del mismo se deriven, según la buena fe, la equidad, el uso, la costumbre o la ley.”

La disposición nos ofrece una idea general de los principios indispensables para el buen desenvolvimiento de toda relación de trabajo, y faculta al Juez para impedir cualquier comportamiento violatorio de lo establecido ahí.<sup>91</sup>

En el Capítulo V, Título II del Código de Trabajo, encontramos algunos numerales que hacen alusión a la solución de conflictos de este tipo: el artículo 69 inciso c) indica la obligación del patrono de: “ Guardar a los trabajadores la debida consideración, absteniéndose de maltrato de palabra o de obra”. En ese sentido, el artículo 70 inciso i) prohíbe a los patronos: “Ejecutar cualquier acto que restrinja los derechos que el trabajador tiene conforme a la ley”.

Por su parte, el numeral 71 inciso d) obliga a los patronos a: “Observar buenas costumbres durante sus horas de trabajo”.

El artículo 81, de las causas justas que facultan al patrono para dar por terminado el contrato de trabajo sin responsabilidad, establece en su inciso a): “ Cuando el trabajador se conduzca durante sus labores en forma abiertamente inmoral...”

El inciso l) expresa: “Cuando el trabajador incurra en cualquier otra falta grave a las obligaciones que le imponga el contrato”.

Al referirse a las citadas normas, las autoras Ma. Del Rocío Carro y Sonia Rodríguez indican que: “Todas estas normas citadas, permiten al juzgador avocarse al conocimiento y solución de un litigio en el tema de acoso sexual, por lo que la ausencia de una norma expresa no constituye impedimento alguno.”<sup>92</sup>

---

<sup>91</sup> CARRO HERNÁNDEZ (Ma. Del Rocío) y Otra, “ El hostigamiento sexual en las relaciones laborales”, 1º Ed., San José, CR., Editorial Juritexto, 1994, p. 25 y ss.

<sup>92</sup> CARRO (Ma. Del Rocío) y Otra, Op. cit., p. 26 y ss.

De la anterior apreciación de las citadas autoras, se desprende que si aplicamos estas normas al acoso sexual, y resaltando que **el acoso sexual no es más que una de las manifestaciones del acoso moral** -el cual es mucho más complejo-, no existe, entonces, razón alguna por la cual esta normativa no se pueda aplicar a la regulación de éste fenómeno.

Por otro lado, respecto de distintas formas para tramitar el acoso moral en el trabajo, en sede judicial, se pueden adjudicar las establecidas para el acoso sexual.<sup>93</sup>

Así tenemos que, durante la vigencia de la relación laboral, el capítulo VI del Código de Trabajo denominado “Del juzgamiento de faltas cometidas contra las leyes de Trabajo o de Previsión Social”, correspondiente a los artículos 557 y siguientes de este cuerpo legal, proporciona un procedimiento de infracción a las leyes de trabajo, que se inicia con la acusación que sobre el asunto lleve a cabo el Ministerio de Trabajo, mediante la Dirección General e Inspección del Trabajo, o la persona interesada quien presente la respectiva denuncia ante el Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía, que por turno tenga la competencia, el cual deberá seguir el trámite respectivo.

Al respecto, es importante referirnos a unos casos específicos, ocurridos en nuestro país, y de los cuales hacen alusión las autoras supra citadas, presentados ante el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social en los años 1988 y 1991,<sup>94</sup> por un grupo de trabajadoras y trabajadores contra varias empresas textiles coreanas por maltrato **físico y verbal y por proposiciones de tipo sexual por parte de los supervisores.** (Énfasis agregado)

Después de realizada la investigación respectiva, el inspector comisionado al efecto, luego de entrevistar a los testigos ofrecidos, envió una prevención

---

<sup>93</sup>Ibíd.

<sup>94</sup> SOLANO (Marta Eugenia) y Otra, citadas por CARRO (Ma. Del Rocío) y Otra, p. 27.

advirtiendo a los empleadores, que modificaran la forma de llamar la atención a sus empleadas y empleados, y también suscribió un informe para el Director General e Inspector General de Trabajo, recomendando no renovar los permisos de trabajo a cinco coreanos a los cuales la autoridad competente les vedó la renovación de los permisos. El Ministerio en mención no presentó denuncia alguna por infracción a las leyes laborales, por lo que las citadas autoras indican que tales situaciones: “pueden ser tramitadas en sede jurisdiccional, fijándose las multas e indemnizaciones señaladas en la legislación laboral. ( Artículos 557, 558 del Código de Trabajo, numerales 310 al 316 y 327 de la Ley sobre Riesgos de Trabajo).”<sup>95</sup>

Posición que compartimos plenamente, ya que en estos casos se manifiesta claramente el acoso moral en el trabajo, los cuales fueron obviados por nuestras autoridades, que han sido excesivamente tolerantes al respecto.

Una de las formas por las que se puede optar también, para regular este fenómeno, es la reubicación de la persona víctima de acoso moral, esto en atención al artículo 254 del Código de Trabajo, párrafo segundo, en aras de defender el derecho a la estabilidad laboral, el cual es un principio fundamental del Derecho de Trabajo. Este artículo, en lo que nos interesa manifiesta: “Si de conformidad con el criterio médico, el trabajador no pudiera desempeñar normalmente el trabajo que realizaba, cuando le aconteció el riesgo, pero sí otro diferente en la misma empresa, el patrono estará obligado a proporcionárselo, siempre que ello sea factible para lo cual podrá realizar los movimientos de personal que sean necesarios.”

Desprendido de lo anterior, podemos indicar que, la trabajadora o el trabajador acosados -en los casos en que se pueda realizar-, tendrá la opción de ser reubicada o reubicado, para no tener que romper el contrato de trabajo y poder lograr una posible solución a su problema.

---

<sup>95</sup> Ídem, nota 92, p.28.

Sin embargo, no siempre puede recurrirse a este tipo de soluciones, por lo tanto, las trabajadoras o los trabajadores se ven obligados necesariamente a romper la relación laboral, mediante la renuncia, lo que conlleva a la pérdida de derechos tales como: el auxilio de cesantía y el preaviso contenidos en los artículos 28 y 29 del Código de Trabajo, asimismo, se les obliga a conceder a su patrono el preaviso legal que, en el caso de no hacerlo, el empleador puede reclamar ese derecho en vía judicial.

Por otra parte, se puede dar un rompimiento contractual con responsabilidad patronal por parte de la trabajadora o trabajador acosado, el cual se puede dar de acuerdo con lo establecido en el numeral 83 incisos b) y c) del Código de Trabajo, los que literalmente expresan:

“Son causas que facultan al trabajador para dar por terminado su contrato de trabajo: b) Cuando el patrono incurra durante el trabajo en falta de probidad, 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 cometan, con su autorización expresa o tácita, algunos de los actos enumerados en el inciso anterior contra el trabajador.”

A criterio nuestro, estos incisos hacen una alusión clara y directa al acoso moral en el trabajo, e incluso involucra a terceras personas que puedan estar relacionadas directamente con el patrono, ya sea un superior jerárquico o un tercero vinculado directa o indirectamente al mismo. No obstante, las prestaciones que recibirá el trabajador no serán suficientes para resarcir el daño moral provocado por el hostigador.

En caso de que el acosador sea un superior jerárquico o un compañero de trabajo, nuestra legislación, en el artículo 81 incisos b) y l), brinda al patrono la posibilidad

de despedir sin responsabilidad al sujeto hostigador; que en lo conducente manifiestan:

“Son causas que facultan al patrono para dar por terminado el contrato de trabajo:

b) Cuando el trabajador cometa algunos de los actos enumerados en el inciso anterior, contra un compañero durante el tiempo en que se ejecutan los trabajos, siempre que como consecuencia de ello se altere la disciplina y se interrumpan las labores.

l) Cuando el trabajador incurra en cualquier otra falta grave a las obligaciones que le imponga el contrato.”

Ésta también podría ser una posible solución al problema, sin embargo, igualmente, quedaría impune el daño moral causado a la víctima.

Es de vital importancia, una legislación específica que regule este tipo de conducta y que establezca un resarcimiento apropiado respecto al daño moral ocurrido como consecuencia del acoso moral en el trabajo.

Nuestra Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia, ha mantenido un criterio casi uniforme respecto al tema de daño moral, el cual ha externado en varios votos, reiteradas ocasiones<sup>96</sup>, por consiguiente, consideramos oportuno indicar textualmente lo expresado por ésta en una de sus sentencias:

“El sistema indemnizatorio de Derecho Civil, se basa en la idea de la indemnización plena de los daños y perjuicios que se causen, restableciendo, materialmente, el estado de las cosas que existía antes del acto ilícito o compensando cualquier menoscabo o frustración económica, por medio de su equivalente en dinero (artículos 701 y siguientes y 1045 del Código Civil). El monto de la indemnización dependerá, entonces, de la demostración del daño y de su extensión. En ese

---

<sup>96</sup> Ver en este sentido, Votos: N° 176-99, N° 703-0, 1 de la Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia.

entendido, la fijación definitiva puede quedar librada, muchas veces, a criterios subjetivos y variables y a interpretaciones sobre la extensión del daño, en el plano material y moral; por lo que los agentes, por dicho desconocimiento y, por las circunstancias especiales propias de los casos particulares, pueden verse enfrentados al pago de indemnizaciones elevadas y contraproducentes; y, además, quien ha sufrido el menoscabo, tiene la carga procesal de probar tanto el daño como su extensión. En cambio, en la materia laboral, predomina un sistema de indemnizaciones tarifadas y con base en criterios objetivos. De acuerdo con tal sistema, específicamente en el campo de los riesgos del trabajo, basta con que el trabajador demuestre el hecho dañoso y el porcentaje de la incapacidad, para que tenga derecho a una indemnización fija, tasación que comprende el daño, en todas sus dimensiones (daño material y daño moral); por lo que la víctima no puede pretender cobrar indemnizaciones mayores que la tasada.<sup>97</sup> El sistema tiene evidentes ventajas para la víctima, al exonerarla de la demostración del valor del daño, que, como se sabe, es de difícil cuantificación; mas, se puede sostener que podría tener desventajas, cuando se estime que, un caso particular, no se ajusta a la generalización y que debería fijarse una indemnización mayor. Esta posible desventaja se ve compensada por la importancia que tiene la organización de los sistemas indemnizatorios, en un régimen universal de seguridad social; el cual permite a los patronos y a los regímenes de seguros tomar todas las provisiones que correspondan.

El numeral 223, dispone que los riesgos pueden producir: "... a) Incapacidad temporal, la constituida por la pérdida de facultades o aptitudes que imposibilita al trabajador para desempeñar el trabajo por algún tiempo ... b) Incapacidad menor permanente, es la que causa una disminución de facultades o aptitudes para el trabajo, consistente en una pérdida de capacidad general, orgánica o funcional, que va del 0.5% al 50% inclusive c) Incapacidad parcial permanente, es la que causa una disminución de facultades o aptitudes para el trabajo, consistente en una pérdida de capacidad general o funcional, igual o mayor al 50% pero inferior al 67% ch) Incapacidad total permanente, es la que causa una disminución de facultades o

---

<sup>97</sup> Énfasis agregado.

aptitudes para el trabajo, consistente en una pérdida de capacidad general, orgánica o funcional, igual o superior al 67% d) Gran invalidez, ocurre cuando el trabajador ha quedado con incapacidad total permanente y además requiere de la asistencia de otra persona, para realizar los actos esenciales de la vida: caminar, vestirse y comer; e) muerte.”

Los numerales 236 y siguientes contemplan la forma de calcular las indemnizaciones que, al trabajador, le corresponden; en caso de estar en alguno de los supuestos del numeral citado. Esas normas están basadas en una presunción, que no admite prueba en contrario, respecto de la extensión del daño o del perjuicio, limitada de antemano en función de aquella tabla de porcentajes preestablecida; siendo que la indemnización va a depender de la relación de dichos porcentajes, con el respectivo salario del trabajador.

En consecuencia, a la luz del citado sistema tarifado, con la obligación impuesta sumada a lo ya reconocido, se pretende cubrir la totalidad de los daños y perjuicios que, presumiblemente, el trabajador pueda sufrir, en cualquiera de los campos, el material y el moral; de modo que, no puede pretenderse cobrar indemnizaciones adicionales, por una esfera como la moral; porque el sistema ha dado un valor que incluye la indemnización del daño, en términos absolutos, aunque individualizados, conforme al caso concreto. -Tampoco es sostenible que se trata de mínimos, como algunas veces, equivocadamente, se ha interpretado, que pueden ser revisados, demostrándose una eventual mayor extensión del respectivo daño o del perjuicio...<sup>98</sup>

Ya de por sí, intrínsecamente, se ha afirmado, que es imposible, repugna a la razón y al sentimiento, reducir a dinero el interés relativo a bienes como el honor, la integridad física y todos los demás de ésta índole<sup>99</sup> -incluida la dignidad de las

---

<sup>98</sup> Res: 2000-00226 de La Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia, San José, a las diez horas veinte minutos del dieciocho de febrero del año dos mil.

<sup>99</sup> DE CUPIS (Adriano), “Teoría General de la Responsabilidad , El Daño,” Segunda Edición, BOSCH, Casa Editorial, Barcelona, 1975, p. 364.



trabajadoras y los trabajadores-, sin embargo, **debemos necesariamente llegar a extremos de tipo económico, para efectos de resarcir “simbólicamente”, los extremos señalados.**

Si bien es cierto, la Sala argumenta que este sistema tarifario es objetivo, nos permitimos cuestionar: ¿Será conveniente que una situación como la del acoso moral en el trabajo, se vea resarcida en una simple tasación?; ¿se puede incluir en un sistema tarifario de indemnización, la restauración de todos los derechos fundamentales de las trabajadoras y los trabajadores lesionados por pérdida de dignidad, como consecuencia del acoso moral en el trabajo?; ¿es posible ignorar esta situación?; ¿debemos desconfiar en la correcta valoración de la prueba, en los criterios de equidad y objetividad de un juez laboral?; ¿se podrá hacer una excepción respecto al resarcimiento del daño moral como consecuencia del acoso moral en el trabajo?

Es indispensable -reiteramos-, crear una normativa que regule este tipo de conducta, y mediante la cual puedan los trabajadores y trabajadoras afectados, recurrir a la vía jurisdiccional laboral para que les sea resarcido el daño moral, ello a pesar de que la Sala ha manifestado que no se puede: **“No es posible argumentar que, el sistema del Código de Trabajo, cubre únicamente los daños y perjuicios de tipo material, derivados del rompimiento del contrato, pero no el daño de orden moral;** dado que el Código no hace discriminación alguna, en la aplicación del sistema, y hacerla resultaría contrario al método mismo escogido por el legislador, cuyo espíritu, según se explicó, fue el de crear, para conveniencia de todas las partes involucradas en la cuestión, un sistema cierto y limitado, sin ninguna discusión, acerca de la existencia y de la extensión de los extremos indemnizables; de donde resulta que, la tesis, es inaceptable; pues, en el fondo, llevaría al quebranto de la ley...”<sup>100</sup> (Énfasis agregado)

---

<sup>100</sup> Resolución N° 110-96, de la Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia, dictada a las 10:00 horas del 17 de abril de 1996.

No creemos conveniente para los trabajadores, ignorar el atropello de todos sus derechos laborales. Si bien es cierto, se ha concedido resarcimiento del daño moral por acoso sexual, entonces, ¿por qué no hacer lo mismo respecto del acoso moral en el trabajo?

Por otro lado, se ha concedido el fuero especial a la mujer embarazada<sup>101</sup> y también el denominado fuero sindical contemplado en el artículo 363 del Código de Trabajo, el cual protege a las trabajadoras y trabajadores, a sus representantes y a sus organizaciones sindicales. Podemos manifestar, entonces, la necesidad de proteger a las trabajadoras y los trabajadores víctimas<sup>102</sup> del acoso moral en el trabajo.

## **A. COMENTARIOS AL PROYECTO DE “LEY CONTRA EL ACOSO MORAL EN EL TRABAJO”, EN COSTA RICA.**

- **DE LA DEFINICION.**

El legislador propone en este Proyecto de Ley, la definición de acoso psicológico y moral en el trabajo en su artículo 2°, consideramos conveniente plasmar dentro del concepto de acoso moral, algunas de las conductas mediante las cuales éste se lleva a cabo.

**Así tenemos que, éste concepto podría ampliarse indicando lo siguiente:** A los efectos de la presente ley entiéndase por Acoso Moral en el trabajo a toda acción que indique abuso de poder, ejercida en el ámbito laboral, por el empleador, personal jerárquico o un tercero vinculado directa o indirectamente a él, sobre el trabajador o la trabajadora, que atente contra su dignidad, integridad

---

<sup>101</sup> Artículo 94 bis, Código de Trabajo de La República de Costa Rica.

<sup>102</sup> N° 15.211, Publicado en Diario Oficial “LA GACETA”, N° 110 del Martes 10 de junio del 2003, pp. 1 - 2.

física, sexual, psicológica y/o social mediante amenaza, intimidación, inequidad salarial, hostigamiento, maltrato físico y/o psicológico, social u ofensa ejercida sobre un trabajador o una trabajadora, con el propósito de destruirla, aniquilarla psicológicamente y, al mismo tiempo, anular su capacidad laboral.

Como se ha señalado en páginas anteriores, el concepto de acoso moral en el trabajo es bastante amplio, por lo que consideramos importante indicar también las definiciones de los medios por los cuales se da el mismo, algunas de ellas son:

**-Maltrato Físico:** Se entiende por maltrato físico a toda conducta que, directa o indirectamente, esté dirigida a ocasionar un daño o sufrimiento físico sobre los trabajadores y las trabajadoras.

**-Acoso Psicológico:** Es la acción persistente y reiterada de incomodar con palabras o gestos, en razón de su sexo, edad, nacionalidad u origen étnico, color, religión, estado civil, capacidades diferentes, conformación física, preferencias artísticas, culturales, deportivas o situación familiar, bromas o insultos.

**-Acoso sexual:** Se entiende a los efectos de la presente ley como acoso sexual, a la conducta reiterada de persecución u hostigamiento de naturaleza sexual o de otros comportamientos basados en el sexo, ejercida por el patrono, superior jerárquico o un tercero vinculado directa o indirectamente a él, que afectan la dignidad de la mujer o del hombre trabajador. Incluye toda conducta ofensiva y amenazante, que resulta inaceptable, indeseada, reprobable e irrazonable para la víctima. También todo contacto innecesario, comentarios, chistes, sarcasmos y observaciones no bienvenidas de contenido sexual, miradas o gestos lascivos, despliegue de literatura pornográfica, comentarios sugestivos acerca de la apariencia o cuerpo, contacto físico innecesario y asalto sexual.

**-Inequidad salarial:** Se entiende por inequidad salarial el hecho de instaurar y practicar la disparidad salarial entre hombres y mujeres, que ejercen en el mismo establecimiento funciones equivalentes, considerando la calificación, el esfuerzo y

la responsabilidad para ejercer el trabajo y las condiciones en las cuales se realiza dicho trabajo.

- **DE LAS MANIFESTACIONES DEL ACOSO.**

Si bien es cierto que, las manifestaciones del acoso moral en el trabajo, señaladas en el artículo 3, están ampliamente detalladas, es importante indicar que éstas deben realizarse regularmente y por un período determinado de aproximadamente seis meses para ser consideradas acoso moral.

- **DE LA RESPONSABILIDAD DE LOS PATRONOS.**

En el proyecto se establece la responsabilidad de prevención del mobbing, mediante una política interna preventiva. Sin embargo, consideramos necesario que se establezca expresamente obligación de responder solidariamente (indemnización que corresponda abonar a la víctima ), por las acciones de acoso moral en el trabajo, que hayan tenido que soportar las trabajadoras y los trabajadores, por parte de los superiores o un tercero vinculado directa o indirectamente a ellos, cuando el acto de acoso en todas sus facetas, se hubiere realizado con su conocimiento y no hubiere arbitrado las medidas pertinentes para hacer cesar esa conducta.

En caso de reincidencia por parte del patrono, a tolerar las infracciones previstas supra, nos permitimos establecer las siguientes sanciones:

- a) El empleador quedará inhabilitado por un año para acceder a licitaciones públicas y suspendido de los registros de proveedores o aseguradores de todo el país;
- b) La autoridad administrativa podrá:

1) Adicionar a los montos máximos de la multa una suma que no supere el DIEZ POR CIENTO (10%) del total de las remuneraciones que se hayan devengado en el establecimiento, en el mes inmediatamente anterior al de la constatación de la infracción.

2) Clausurar el establecimiento hasta un máximo de ocho (8 días), manteniéndose el derecho de los trabajadores al cobro de las remuneraciones. En caso de tratarse de empresas de servicios públicos esenciales, deberán garantizarse los servicios.

Los aspectos arriba señalados, a criterio nuestro son importantes y deben ser tomados en consideración, para una eventual promulgación de la Ley que regule esta materia.

## **CAPÍTULO IV**

### **CONCLUSIONES**

Indiscutiblemente, el acoso moral en el trabajo constituye una realidad a nivel mundial urgida de regulación, situación que se ha obviado desde el siglo pasado.

Esta práctica atenta contra los principios establecidos en la Constitución Política y en los Tratados internacionales, asimismo, se opone a los convenios y recomendaciones proporcionadas por la Organización Internacional del Trabajo.

La incompetencia de los empresarios al no contar con información adecuada para prevenir y enfrentar este fenómeno y, de igual manera, la indiferencia de la comunidad en general, han contribuido a que el mismo haya pasado desapercibido durante tanto tiempo.

Es de gran relevancia, que los empleadores, empiecen ahora mismo, con políticas preventivas del acoso moral ya que, de lo contrario, pronto será caótica la situación al respecto, tal y como lo indican las encuestas realizadas a nivel mundial, por organismos internacionales de gran renombre, entre ellos la Organización señalada supra.

Por otra parte, se encuentran en el ordenamiento jurídico costarricense, las bases jurídicas fundamentales y suficientes para poder crear una normativa que regule esta conducta realmente preocupante, a nivel de las relaciones laborales, consagradas en los artículos 20, 21, 33, 41 y 56 de Nuestra Carta Fundamental.

A pesar de las manifestaciones realizadas por la Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia, consideramos de gran preponderancia, encontrar los mecanismos idóneos para que las trabajadoras y los trabajadores víctimas del acoso puedan reclamar la indemnización por daño moral a consecuencia del

acoso laboral, y que ello se realice, por supuesto, en la vía laboral, independientemente de que signifique para éstos; por primera vez en esa materia, tener la carga procesal de probar tanto el daño como su extensión.

Con el “Proyecto de Ley contra el Acoso Moral en el Trabajo”, que está siendo analizado actualmente, en la Asamblea Legislativa, estamos dando grandes pasos para erradicar este mal, presentado en las relaciones laborales tanto en el sector público como en el privado. Es por ello, que instamos a nuestros legisladores para que aprueben dicho Proyecto e impulsen una Ley efectiva al respecto: **“No podemos permanecer estáticos u oponernos al desarrollo del Derecho del Trabajo”**.

## BIBLIOGRAFÍA

### RESOLUCIONES JUDICIALES

- 1.- Res: 2000-00226 de LA SALA SEGUNDA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, San José, a las diez horas veinte minutos del dieciocho de febrero del año dos mil.
- 2.- Resolución N° 110-96, de la Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia, dictada a las 10:00 horas del 17 de abril de 1996.
- 3.- 8644-TSJ Comunidad Valenciana Sala de lo Contencioso-Administrativo S 25 Sep. 2001.-
- 4.- Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo. 2001/2339(INI) Acta del 20/09/2001 - Edición provisional Acoso en el lugar de trabajo. Principio del formulario A5-0283/200.
- 5.- TSJ Navarra , S 18-05-2001, núm. 161/2001, Rec. 134/200

### FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

- 1.- DE CUPIS (Adriano), Teoría General de la Responsabilidad, El Daño, Segunda Edición, BOSCH, Casa Editorial, Barcelona, 1975.
- 2.- CAMPS DEL SAZ (Pilar) Y OTROS, Hostigamiento psicológico en el trabajo: el mobbing, (Fotocopias, no hay más datos), p. 1.
- 3.- HIRIGOYEN (Marie France), *Le harcèlement moral*, traducido por Enrique Folch González, Ed. Paidós Ibérica, S.A.,1999, Buenos Aires.



4.- HIRIGOYEN (Marie-France), El acoso moral en el trabajo, Ed. Paidós, Madrid, 2001.

5.- PIÑUEL (Iñaki) y Otro, Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo, Ed. Sal Térrea, Santander, 2001.

6.- LEYMANN (Heinz), ( No hay más datos).

## **LEGISLACIÓN NACIONAL**

1.- Constitución Política de la República de Costa Rica, Ed. Editores, San José, Costa Rica, 1997.

2.- Código de Trabajo, Ley N° 2, del 23 de agosto de 1943, Actualizado, anotado y concordado con jurisprudencia, 2da. Ed., San José, CR., Editorial Juricentro, 1999.

3.- Ley Contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia, N° 7476.

## **PROYECTOS DE LEY**

1.- Proyecto de Ley contra el Acoso Moral en el Trabajo, N° 15.211, Publicado en Diario Oficial "LA GACETA", N° 110 del Martes 10 de junio del 2003.

## **PERIÓDICOS**

La Nación, jueves 21 de noviembre del 2002, p. 2, VIVA.

## **TRATADOS INTERNACIONALES**

1.- Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre.

2.- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

3.- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

4.- Pacto de San José de Costa Rica sobre Derechos Humanos.

### **DIRECCIONES ELECTRÓNICAS**

1.- <http://www.acoso moral-mobbing.htm>

2.- <http://www.arearh.com/colab.htm>

3.- <http://www.CentroJovellanos.com>

4.- <http://www.LA ESPIRAL DEL MOBBING.htm>

5.- <http://www.acoso moral-mobbing 1.htm>

6.- <http://www.DANO MORAL y DERECHO DEL TRABAJO.htm>

7.- <http://www.iespana.es/el-refugio/>

8.- <http://mobbing.nu/prensaABC19032002-sagardoy.htm>

9.- <http://www.iespana.es/el-refugio/>

10.- <http://www.law.nwu.edu/depts/clinic/ihr/espanol/pobreza.html>

11.- <http://www.acoso moral-mobbing digni.htm>

12.- <http://www.Mobbing.nu.2.htm>

13.- <http://www.derecho.com/boletin/articulos/articulo0103.htm>

14.- <http://www.mobbing.nu/>