



15 de enero de 2024

OFP-MTSS-DAJ-AER-065-2024

CRITERIO GENERAL SOBRE ACOSO LABORAL (MOBBING)

Tomando en consideración las reiteradas consultas que se presentan a diario ante las distintas instancias asesoras del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, con relación al tema del acoso laboral, se emite el presente criterio, el cual contiene los aspectos medulares que regulan dicha conducta, según la doctrina jurisprudencia y nuestro ordenamiento jurídico.

I. DEFINICIÓN DE ACOSO LABORAL. (MOBBING)

Al respecto, la psiquiatra francesa Marie-France Hirigoyen define el acoso laboral (moral) como: *“toda conducta (gesto, palabra, comportamiento, actitud...) que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integración psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo”*¹.

El *mobbing* o acoso laboral ² es considerado un ejercicio abusivo del poder, ya que utiliza diferentes mecanismos de influencia tendientes a que el trabajador ceda a lo que el acosador desea.

¹ VOTO N° 2012-000035 de las 10:40 hrs del 20 DE ENERO de 2012, Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia.

² “El acoso laboral, conocido asimismo como acoso moral, y muy frecuentemente a través del término inglés *mobbing* ('acosar', 'hostigar', 'acorrallar en grupo'), es tanto la acción de un hostigador u hostigadores conducente a producir miedo o terror en el trabajador afectado hacia su lugar de trabajo, como el efecto o la enfermedad que produce en el trabajador. Esta persona o grupo de personas reciben una violencia psicológica injustificada a través de *actos negativos y hostiles en el trabajo* por parte de sus compañeros, subalternos (vertical ascendente) o superiores (vertical descendente o el tradicional *bossing*), de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado, a lo largo de meses e incluso años. Lo que se pretende en último término con este hostigamiento, intimidación o perturbación es el abandono del trabajo por parte de la víctima o víctimas. (Recuperado de la dirección de internet http://es.wikipedia.org/wiki/Acoso_laboral_a_las_16:03 horas del 28 de mayo de 2009.)



15 de enero de 2024

OFP-MTSS-DAJ-AER-065-2024

Página 2 de 12

En este sentido la Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia, en su resolución número 2003-792 de las 14:35 horas del 18 de diciembre de 2003, dispuso:

“EL “MOBBING” –ACOSO LABORAL–. UNA APROXIMACIÓN CONCEPTUAL. La violencia en el trabajo ha sido durante mucho tiempo ignorada, solo recientemente ha comenzado a merecer atención como un serio problema de seguridad y salud, con un alto costo para las víctimas, las empresas y, en general, para la sociedad, de ahí que, en la actualidad, se le ha denominado “la plaga del siglo XXI”. El término “Mobbing”– conocido también como acoso moral, psicoterror, hostigamiento laboral, persecución encubierta, intimidación en el trabajo, maltrato psicológico o violencia psíquica– proviene del verbo inglés “to mob” lo que significa “atacar, maltratar, atropellar, asediar...””

Continúa diciendo la Sala de cita en su resolución 2003-792:

“Por su parte, el sindicato OTPRL-UGT de Cataluña, España, se refiere al acoso moral o “Mobbing” cuando “se ejerce una violencia psicológica externa, de forma sistemática y prolongada en el tiempo, sobre otra persona en el lugar de trabajo con el fin de destruirla psicológica y socialmente y provocar así su renuncia o inducirla a su dimisión. Se trata, en definitiva, de conductas agresivas y abusivas, especialmente de palabra, actos y gestos que pueden atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad psíquica de una persona, o que puedan hacer peligrar su puesto de trabajo o degradar el clima laboral” (consúltase Acoso Moral o “Mobbing” en <http://www.ugtcatalunya.com/extranet/pb/1150.pdf>).”

El objetivo del acosador es aniquilar psicológicamente a su víctima y con ello anular su capacidad laboral y “se describe el fenómeno como una conducta hostil o intimidante que



15 de enero de 2024

OFP-MTSS-DAJ-AER-065-2024

Página 3 de 12

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 irrealizables, pasando por agresiones como la ocultación de información, la difamación o el trato vejatorio, entre otras cosas”³

II. CLASES DE MOBBING.

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

a.- Descendente (también denominadas Bossing): 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.

b.- Horizontal: Cuando un trabajador o una trabajadora es 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.

c.- Ascendente: Se da cuando una persona con un rango jerárquico superior es hostigada por uno o varios de sus subordinados.

d.- Total: Cuando la persona se ve asediada por su jefe, aislada por sus compañeros y boicoteada por sus empleados.

3 http://www.LA_ESPIRAL_DEL_MOBBING.htm. Ibíd., nota 1. En Ibíd. Pág. 7.



15 de enero de 2024

OFP-MTSS-DAJ-AER-065-2024

Página 4 de 12

Absolutamente, ningún trabajador o trabajadora, independientemente del lugar que ocupe en la escala jerárquica de la organización, se encuentra exento de ser blanco de acoso laboral.

III. FACTORES DEL MOBBING.

Para el profesor PIÑUEL, los factores son los siguientes:

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

Estos son **la vergüenza de la víctima:** cuando la persona que es atacada acepta la responsabilidad y siente que se da por su culpa; **el secreto de la víctima:** sea cuando ésta no lo comunica ni lo expresa a los demás; **los testigos mudos:** sea la renuencia de personas a testificar sobre las agresiones que presencian, por miedo a ser víctimas futuras de mobbing.

b) Factores organizativos: la forma de organizar el trabajo y los comportamientos que prevalecen a nivel organizacional. Entre ellos estructuras jerárquicas, sistemas de nombramientos, etc.

c) Organización del trabajo: usualmente se da cuando se presenta una en el trabajo o en las tareas usuales del empleado, 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 desorganizaciones internas.

d) Comportamiento organizativo: factores de riesgo, estilos de dirección autoritarios, fomento de la competitividad interpersonal, como valor cultural, ausencia de ética



15 de enero de 2024

OFP-MTSS-DAJ-AER-065-2024

Página 5 de 12

empresarial, promoción inadecuada a posiciones de dirección, falta de formación en el liderazgo, el fomento de clima de inseguridad personal y laboral, la persecución de la solidaridad, la confianza y el compañerismo como valores sospechosos o anti empresariales.

e) 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.

IV. INDICIOS DEL “MOBBING”.

Para el Profesor Leymann indica algunas características en este tipo de situación:

- a) Actividades de acoso para reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse adecuadamente con otros, incluido el propio acosador;
- b) Actividades de acoso para evitar que la víctima tenga la posibilidad de mantener contactos sociales;
- c) Actividades de acoso dirigidas a desacreditar o impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral;
- d) Actividades de acoso dirigidas a reducir la ocupación de la víctima y su empleabilidad mediante la desacreditación profesional;
- e) Actividades de acoso que afectan a la salud física o psíquica de la víctima.



15 de enero de 2024

OFP-MTSS-DAJ-AER-065-2024

Página 6 de 12

Estas situaciones se dan, usualmente de forma paulatina, durante cierto tiempo y no en momentos aislados. Definidos como etapas del proceso. Se pueden distinguir cinco etapas típicas en el desarrollo del acoso moral:

1) Incidente crítico: En esta etapa se da una situación que va a desencadenar el acoso; por lo general, suele identificarse como un conflicto que se va desarrollando poco a poco;

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;

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 (mala organización, inadecuación, pobre liderazgo, carga laboral inadecuada);

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, personalidad paranoide, maniaco-depresión, desajuste de personalidad, neurosis, trastornos por ansiedad generalizada, ataques de pánico, entre otros; y, finalmente,

5) La salida de la organización: En este momento todo está listo para expulsar a la víctima de la organización.



15 de enero de 2024

OFP-MTSS-DAJ-AER-065-2024

Página 7 de 12

V. **EFFECTOS O CONSECUENCIAS DEL “MOBBING”.**

A grandes rasgos, el mobbing tiene como consecuencias:

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

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

- Estrés postraumático y estrés por coacción continuada,
- La susceptibilidad al estrés,
- Crisis nerviosa o “breakdown”,
- Síndrome de fatiga crónica,
- Cambios en la personalidad de la víctima,



15 de enero de 2024

OFP-MTSS-DAJ-AER-065-2024

Página 8 de 12

VI. MOBBING EN COSTA RICA.

Nuestro ordenamiento jurídico no ha regulado expresamente la figura del acoso laboral, en la actualidad existen iniciativas legislativas (proyectos de ley) en la Asamblea Legislativa, sin embargo, a la fecha ninguna ha logrado ser declarado como Ley de la República para regular esta temática.

Ello no implica que el trabajador no tenga derecho a su reclamo y correspondiente indemnización, en aplicación del artículo 69 inciso c) del Código de Trabajo, determina 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 incisos i) de la misma ley prohíbe a los patronos: *“Ejecutar cualquier acto que restrinja los derechos que el trabajador tiene conforme a la ley”*.

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

Si es el patrono el que manifiesta una conducta de acoso moral o psicológico, resultaría aplicable el artículo 83 del Código de Trabajo, de las causas justas que facultan al trabajador o trabajadora para dar por terminado el contrato de trabajo con responsabilidad, al establecer en su inciso b): *“Cuando el patrono incurra durante el trabajo en falta de probidad u honradez, o se conduzca en forma reñida con la moral o acuda a la injuria, a la calumnia o a las vías de hecho contra el trabajador”*; e incluso con la reforma procesal laboral que entró en vigencia en julio de 2017 (Ley N° 9343 del 25 de enero de 2016) se aumenta los criterios de discriminación que pudieran ser alegados en un caso de acoso laboral (específicamente en el artículo 404); y del más general artículo 1045 del Código Civil, por virtud del cual todo aquel que por dolo, falta, negligencia o imprudencia causa a otro un daño está obligado a repararlo, junto con los perjuicios.



15 de enero de 2024

OFP-MTSS-DAJ-AER-065-2024

Página 9 de 12

El trabajador afectado, como sabemos busca resolver su problema, sin que se afecten sus intereses, es decir sin que eso lleve como consecuencia la pérdida de su trabajo o su categoría, pero el problema **es que no encuentra identificado en la empresa, un órgano o superior jerárquico, al que pueda presentar su denuncia**, como si lo establece la Ley de Acoso y Hostigamiento Sexual, que es el que llevaría a cabo la investigación y al final resolvería como corresponda.

“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. 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 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.”⁴

En razón de esta manifestación, podemos decir que la Constitución Política en sus artículos 33 y 41, constituyen pilares fundamentales para regular este fenómeno, por cuanto comienzan con la protección de ese derecho fundamental como lo es la dignidad humana.

Conforme con los artículos de cita, *“debemos afirmar que los problemas surgidos del acoso moral y psicológico en el trabajo deben ser solucionados en la normativa jurídica laboral, la cual, indiscutiblemente sustentada en los artículos 15 y 430 del Código de Trabajo, permitiría a esa jurisdicción resolver los asuntos concernientes a este tipo de conducta”⁵.*

⁴ ARAYA Jarquín, Ericka María. “Mobbing: Una Realidad Nacional dentro de las Relaciones de Trabajo, Urgida de Regulación.” Tesis para optar por el Postgrado, Máster en Derecho Laboral, Sistema de Estudios de Postgrado de la Universidad Estatal a Distancia. 2003. Pág. 115.

⁵ Ibíd. Pág. 49.



15 de enero de 2024

OFP-MTSS-DAJ-AER-065-2024

Página **10** de **12**

En este sentido el artículo 19 del citado Código, establece:

“El contrato de trabajo obliga tanto a lo que se expresa en él, como a 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.

En el vigente Manual de Procedimientos de la Inspección de Trabajo de este Ministerio, Directriz N° 23-2008, del 31 de julio de 2008 (reformado mediante la directriz N° DMT-014-2014 del 12 de agosto del 2014) en el Capítulo II (2.6 [2.6.1]) se tiene establecido un procedimiento especial para denuncias por hostigamiento o acoso laboral, cuya aplicación corresponde a los Inspectores de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

El desarrollo anterior pretende dejar claras las características que rodean una conducta de acoso laboral, y así, eventuales víctimas puedan accionar el mecanismo administrativo de esta Instancia Ministerial.

La víctima de acoso laboral tiene el derecho de interponer la correspondiente denuncia ante la oficina de Inspección de Trabajo de este Ministerio que le quede más cercana, a bien en la sala de chat denominada “**Consultas de Casos y Denuncias de Inspección**”, que se observa en la siguiente imagen:



15 de enero de 2024

OFP-MTSS-DAJ-AER-065-2024

Página 11 de 12

	Asesoría Legal Laboral y Cálculo de Liquidación Abierto	Asesoría Legal Laboral y Cálculo de Liquidación. Horario: Lunes a viernes de 8:00 am a 3:45 pm
	Consultas de Casos y Denuncias de Inspección Abierto	Consultas de Casos y Denuncias de Inspección. Horario Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 3:45 p.m.
	Asesoría en materia de Trabajo Infantil y Trabajo Adolescente Abierto	Asesoría sobre Trabajo Infantil, Trabajo Adolescente, Trabajo Adolescente Peligroso, Legislación Nacional e Internacional. Horario: Lunes a Viernes de 8 am a 4 pm
	Asesoría en materia de Discapacidad y Trabajo Abierto	Asesoría en materia de Discapacidad y Trabajo. Horario: Lunes a Viernes de 8 am a 4 pm.
	Salarios Mínimos Abierto	Salarios Mínimos. Horario: Lunes a viernes de 8AM a 4PM

El ingreso a dichas salas de chat, se encuentra habilitado en la página web del Ministerio a saber: www.mtss.go.cr, en la parte inferior derecha se observa una figura de chat de color azul que dice “salas de atención chat”, o bien a través del siguiente enlace:

<https://sistemas.mtss.go.cr/sial/chat.salaschats.aspx>



15 de enero de 2024

OFP-MTSS-DAJ-AER-065-2024

Página **12** de **12**

De igual manera, la víctima de acoso laboral puede acudir a la vía judicial, para lo cual se le recomienda que solicite la asesoría de la Defensa Pública laboral⁶.

Cordialmente,

Fernando Vega Montero

Ana Lucía Cordero Ramírez

Asesor

Jefe

Departamento de Asesoría Externa y Reglamentación.

fvm/alcr

Archivo

Cc:

⁶ <https://defensapublica.poder-judicial.go.cr/index.php/asesoria-legal/laboral>