

Nuevas relaciones laborales bajo la mira del *mobbing* en el contexto latinoamericano: el caso de Costa Rica

Nalda Arias-Cascante
Shirley León-Jiménez
Escuela de Administración
Universidad Nacional de Costa Rica
Recibido 29/01/2013 • Aprobado 4/04/2014

Resumen

El artículo reflexiona acerca del incremento del acoso laboral o *mobbing*. Partimos del hecho de que se trata de otra forma de violencia social, no por novedosa pero sí por lo escasamente abordada, que lesiona gravemente los derechos laborales y humanos de quienes la sufren, situación que demanda atención urgente de las autoridades de salud pública, de empresas y organizaciones. Su abordaje integral generará conocimiento y, sobre todo, conciencia y un planteamiento ético sobre una de las formas más devastadoras de hostilidad hacia el ser humano en condiciones cotidianas y ordinarias.

Palabras claves: América Latina, acoso laboral, *mobbing*, mundo del trabajo en América Latina, políticas neoliberales.

Abstract

The article aims to shed light on the increase in the labor harassment, also known as *mobbing*. *Mobbing* is another form of social violence, not so new but largely untouched, that severely harms the human and labor rights of those who endure such situation. Therefore, it demands an urgent attention of public health authorities, companies and organizations. Its comprehensive approach will generate knowledge and, especially, awareness as well as an ethical approach to one of the most devastating forms of hostility towards human beings in everyday life and under ordinary conditions.

Key words: Latin America, Labor harassment, *Mobbing*, Social violence, workplace, Neo-liberal policies.



Introducción

El mundo laboral cambia aceleradamente. América Latina no es la excepción. Junto con las problemáticas de vulnerabilización del empleo suscitados por fenómenos y procesos económicos de interconexión y transnacionalización, también hay nuevas formas de vulnerabilidad se ciernen sobre la población trabajadora.

Si bien es posible concordar en que en el mundo de las ciencias administrativas es difícil lograr novedad auténtica en términos de *episteme*, la investigación en las ciencias administrativas es relevante y necesaria, no solo para copar con los rápidos cambios y exigencias de un mundo en expansión e interrelación, sino para encarar y solucionar la problemática nueva que los acelerados avances implican. Cruz-Kronfly (2005), expone que “es posible generar conocimiento y mirar el mundo administrativo de otro modo” (p. 39).

Es, pues, importante en nuestros países latinoamericanos no solo ahondar en aspectos relacionados con aplicabilidad de teorías relacionadas a la producción y la competitividad; es, sobre todo, necesario abundar en los aspectos de investigación administrativa en interconexión con nuestra realidad social, que es económica, política e histórica: un planteamiento que sea propositivo,

germinal y transformador, desde América Latina sobre los nuevos tipos o formas de vulnerabilidad laboral y maltrato que, en parte por las corrientes neoliberales como por los cambios del capitalismo globalizante, se ciernen sobre la población trabajadora.

Aunque Cruz-Kronfly también advierte de la dificultad de mirar las ciencias administrativas, de *otro modo*, “... esto ocurre aunque no obstante, casi siempre se trata de un acontecimiento marginal, respaldado por paradigmas científicos provenientes de las ciencias humanas y sociales, o de las matemáticas y desde específicas posturas éticas. En la mayoría de los casos, estos nuevos conocimientos son vistos como incómodos...” (2005, p. 39), nosotras proponemos un planteamiento *incómodo*, pero absolutamente necesario en el mundo laboral y del trabajo en Nuestra América Latina, en particular, enfocado en el caso costarricense.

En la actualidad, la dinámica de las relaciones interpersonales en el mundo del trabajo se ve afectada en el ámbito personal y laboral por un fenómeno de acoso, el cual impacta negativamente la salud, el bienestar físico y mental de las personas trabajadoras. Desde muertes tempranas, años de vida perdidos, costos en los servicios de salud, daños



físicos y psicológicos, acompañados por sensaciones de inseguridad, miedo y dolor, son algunas de las situaciones que experimenta una parte importante de la población trabajadora de nuestros países debido al así denominado por su término en inglés, *mobbing* (Mac Donald y Rojas, 2011).

La problemática del *mobbing* y su vertiginosa extensión y profundización, evidencia la necesidad de investigar más a fondo sobre este tema.

Nos enfocamos en el caso específico de Costa Rica y partimos desde la perspectiva de la violencia entendida como un fenómeno social y desde una visión integral, reconociendo que el bienestar psicológico y social son una parte fundamental de la salud y un derecho, humano y laboral.

En el abordaje de esta temática se ha utilizado la metodología cualitativa planteada por Taylor y Bogdan (1986), basada en el paradigma interpretativo cuya finalidad es comprender e interpretar, mediante el análisis documental consultado, una serie de elementos que permitan una mejor aproximación y abordaje sobre el acoso en el trabajo.

De esta manera, mediante la exploración del fenómeno indagando en diversos contextos latinoamericanos se proponen nuevos campos de

investigación en el mundo del trabajo, así como alternativas en la solución de la problemática del acoso, a partir de proponer en un estilo diferente de relaciones entre las personas trabajadoras, con promoción de un clima de respeto y dignidad para todos los seres humanos, con estilos de liderazgo y comunicación que enriquezcan las relaciones interpersonales.

Buscamos, de esta forma, aportar a la *episteme* y a la solución desde la construcción de un conocimiento que puede asumirse, como indicábamos anteriormente, *incómodo* para ciertos sectores.

La lucha entre los modos de producción y las relaciones generadas por las prácticas del trabajo es una constante de los tiempos modernos. Han sido muchas las polémicas sobre la relación que debe primar en el proceso de generación de riqueza, para algunos la discusión deberá centrarse en el objeto único del logro financiero por sobre todo, para otras personas ideólogas, más bien el meollo del tema deberá estar focalizado en las relaciones laborales entre los seres humanos, potenciando la dignificación del trabajo, rescatando sus formas de respeto, de incentivos a la imaginación e innovación en la búsqueda de la solución de los problemas, en aras de lograr una mejor calidad de vida para todos.



Es en este contexto nuestra propuesta tiene como propósito analizar la situación del fenómeno del acoso laboral. Constituye un acercamiento y abordaje del tema de manera precisa aunque no pretende ser exhaustivo.

Se ha fundamentado en la revisión documental y el análisis de fuentes diversas (en algunos casos primarias y secundarias), mediante la metodología cualitativa y con base en el paradigma interpretativo (Taylor y Bogdan, 1986), para lograr comprender y dilucidar la compleja temática del acoso laboral.

A partir del análisis se plantean consideraciones interesantes a partir de realizar comparaciones con otros países y se desmitifica el hecho de que este nuevo flagelo de la sociedad moderna, no tiene solución. Finalmente, en las conclusiones se proponen recomendaciones que creemos pertinentes y se esbozan algunas futuras líneas de investigación.

Conceptualización de las relaciones del trabajo

En el ámbito latinoamericano, como en el mundial, es en la segunda mitad del siglo XX se logran consolidar algunas de las más importantes reivindicaciones en materia de normas internacionales del trabajo. Estas surgen con miras a regular

el trabajo asalariado en temas tan importantes como horarios de ocho horas, la organización de las mejoras laborales, el salario real, la seguridad social, mejoras de los sistemas distributivos de las cargas y jornadas laborales, el derecho a las licencias por maternidad y lactancia para las madres trabajadoras, el derecho de las licencias por el nacimiento de infantes para madres y padres, el derecho a la huelga, el derecho a la libertad de asociación sindical y el derecho a la convenciones colectivas de trabajo, entre otros.

Sin embargo, se continúa con una idea perversa entre los dueños de los medios de producción cuya ideología atenta contra esas reivindicaciones logradas en forma tripartida en muchos países, es decir, involucrando al estado, a las personas trabajadoras y a las empresas.

Con la emergencia de los proyectos económicos neoliberales se plantea, como única alternativa de sobrevivencia de los puestos de empleo, la eliminación de muchas de las garantías sociales del trabajo, a partir de patrones de flexibilización laboral y de la negociación colectiva, en desmerito de los derechos labores ya adquiridos que forman parte del haber jurídico de las personas trabajadoras, a al menos los países



con democracias más consolidadas en el orbe.

El proyecto neoliberal incentivó la idea de que las personas trabajadoras eran *agentes libres*, con capacidad para *venderse* al mejor postor en el mercado laboral, dentro de normas de una libre competencia muy conveniente a las empresas. Sabemos que, en la realidad, no resulta de esta manera para el grueso de la población trabajadora, ni tampoco es un hecho dado que cualquier persona logra, en el libre juego de oferta y demanda, colocarse, como agente libre, en condiciones aceptables de empleo.

Nace así la preponderancia del mercado global y la libre competencia en el mercado de la mano de obra con alcances mundiales que operan bajo condiciones de *outsourcing*, es decir, provisión de servicios, con correspondientes disminuciones de las condiciones laborales (Ulloa, 2006).

Hay que recordar que históricamente, para el logro de condiciones laborales se cobraron vidas humanas en la lucha por conseguir los derechos del trabajo.

El especialista Daniel Martínez (2004) citado por Ulloa (2006) expresa que los tratados internacionales de libre comercio tienen indudablemente efectos nocivos sobre lo laboral, entre ellos:

- La adecuación normativa con relación a los derechos fundamentales de las personas trabajadoras.
- Los aspectos relacionados con los costos laborales, la productividad y la competitividad, lo tendiente a las modalidades de contratación, las políticas salariales, la legislación sobre la terminación de la relación de trabajo, la seguridad y salud en el trabajo y la seguridad social.
- Los aspectos relacionados con el empleo, la reestructuración productiva y la formación profesional.
- Los aspectos relacionados con la libre circulación de las personas trabajadoras.

Estos aspectos subyacen al acoso laboral o *mobbing* en el trabajo, donde se presentan dos aspectos de una misma moneda, a saber: por un lado, se busca imponer nuevas relaciones laborales sustentadas en el temor, la irracionalidad, la opresión y, por otra parte, se identifica la imperiosa necesidad de las personas trabajadoras de obtener su sustento y el de sus familias dentro del nuevo paradigma del mercado (abierto) de trabajo con altos estándares competitivos (Ulloa, 2006).



La violencia como fenómeno social

Ahora bien, se hace pertinente realizar un breve análisis sobre lo que ha significado la violencia como fenómeno social que permanece como una constante en la historia humana. La violencia es un fenómeno complejo y multi-causal de hechos violentos en sus diversas manifestaciones y está presente en las agendas de discusión y estudio, en las distintas sociedades del mundo. Incluso en Costa Rica, considerado con un país con una cultura de paz, han proliferado los estudios sobre la violencia, precisamente por la amplia gama de aspectos que involucra.

Sin embargo, se puede afirmar que:

...la violencia como acción no es una característica permanente y se da en determinadas situaciones; su ocurrencia no es frecuente y la mayoría de los seres que la llevan a la práctica, lo hacen cuando carecen de otros recursos o han agotado los que tienen. (Brenes y Grillo, 1996, p. 21)

En el fenómeno de la violencia están implícitos tanto el concepto de agresión como el de violencia y abuso en sus diversas manifestaciones. Su análisis atraviesa también los aspectos personales del individuo, pues "(...) entender el ciclo de la violencia nos permite trabajar en materia de prevención de la violencia interpersonal, por cuanto podemos

interrumpir dicho ciclo, modificando algunos de los componentes que le dan contenido." (Brenes y Grillo, 1996, p. 29)

Y este aspecto es fundamental pues permite tomar medidas preventivas, educativas y de capacitación en las empresas y organizaciones y, fomentar, así, el bienestar y la salud laboral de las personas trabajadoras. Sobre la violencia, "La OPS señala que los mecanismos de protección y conservación de funciones vitales, tanto físicas como mentales, se quebrantan y se sobrecargan... (poniendo)... en juego la vida o la integridad física." (2011, p. 46)

En el ámbito internacional, la Organización Mundial de la Salud, OMS, (2002), considera la violencia como: "(...) el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona, grupo o comunidad, que acuse o tenga muchas probabilidades de producir lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones" (p.7)

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT: 2004) plantea que el acoso en el trabajo constituye un fenómeno internacional y que se presenta en países desarrollados como: Finlandia, Alemania, Reino Unido, Polonia, Estados Unidos. Se ha documentado que fue en los años ochentas cuando



se iniciaron los estudios científicos sobre esta temática, principalmente en el norte de Europa. Posteriormente, el interés por este fenómeno se extendió por los países centroeuropeos, en los años noventas y, luego en aquellas naciones europeas más meridionales; por ejemplo, España.

De esta manera, el interés sobre el fenómeno del acoso o *mobbing* ha venido cobrando relevancia, en los últimos años. El número de casos sobre el acoso psicológico en los centros de trabajo ha venido aumentado y se ha mostrado como un tema de investigación atractivo por ahondar en él, tanto desde el punto de vista legal como desde el punto de vista psicosocial, en el contexto latinoamericano (González-Trijueque y Delgado, 2011). Si consideramos, además, el hecho de que el *mobbing* es uno de los principales riesgos psicosociales a los que puede enfrentarse las personas trabajadoras durante su vida laboral, comprendemos la imperiosa necesidad de estudiarlo y, principalmente, de abordarlo integralmente (Moreno-Jiménez, et al, (2006) en González-Trijueque y Delgado, 2011).

A raíz del desarrollo y de los resultados obtenidos por los sucesivos estudios llevados a cabo, se ha derivado

una implementación de un corpus normativo desde diferentes ángulos, que ha dado fundamento en diversos países para identificar el problema, dimensionarlo y brindar su abordaje, para soluciones factibles y holísticas. Es así como, por ejemplo, en la Unión Europea (UE) se cuenta con legislaciones específicas sobre algunos de los principales riesgos psicológicos en el lugar de trabajo. Como consecuencia inmediata la Unión Europea demanda una actuación prioritaria para su acometida, brindando soluciones estratégicas en torno a la seguridad y salud laboral desde el 2002. (González-Trijueque y Delgado, 2011).

En virtud de lo anterior, a las empresas se les obliga a realizar una evaluación de riesgos psicosociales y, posteriormente, a realizar una planificación para su prevención. Debe recordarse aquí, que en esta materia, en la medida en que las organizaciones cuiden y prevengan esos riesgos, podrán contar también con impactos positivos en el aumento de la calidad, rendimiento y competitividad de su accionar, en productos y servicios. Este es un aspecto que, en sí, debe atraer a las empresas para la implementación de las políticas.

Dentro de la Unión Europea aparecen iniciativas como las de Suecia, que ha apuntado a desarrollar marcos legales de



tipo laboral preventivos; otras naciones como Francia, Alemania o Bélgica han implementado la jurisdicción penal. España a través de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (de modelo sueco), ha abordado el fenómeno en varias jurisdicciones, la penal, la civil, la social y la contencioso-administrativa y, es a partir de diciembre del 2010 que se tipifica el acoso laboral como delito (González-Trijueque y Delgado, 2011).

En Latinoamérica resta mucho por hacer en cuanto a legislación. Sin embargo, también se la puede encontrar. Por ejemplo, en Colombia existe la Ley 1.010 del 2006, en Brasil la Ley 2.120 de la administración municipal de Ubatuba del 2001, la Ley complementaria 212.561 de Río Grande do Sul, del 2006; la Ley contra el asedio moral del Estado de Sao Paulo, del 2007. (Oceguera, 2009 en González-Trijueque y Delgado, 2011)

En el caso de Argentina, se cuenta con un corpus legal donde destacan: la Ley 7.232 de Tucumán, del 2002; la Ley 5.349 de la provincia de Jujuy, del 2003; la Ley 13.168 de la provincia de Buenos Aires, del 2004; la Ley 12.434 de violencia laboral argentina, del 2005; y, la Ley 9.671 de la provincia de Entre Ríos, del 2006. En el año 2005 se conoce el primer caso jurisprudencial por *mobbing*, según expediente N° 17505/02-STJ en la Provincia de Río

Negro, donde el Tribunal Superior de Justicia reconoce el acoso laboral como persecución psicológica laboral. (<http://www.upcnsfe.org.ar>).

En Venezuela existe la la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, del 2005. Chile y Uruguay no cuentan con una legislación específica contra el acoso laboral, sin embargo, en el primero se ha venido expresando un malestar social contra las situaciones injustas, indignas y violatorias de los derechos laborales que padecen las personas trabajadoras (González-Trijueque y Delgado, 2011) lo cual hace pensar que es terreno fértil para luchar por una legislación específica contra este mal.

En México la Ley Federal del Trabajo de 2012, adicionó un artículo 3º bis y reforma la fracción segunda del artículo 51, lo cual constituye de por sí mismo, un valioso avance en esta materia. Veamos lo que reza:

Artículo 3o. Bis.- Para efectos de esta Ley se entiende por:

- a) Hostigamiento, el ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas; y
- b) Acoso sexual, una forma de violencia en la que, si bien no existe



la subordinación, hay un ejercicio abusivo del poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos. (Ley Federal de Trabajo, México, 2012: p. 2)

De esta manera se define en la normativa el acoso laboral diferenciándolo del tipo sexual. Para algunos juristas este instrumento todavía no está acabado, puesto que no contempla la dimensión en torno a las variadas maneras del acoso en el ámbito laboral ya que deja fuera las posibilidades de encuadrar las conductas agresivas de los trabajadores hacia sus subalternos o a sus superiores jerárquicos, lo cual también es posible. (Mendizábal, 2012). Sin embargo, hay que reconocer que constituye un relevante logro evidenciar el fenómeno que se estudia.

De forma particular para Costa Rica, en los últimos años se ha evidenciado un creciente interés y preocupación por este fenómeno. Como resultado existen algunos estudios e investigaciones que identifican el acoso en el trabajo. Araya (2003) plantea aspectos de la dinámica del acoso moral en el trabajo y señala sus causas y las consecuencias de tipo social, laboral e individual en los trabajadores que lo padecen. Asimismo, Guevara (2003) asegura que el acoso en el trabajo produce

daños en la integridad física y mental de una personal, llevándola incluso, al suicidio. Alfaro y Ramírez (2008) caracterizan el acoso moral en el sector administrativo de la Sede Central Rodrigo Facio de la Universidad de Costa Rica, “como un fenómeno presente en la dinámica cotidiana del espacio laboral”. (p. 90)

También, cabe destacar que en nuestro país en la década de los años noventa se crea la Ley Contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia, No. 7476, y actualmente se encuentra en la Comisión de Asuntos Jurídicos de la Asamblea Legislativa, el Proyecto de Ley 15.211, el cual se plantea prevenir y sancionar el acoso laboral.

Si bien es cierto, aún no se cuenta con una ley sobre acoso laboral, en palabras de Romero (2000):

Por lo que respecta a nuestra jurisprudencia de la Sala Segunda y de la Sala Constitucional, cabe decir que va en la dirección correcta como lo prueban sus sentencias, aplicando el Código de Trabajo y la ley 2694 del 22 de noviembre de 1960, sobre la prohibición de discriminación en el trabajo. (p. 26)

En Costa Rica se puede notar que desde el año 2005, el tema sobre acoso laboral o *mobbing* comenzó a ser más



visible en las agendas de los programas de recursos humanos de varias instituciones públicas. Se dieron a conocer los casos de individuos que estaban siendo acosados en sus centros de trabajo y se inició una cruzada por parte de las universidades públicas para conocer más sobre este fenómeno. Con la coadyuvancia de la sociedad civil, se iniciaron, por vez primera, foros y debates sobre el acoso. En el año 2006, el Instituto de Estudios del Trabajo (IESTRA), la Coordinadora de la Secretaría de la Mujer del Sindicato de Trabajadoras y Trabajadores de la Universidad Nacional (SITUN) y la Representante Regional de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), inauguraron el foro denominado, El acoso laboral en el trabajo. Esta actividad se desarrolló en la Universidad Nacional de Costa Rica.

A partir de esa fecha, se suceden en escalada importantes avances en el tema. Así es como nace la Asociación contra el acoso laboral, escolar y daño moral (ACALEM) de Costa Rica, y a raíz de ese foro se presenta un proyecto de ley en la Asamblea Legislativa con la concurrencia de personas funcionarias de las cuatro universidades públicas del país.

En el mes de agosto del 2009 el Consejo Universitario de la Universidad

Nacional de Costa Rica, crea una comisión institucional conformada por representantes de los diferentes sectores universitarios para analizar la problemática de acoso laboral. En ese mismo sentido, por la cantidad de casos sobre acoso atendidos en el Sindicato de Trabajadoras y Trabajadores de la Universidad Nacional, conocidos a partir del Foro del 2006, en la negociación de la IV Convención Colectiva se logra incorporar una serie de artículos que se dirigen hacia el bienestar de las personas trabajadoras. Estos fueron aprobados a partir del 2011. De forma particular el Capítulo II, del Acoso Laboral, el artículo N.º. 212, por primera vez plantea, por escrito, en esta Universidad, la definición del acoso laboral, que reza:

ARTÍCULO 212:

La Universidad reconoce el acoso u hostigamiento laboral como aquella conducta que se produce en los centros de trabajo y que conlleva a una situación en la que un trabajador o trabajadora universitario/a o grupo de trabajadores o trabajadoras universitarios/as ejercen una violencia psicológica de forma sistemática y recurrente, durante un período de tiempo, sobre otro/a trabajador/a o trabajadoras/ras universitarios/as, respecto de las que mantiene una



relación asimétrica de poder o en el mismo nivel y con el objetivo de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores, intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima con vista a eliminarla de su centro de trabajo o satisfacer la necesidad de agredir, controlar o destruir. (IV Convención Colectiva de Trabajo, 2011, p. 70)

Este logro constituye un significativo avance en las reivindicaciones de las personas trabajadoras de la Universidad Nacional de Costa Rica, ya que ello es único en el país con lo que se logra estar a la vanguardia incluso de la legislación nacional sobre el tema.

Acoso laboral o *mobbing*

La preocupación por el fenómeno del acoso en el mundo del trabajo no es nueva, pero los estudios con respecto a esta problemática son relativamente recientes.

El profesor Heinz Leyman (1932-1999), psicólogo de origen alemán, quien fue el creador de este concepto en el contexto europeo en la década de los años ochenta del siglo XX, encontró en sus investigaciones, una serie de comportamientos hostiles, frecuentes y repetidos, en los empleados en sus lugares de trabajo.

En Suecia, Dinamarca, Finlandia, Suiza, Alemania, Italia, actualmente, se realizan investigaciones en torno a esta problemática, bajo el concepto de *mobbing*; en España, como se ha mencionado, se regula a través de una Ley de Prevención de Riesgos Laborales, donde se obliga a las empresas a identificar y evaluar también los riesgos psicológicos para los trabajadores.

En el año 2000 Góngora, Lahera y Rivas, citados por Alfaro y Ramírez (2008), realizaron una encuesta en países europeos y encontraron que el 9% de los trabajadores sufría acoso en el trabajo.

En el caso de España, en una investigación llevada a cabo por Piñuel y Oñate (2002), en la cual aplicaron el Barómetro Cisneros – para medir violencia en el entorno laboral-, demostraron que el 12% de la población asalariada sufría por acoso.

Aproximación al concepto

Es común encontrar en la bibliografía sobre este tema en idioma español, una amplia gama de términos que refieren o relacionan el *mobbing*, tales como: acoso moral, acoso psicológico, maltrato psicológico, abuso emocional, hostigamiento laboral, terror psicosocial, terror medioambiental. En inglés también existen términos como *bossing*, *stalking*, *bullying*, para describir este fenómeno.



Sin embargo, para efectos de este artículo, se va a utilizar el término acoso laboral o *mobbing*, para comprender el fenómeno.

De acuerdo con el Oxford American Dictionary (1980, p. 572), que define:

- *Mob*: a large disorderly crowd of people [una muchedumbre desordenada],
- *the mob*: the common people [a gente común] y
- *mobbing*: to crowd around in great numbers either to attack or to admire, [una muchedumbre de gente común desordenada, que se une para atacar o admirar]

(traducción y subrayado nuestro).

También el Diccionario de la Universidad de Chicago Inglés-Español, español-inglés señala que esta palabra se deriva del término *mob*, muchedumbre, manada, plebe, gentío, atropellar, apiñarse o agolparse alrededor de... (1987, p. 385)

Desde el punto de vista de la etología, el origen del término *mobbing* describe la reacción defensiva de hostigamiento de un grupo de animales más débiles que ataca a otro animal de mayor envergadura porque se siente amenazado.

Hirigoyen (2001), psiquiatra francesa, define el acoso moral en el trabajo como:

“toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud...) que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo.” (p. 19)

Es muy interesante señalar que el acoso ha estado presente desde el inicio también del trabajo:

(...) el acoso en el trabajo es una manifestación tan vieja como el mismo trabajo, pero no es sino hasta principios de los años noventa que se le ha identificado como un fenómeno que destruye el ambiente de trabajo, disminuye la productividad, aumenta las incapacidades y produce desgaste psicológico.(Hirigoyen, 2001, p. 20)

Al respecto, Leymann nos señala que

...no estamos hablando aquí, sin embargo, del conflicto. Nos referimos a un tipo de situación comunicativa que amenaza con infligir al individuo graves perjuicios psíquicos y físicos. El *mobbing* (o acoso en el trabajo), es un proceso de destrucción, se compone de una serie de actuaciones hostiles que, tomadas de forma aislada podrían parecer anodinas, pero cuya percepción constante tiene efectos perniciosos. (Piñuel y Zabala, 2001, p. 52)



El acoso laboral es algo más que un roce, tensiones, desacuerdos o quejas frecuentes entre personas. No es el estrés que produce la vida cotidiana, el conflicto, la agresión esporádica, la violencia externa, la violencia sexual, las malas condiciones de trabajo o las presiones profesionales. El acoso moral es una conducta abusiva, continua, asimétrica en el ambiente laboral y “no debe confundirse con las decisiones legítimas que se desprenden de la organización del trabajo, tales como los cambios o traslados de puesto, siempre que sean conformes al contrato de trabajo.” (Hirigoyen, 2001, p.34)

El acoso es un fenómeno cuyas consecuencias afectan no sólo el estado de salud física y psicológica de la persona o las personas que lo padecen, sino también repercute en los periodos de ausentismo, el costo de las incapacidades, la deserción laboral y la calidad de vida de los trabajadores, afectando su rendimiento e integridad social, el cual se ve reflejado en cuadros de ansiedad, irritabilidad, tensión, depresión, dolores físicos y trastornos psicosomáticos, con el agravante de que la persona trabajadora es excluida, temporalmente o de manera definitiva, de su unidad de trabajo, ya sea por enfermedad o por renuncia.

Características

Se entenderá como acoso en el trabajo la definición propuesta por Hirigoyen (2001), por considerar que se ajusta a nuestro medio y realidad actuales. Además, esta distingue muy bien la expresión de sentimientos y las formas de sufrimiento que genera una situación de acoso en el trabajo, caracterizada por ser una conducta abusiva, perversa y sistemática con el fin de dar caza a la víctima, o en algunos casos su eliminación (Hirigoyen, 2001).

Las trabajadoras y los trabajadores son personas, son seres humanos, que poseen sentimientos, lo cual los hace seres psicológicos completos y complejos. Las siguientes expresiones verbales, –deshumanizadas por demás– denotan el grado de violencia al cual se puede llegar en una situación de acoso laboral y muestran con gran preocupación el tipo de relaciones interpersonales que se experimentan en el mundo del trabajo:

“...me interrumpen o me gritan en voz alta, me critican el trabajo que hago, ignoran mi presencia o me ridiculizan, imitan mis gestos o mi postura para ridiculizarme, se burlan de mi origen, me cuestionan las decisiones que tomo”. (Tita). (Sector salud).



“...me he engordado, me como las uñas, se me cae el pelo, me siento insegura, a veces he pensado en tirarme y matarme para acabar con todo...” (Mary). (Sector Servicios).

“Es frecuente tener como jefe a una persona a la que no respetas profesionalmente, que pasa a tu lado sin dar los buenos días. No le importan tus sentimientos como persona y que para él sólo eres una unidad de producción.” (www.elrefugiosjo.net/acoso_moral/acosolaboral.htm)

La bibliografía especializada no identifica un perfil psicológico específico de las personas que acosan ni de quienes son acosadas, pero sí existe evidencia de que en los contextos organizacionales, “el acoso laboral se desarrolla con más facilidad, en ambientes con elevados índices de estrés, una mala organización del trabajo o prácticas de dirección poco claras” (Hirigoyen, 2001, p. 165). Asimismo, se favorece con ello “el sentimiento de haber sido maltratadas, despreciadas, humilladas, rechazadas, denominador común entre las víctimas de acoso moral” (pág. 17) y parte del fenómeno de la violencia que se vive en esta aldea globalizada.

Para una identificación posible del acosador se mencionan a continuación

una serie de características, esbozadas por Martínez (2004); veamos:

- el acosador puede responder a una personalidad psicopática, con alternación del sentido de la norma moral,
- no tiene sentido de culpabilidad,
- es agresivo, cobarde, mentiroso compulsivo, con gran capacidad de improvisación;
- también en cuanto a sus competencias y capacidades es una persona mediocre profesionalmente y suele tener complejo de inferioridad.

Sin embargo, dentro de su personalidad poseen una gran cualidad de seducción.

En sus motivaciones *válidas* están las siguientes:

- el miedo a perder el trabajo o la posición en la empresa,
- de ser desplazado por la víctima,
- bien un ansia de progreso aún a costa de los demás y a cualquier costo,
- antipatía,
- animadversión,
- intolerancia hacia la víctima,



- puede actuar sólo o también buscar alianzas para lograr su objetivo.

Mientras que la persona acosada, a la que denominamos como víctima, es más bien un individuo que

- gusta de su trabajo,
- comprometido,
- productivo,
- se le reconoce su competitividad en el centro laboral,
- goza de cierto prestigio entre sus pares.

No obstante, cuando entra en el ciclo del acosador su autoestima sufre, se ve afectado su rendimiento y efectividad en el trabajo, e inicia un proceso de autocuestionamiento profundo de que actúa mal y de que provoca la situación de sufrimiento en que está ahora.

En esta misma línea de argumentación Martínez (2004) también plantea que se presentan tres factores en esta fórmula:

1. Los ataques se producen en privado (secreto) o ante testigos mudos: esa es la ventaja del individuo acosador,
2. La vergüenza que desarrolla el acosado: las personas víctimas poseen un alto perfil

laboral y una ética intachable, pero como están bajo ataque constante, desarrollan sentimientos de culpa y vergüenza como si ellas fueran responsables de la situación.

3. Los testigos son ciegos: el acoso o mobbing se perpetúa en el ejercicio del victimario sobre la persona víctima con el despliegue del poder del primero y las personas que lo presenciaban se convierten en testigos mudos. Tal situación anormal no es comprensible; para los espectadores se hace presente el miedo y temor de que ellos también, eventualmente, serán víctimas de lo mismo.

En ocasiones, los testigos toman partido por una de las partes o, lamentablemente, callan, son indiferentes y no están disponibles para intervenir en esta lastimosa situación.

Todos estos elementos inciden en que la persona víctima se vuelva a victimizar por los otros pues nadie le ayuda. Ello provocará, sin lugar a dudas, en la víctima, los sentimientos de abandono, ansiedad, tristeza, frustración, depresión, soledad, aislamiento e incomprensión, a sabiendas de que su trabajo es su sustento y medio de vida, se le hace



Licencia Creative Commons
Atribución-No-Comercial
SinDerivadas 3.0 Costa Rica.

un trance dificultoso que incluso la pueden llevar a cometer suicidio como la única salida viable que percibe en su desesperación.

Curiosamente, se puede afirmar que los estudios evidencian que al analizar ciertas variables individuales al momento de configurar algún tipo de vulnerabilidad hacia el acoso laboral, son las mujeres y los grupos minoritarios los más propensos a sufrir conductas de acoso, lo que les da una predisposición hasta este fenómeno.

Las mujeres trabajadoras son víctimas en mayor proporción que los hombres, pero son acosadas de manera distinta a los varones, pues se incluye en el acoso connotaciones sexistas y de tipo cultural. (Ausfelder, 2002; Hirigoyen, 2001 en González-Trijueque, 2011). Más aún, en un estudio macro realizado recientemente por los autores González-Trijueque y Delgado (2011) sobre acoso laboral en trabajadores españoles y latinoamericanos, se ha evidenciado que muchas personas trabajadoras que han sufrido este flagelo han manifestado descripciones de tintes discriminatorios y racistas (González-Trijueque y Delgado, 2011).

Algunas consecuencias del *mobbing*: el derecho a la paz y a la salud

Las consecuencias del acoso en el trabajo tienen su repercusión en la

vida personal, emocional, social, laboral, profesional, familiar, de pareja y en la salud física y mental de la persona que lo padece.

Las derivaciones de esta horrorosa situación son muchas. Principalmente, se pueden citar las de orden psico-bio-social, a saber:

- problemas de salud por la somatización de la tensión nerviosa,
- presentar diversas patologías psicosomáticas, dolores y trastornos funcionales,
- trastornos orgánicos (palpitaciones, temblores, desmayos, dificultades respiratorias, gastritis, males digestivos, desórdenes a nivel del sueño, cefaleas, molestias de espalda, entre otras.

También, en el orden psicológico la sintomatología es muy diversa, pero constante en los casos (Calero, 2006):

- Dificultades de concentración y memoria
- Irritabilidad
- Ansiedad
- Miedo al fracaso
- Miedo acentuado y continuo
- Sentimiento de amenaza constante



- Disminución de la autoestima
- Alteraciones del sueño
- Somatización múltiples
- Reacciones paranoicas
- Depresión
- Sentimientos de suicidio
- Sentimientos de automutilación

La víctima de estos lastre del acoso, también busca aislarse socialmente; se reprime, pierde contacto con las personas allegadas y amigas, lo que inicia un círculo vicioso de miedo y soledad factor que empeora su situación. También puede tornarse en una persona agresiva hacia sus seres cercanos lo cual favorece al victimario de lograr su cometido de destruir, también, emocionalmente a su víctima.

Medidas preventivas

Como el flagelo del acoso laboral contiene muchas aristas de diversos factores que le son favorables y propicios para su acontecer, se hace necesario que su abordaje también plantee en su estrategia la consideración de esa multitud de factores.

Se hace necesaria una estrategia que permita favorecer las relaciones interpersonales sanas, asertivas y positivas en el ámbito laboral, con

el fortalecimiento de ambientes armoniosos en el mundo del trabajo.

Se deben implementar medidas preventivas mediante programas de capacitación y asistencia psicológica para todas las partes involucradas en una organización. Dichas medidas deben tender a favorecer el bienestar y salud laboral de las personas trabajadoras, mediante el aprendizaje de nuevos estilos de compañerismo, comunicación, liderazgo y participación, con nuevas formas de relacionarse entre los géneros. Partiendo incentivar nuevos paradigmas relacionales entre los seres humanos, haciendo conciencia de un ejercicio del poder para y por las personas y no en contra los humanos, se deberá favorecer la cultura de paz.

También es absolutamente necesaria la creación de políticas públicas de parte del Estado para educar a la población en este lastimoso fenómeno. El Estado deberá asumir su responsabilidad y compromiso de garantizar ambientes laborales sanos, equitativos, solidarios y dignos para todas las personas. Como parte de este mandato también deberá impulsar la creación de leyes contra el acoso laboral en los centros de trabajo.

En nuestro país, dicha ley todavía permanece en estudio en la Asamblea Legislativa.



Algunas conclusiones para continuar la reflexión

A pesar de la legislación sobre materia laboral y protección de derechos con las que cuentan gran parte de los países en el mundo, todavía se mantienen y perpetúan situaciones de vejación, ultrajantes e indignas. Estas vejaciones pueden y deben pensarse que están en contra los derechos humanos, en el ámbito específico del trabajo. A lo largo de este artículo se ha señalado y aludido a tales hechos. Simplemente, el acoso laboral o *mobbing* atenta contra la dignidad humana, contra los derechos humanos y contra la esencia misma del ser.

En el caso particular de Costa Rica, urge que se sensibilice a la población sobre este flagelo. En España existe una legislación específica sobre el acoso laboral y en el orden de: “la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo” (Artículo 2 LPRL) se las considera: “las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo” (Artículo 4.3º LPRL). (Ley de Prevención de Riesgos Laborales, LEY 31/1995, de 8 de noviembre, BOE nº 269 10/11/1995).

Es decir, legalmente sí se podría enjuiciar a un victimario, sea físico o jurídico, y derivarse consecuencias

penales del caso. Si bien las leyes pueden parecer una herramienta muy coercitiva, en muchos casos es un mecanismo valioso fundamentalmente al momento de reconocer e identificar el acoso laboral. Al ponerle un nombre específico a la cruel realidad de padecen muchas personas cotidianamente, permite también pedir indemnizaciones para las personas víctimas a las organizaciones que han actuado omisamente, movidas por la impunidad de sus actores. Por último, al otorgar sanciones penales a los victimarios por su comportamiento criminal hacia las personas víctimas, se logra resarcimiento.

Como reto se deberán afianzar las coaliciones y alianzas desde las universidades públicas, como la conciencia crítica de la sociedad, la sociedad civil y las empresas para garantizar mejores ámbitos laborales e incentivar la calidad de vida de todas las personas, porque está bien documentado que los individuos felices y realizados además de potenciar sus propias competencias, en su efecto multiplicador, también potenciarán las competencias organizacionales de sus entornos laborales. Ello, sin lugar a dudas, incidirá en la competitividad de las empresas.

Es necesario aunar esfuerzos para evidenciar que el acoso laboral es un fenómeno que ha venido creciendo a nivel mundial y que, por lo tanto, las



estrategias de solución y erradicación también deberán ser a nivel global.

Es en este sentido se debe conjuntar esfuerzos, iniciativas y recursos para afrontar este lastre, principalmente a través de la educación en el tema del respeto a las diferencias como humanos, de la tolerancia y la comprensión de que la raza humana es un crisol de culturas, subjetividades, colores, visiones de mundo y cosmovisiones; que todas las personas coexistimos y cohabitamos en esta aldea global.

Finalmente, es necesario hacer mención a algunas de las siguientes posibles líneas de investigación.

La problemática del acoso laboral es compleja; por lo tanto, su abordaje deberá llevarse a cabo en forma holística, con integralidad de las personas trabajadoras, las víctimas, los profesionales en salud (psicólogos, técnicos en salud ocupacional, médicos, entre otros), los líderes de las organizaciones y el Estado. Aquí juegan un papel fundamental las universidades públicas realizando investigación a gran escala en busca de soluciones factibles, eficaces y pertinentes al problema, y la sociedad civil.

El trabajo conjunto y coordinado, donde el Estado deberá de dotar de recursos económicos pertinentes, para que a través de la profundización

de la investigación en las ciencias sociales y de salud sobre el *mobbing* se logre construir soluciones eficientes y eficaces, con alcance de políticas públicas y con alcances de la legislación específica al respecto.

Sin dejar de lado, hay una referencia obligada para las propias empresas u organizaciones de su responsabilidad y compromiso social que tienen para con las personas colaboradoras, que día a día entregan parte de su vida útil en sus puestos de trabajo.

Referencias bibliográficas

- Alfaro, G. y Ramirez, J. (2008). *Caracterización del Acoso Moral en el Sector Administrativo de la Sede Rodrigo Facio de la Universidad de Costa Rica*. Tesis: Universidad de Costa Rica. Facultad de Ciencias Sociales. Escuela de Psicología.
- Araya, E. (2003). *Mobbing: una realidad nacional, dentro de las relaciones de trabajo, urgida de regulación*. Proyecto de Graduación, modalidad Ensayo, para optar al Postgrado. Máster en Derecho Laboral. Universidad Estatal a Distancia.
- Brenes, R. y Grillo, M. (1996). *Violencia y abuso contra personas menores de edad*. Fundación PANIAMOR, Programa P.A.N. (1ª. ed.) San José, Costa Rica: Fundación PANIAMOR.
- Calero, C. (2006). *El Mobbing o acoso psicológico en el Trabajo*. UGT del País Valenciano. En: *Cuademo Educativo SITUN*, marzo. Sindicato de Trabajadores de la Universidad Nacional: Heredia, Costa Rica.



- Cruz-Kronfly, G. (2005). *La investigación en Administración en América Latina. Evolución y resultados*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia, Sede Manizales/Edigráficas.
- Oxford American Dictionary (1980). Oxford University Press. Oxford, Reino Unido.
- Diccionario de la Universidad de Chicago (1987). Chicago University Press. Chicago, Illinois, Estados Unidos.
- González-Trijueque, D. y Delgado, S. (2011). Mobbing en trabajadores españoles y latinoamericanos: un estudio exploratorio con el Lipt-60. *Praxis. Revista de Psicología*, Año 13 No. 19 (31-51), I Sem.
- Guevara, L. (2003). *Tratamiento del acoso psicológico, el estrés y el burnout como accidentes de trabajo*. <http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones>, recuperado 24-1-2014.
- Hirigoyen, M. (2001). *El acoso moral en el trabajo*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica.
- Mac Donald, J. y Rojas, M. (2011). *La violencia como un problema de salud pública en Costa Rica*.
- San José, Costa Rica: Editorial UNED.
- Mendizábal Bermúdez, G. (2012). El acoso laboral y la reforma laboral de México del 2012. Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México: Facultad de Derecho y Ciencias Sociales. http://www.adapt.it/boletinespanol/docs/gabriela_mendizaval.pdf, recuperado 17-2-2014.
- Organización Internacional del Trabajo. (OIT). (2004). *Documentos*. <http://www.oit.org.pe/portal>, recuperado 25-1-2014.
- Organización Panamericana de la Salud (2002). *Estrés traumático y sus consecuencias*. Washington: OPS/OMS.
- Organización Panamericana de la Salud (2002). *Informe Mundial sobre Violencia y Salud: resumen*. Washington, D.C.
- Piñuel, I. y Oñate, A. (2002). *La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España*. <http://www.ugt.es/index1.html>, recuperado 26-1-2014.
- Romero, J. (2000). *Mobbing Laboral: acoso moral, psicológico*. <http://www.iiij.derecho.ucr.ac.cr>, recuperado 27-1-2014.
- Taylor S. y Bogdan R. (1986). *Introducción a los métodos cualitativos de Investigación*. México: Editorial Paidós.
- Ulloa, F. (2006). El Marco Conceptual del Acoso Moral en el trabajo y el Caso de la Universidad Nacional. En: *Cuaderno Educativo SITUN*, marzo. Heredia: Sindicato de Trabajadores de la Universidad Nacional: Heredia.
- Universidad Nacional (2009). *Gaceta N°12*, del 31 de agosto. Heredia: Consejo Universitario: Dpto. de Publicaciones

