



## **Derechos Humanos y Acoso Laboral o Mobbing**

Shirley León Jiménez

Psicóloga y Psicoterapeuta

Máster en Psicología Industrial y Organizacional. Académica Escuela de Administración  
Universidad Nacional, Costa Rica

[shirley.leon.jimenez@una.cr](mailto:shirley.leon.jimenez@una.cr)

### **Resumen**

El acoso laboral o mobbing es un fenómeno que ha venido afectando la dinámica de las relaciones interpersonales en el mundo del trabajo en el contexto mundial, con profundas consecuencias en el bienestar y calidad de vida de las personas trabajadoras.

En el presente documento se pretende reflexionar sobre el impacto que produce el acoso laboral en las personas trabajadoras a nivel de su salud física y psicológica, en particular, cuando esta problemática atenta contra los derechos humanos básicos que le corresponden a cualquier ser humano como el derecho al trabajo.

Esta situación hace urgente la necesidad de plantear nuevas alternativas en los estilos de liderazgo y comunicación existentes en las empresas y organizaciones de hoy, proponiendo nuevas formas de relacionarse en el mundo del trabajo dentro de un clima de bienestar laboral y calidad de vida.

Asimismo, se proponen líneas de acción para disminuir el incremento del acoso laboral, particularmente en el caso de Costa Rica.

**Palabras claves:** acoso laboral, bienestar laboral, consecuencias psicológicas, derechos humanos.

### **Abstract**



Occupational harassment is a phenomenon that has been affecting the dynamics of interpersonal relationships in the world of work in the global context, with profound consequences on the well-being and quality of life of working people.

This paper aims to reflect on the impact of workplace harassment on the workers in terms of their physical and psychological health, especially when this problem violates the basic human rights that correspond to any human being as the right to work.

Which makes it urgent to propose new alternatives in the styles of leadership and communication existing in today's companies and organizations, proposing new ways of relating in the world of work within a climate of work well-being and quality of life.

It also proposes lines of action to reduce the increase in workplace harassment, particularly in the case of Costa Rica.

**Key words:** occupational harassment, labor welfare, psychological consequences, human rights.

## **Introducción**

En la actualidad, la dinámica de las relaciones interpersonales en el mundo del trabajo se ve afectada en el ámbito personal y laboral por el fenómeno de acoso laboral o mobbing.

En el ámbito personal, tiene graves consecuencias en la salud física y psicológica de las personas trabajadoras, con repercusiones en su vida personal, familiar, social y laboral.

En el ámbito laboral, afecta en la calidad de vida de los trabajadores, en la deserción laboral, en el alto costo por incapacidades, en el clima organizacional, en la productividad e integridad social quienes, además, reportan cuadros de ansiedad, irritabilidad, tensión, depresión y dolores físicos frecuentes.

De esta manera, el acoso laboral es un fenómeno que no sólo afecta el estado de salud física y psicológica de las personas que lo padecen sino también tiene graves repercusiones en la empresa u organización.

“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 situaciones que experimenta una parte importante de la población trabajadora en nuestros países debido al mobbing...” (Piñuel y Oñate, 2002), lo cual evidencia la necesidad de investigar más a fondo sobre este tema y proponer alternativas de solución acordes con las necesidades que se presentan en la actualidad.

Por eso, cabe destacar que, la preocupación por este fenómeno, a nivel mundial, no es nueva, pero los estudios con respecto a esta problemática son relativamente recientes debido al aumento que se ha presentado en el número de casos registrado por acoso laboral, destacando como un tema de estudio, análisis e investigación tanto desde el punto de vista legal como desde el punto de vista psicosocial, incluyendo el contexto latinoamericano.

En el presente ensayo, se reflexiona sobre el impacto y las consecuencias psicológicas que produce el acoso laboral en las personas trabajadoras, y se plantea la urgente necesidad de promover nuevas alternativas en los estilos de liderazgo y comunicación existentes en las empresas y organizaciones de hoy, las cuales permitan desarrollar nuevas formas de relacionarse en el mundo del trabajo.

El abordaje de esta temática se fundamenta en la revisión documental que se ha hecho sobre el mismo y la experiencia psicoterapéutica de la autora, encaminada a elaborar un proyecto de investigación que permita el abordaje integral de esta problemática desde una perspectiva inter y multidisciplinaria.

## **Desarrollo**

Una aproximación al concepto de acoso laboral o mobbing

El profesor Heinz Leymann (1932-1999), psicólogo de origen alemán, fue el creador de este concepto en el contexto europeo, en la década de los años ochenta del siglo XX, cuando encontró en sus investigaciones, una serie de comportamientos hostiles, frecuentes y repetidos en los empleados, en sus lugares de trabajo y cuando hace su primera publicación, en 1993, con su obra “Mobbing”, donde describe ampliamente este fenómeno.



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 situaciones hostiles que, normadas de forma aislada podrían parecer anodinas, pero cuya percepción constante tiene efectos perniciosos. (Piñuel y Zabala, 2001, p.52).

Posteriormente, en los años noventa del siglo XX, el interés por este fenómeno se ha ido extendiendo por los países centroeuropeos y, en naciones europeas más meridionales, como, por ejemplo, en España.

En Suecia, Dinamarca, Finlandia, Suiza, Alemania e Italia, actualmente, se realizan investigaciones en torno a esta problemática utilizando el concepto de mobbing y en España, a través de una Ley de Prevención de Riesgos Laborales, se obliga a las empresas a identificar y evaluar los riesgos psicológicos en los trabajadores. (González-Trijueque y Delgado, 2011).

Los resultados obtenidos en los estudios llevados a cabo en diferentes países sobre acoso laboral, han permitido la implementación de un corpus normativo integrado para identificar el problema, dimensionarlo y brindar un abordaje con soluciones reales.

Es así como, por ejemplo, desde el año 2002, en la Unión Europea (UE) se cuenta con legislaciones específicas sobre algunos de los principales riesgos psicológicos en el lugar de trabajo, donde se demanda una actuación prioritaria para su acometida, brindando soluciones estratégicas en torno a la seguridad y a la salud laboral. (González-Trijueque y Delgado, 2011).

En Latinoamérica, todavía hay mucho por hacer en cuanto a legislación. 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; y la Ley contra el asedio moral, formulada en el estado de Sao Paulo, del 2007. (Oceguera et al, 2009, en González-Trijueque y Delgado, 2011).



En el caso particular de Costa Rica, en los últimos años se ha evidenciado un creciente interés y preocupación por este fenómeno, dando como resultado estudios e investigaciones que identifican el acoso en el trabajo.

Por ejemplo, el estudio de Araya (2003), en Costa Rica, plantea aspectos de la dinámica del acoso moral en el trabajo, 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 persona, llevándola incluso, al suicidio. También, 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).

Además, aunque no se cuenta aún con una ley o regulación jurídica sobre el 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 este sentido, y de manera particular, cabe resaltar que, en Costa Rica, desde el año 2005, el tema sobre acoso laboral o mobbing comenzó a estar más visible en las agendas de los Programas de Recursos Humanos de varias instituciones públicas, cuando dan a conocer esta problemática con base en casos de personas trabajadoras que estaban siendo acosadas en sus centros de trabajo.

Aunado a ello, en los últimos diez años, el interés sobre este fenómeno ha venido cobrando mayor relevancia, debido al incremento reportado en el número de casos sobre acoso laboral en los centros de trabajo, lo cual ha generado un mayor interés por ahondar en este fenómeno tanto desde el punto de vista legal como desde el punto de vista técnico en el contexto latinoamericano, considerando que este fenómeno constituye uno de los principales riesgos psicosociales a los que pueden enfrentarse las personas trabajadoras



durante su vida laboral. (Moreno-Jiménez, et al, (2006), en González-Trijueque y Delgado, 2011).

### Sobre el concepto de acoso laboral

El acoso laboral en el trabajo es una manifestación tan vieja como el trabajo mismo, pero hasta principios de los años noventa “...se 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).

El acoso laboral es algo más que un roce, tensiones, desacuerdos o quejas frecuentes entre personas en el mundo del trabajo. Tampoco se trata de un cuadro de estrés que produce la vida cotidiana actual, un conflicto con el jefe o con un compañero de trabajo, una agresión esporádica, la violencia externa, las malas condiciones de trabajo o las presiones profesionales.

Tampoco “...debe confundirse con las decisiones legítimas que se desprenden de las organizaciones del trabajo, tales como los cambios o traslados de puesto, siempre que sean conformes al contrato de trabajo.” (Hirigoyen, 2001, p.34).

El acoso laboral es “(...) 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.” (Hirigoyen,2001, p.19).

Así, en esta definición propuesta por la psiquiatra francesa Rose- Marie Hirigoyen (2001), estudiosa de este tema, “...distingue muy bien entre la expresión de sentimientos – propios de ser humano y las formas de sufrimiento que genera una situación de acoso en el trabajo. (Hirigoyen, 2001).

Curiosamente, cabe mencionar que, en la literatura revisada, las mujeres y los grupos minoritarios son los más propensos y vulnerables para sufrir acoso laboral. Además, las mujeres trabajadoras son víctimas en mayor proporción que los hombres, pero son



acosadas de manera distinta a sus homólogos, al incluir connotaciones sexistas y de tipo cultural en este tipo de acoso. (Ausfelder, 2002; Hirigoyen, 2001 en González-Trijueque, 2011).

Más aún, en un estudio macro reciente, realizado 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, también han descrito situaciones con tintes discriminatorios y racistas.

### Derechos humanos y acoso laboral

Los derechos humanos son los derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano por el hecho de serlo. (INTE/ ISO 26000:2010, p.)

Además, varias normas morales, legales e intelectuales se basan en la premisa de que los derechos humanos trascienden las leyes o las tradiciones culturales y que la primacía de los derechos humanos ha sido enfatizada por la comunidad internacional en la Carta Internacional de Derechos Humanos y en los instrumentos fundamentales sobre derechos humanos, de manera que las organizaciones se beneficiarán de un orden social e internacional en el que los derechos y libertades se puedan realizar plenamente.

Ahora bien, mientras la mayor parte de la legislación en materia de derechos humanos se refiere a la relación entre el Estado y los individuos, es ampliamente conocido que las organizaciones no estatales pueden influir en los derechos humanos de los individuos, y por ello tienen la responsabilidad de respetarlos. (INTE/ ISO 26000:2010, p.39).

Por eso, el fenómeno del acoso laboral también se debe contextualizar desde la perspectiva de la violencia, entendida como un fenómeno social, que debe ser abordado desde una visión integral, reconociendo que el bienestar psicológico y social, son una parte fundamental de la salud y los derechos humanos.

Como bien lo señala la Organización Mundial de la Salud, (OMS), al considerar 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. (2002), p.7), o cuando la Organización Internacional del Trabajo (OIT), plantea que el acoso en el trabajo constituye un fenómeno internacional y se presenta en países desarrollados como: Finlandia, Alemania, Reino Unido, Polonia y Estados Unidos. (O.I.T., 2004).

Además, resulta muy oportuno relacionar este fenómeno del acoso laboral con los derechos humanos, en el caso particular de Costa Rica, sede de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, ejemplo de democracia y compromiso con los derechos humanos, reflejada en la promoción de los derechos civiles y políticos, económicos y sociales, por parte de los distintos gobiernos que han administrado el país y también, con la responsabilidad social, cuyo objetivo – a escala mundial- es contribuir al desarrollo sostenible y ser más conscientes de las necesidades y los beneficios de asumir un comportamiento socialmente responsable. (INTE/ ISO 26000:2010, p.6).

### Consecuencias psicológicas

“Las trabajadoras y los trabajadores son personas, son seres humanos, que poseen sentimientos, lo cual los hace seres psicológicos completos y complejos” (León, 2015) y esta condición implica que la víctima de acoso laboral desarrollará sentimientos de abandono, de inseguridad, ansiedad, depresión, aislamiento, aún bajo la premisa de que su trabajo es su sustento y medio de vida.

Por eso, los problemas de salud relacionados con la somatización, los dolores y trastornos funcionales, los trastornos orgánicos, las palpitaciones, temblores, desmayos, dificultades respiratorias, gastritis, males digestivos, desórdenes en el sueño, cefaleas, molestias de espalda, entre otras, se evidencian enormemente en la población trabajadora víctima de acoso laboral.

También, en el orden psicológico se presenta una sintomatología muy diversa, tal y como lo señala Calero (2006):

Irritabilidad, ansiedad, miedo al fracaso, miedo acentuado y continuo, dificultades de concentración y memoria, sentimientos de amenaza, disminución de la autoestima,





alteraciones del sueño, depresión, sentimientos de suicidio, sentimientos de automutilación.

Además, cuando el individuo es víctima de acoso laboral, tiende a aislarse socialmente, se reprime, pierde contacto con las personas más cercanas, iniciando así, un círculo vicioso de miedo y soledad, el cual empeora su situación laboral, generando una disminución en su rendimiento y en su productividad.

### Bienestar laboral

La preocupación por el bienestar de los trabajadores no sólo ha sido preocupación de la Psicología del Trabajo sino también de otras disciplinas, como lo muestran los estudios realizados por Mayo (1945), Roethlisberger y Dickson (1939), (Kornhauser (1965), Sauter y Hurrell (1999), Zickas (2003), citados por Alcover de la Hera, 2004).

Por otra parte, el bienestar y la salud de una persona se manifiesta en distintos ámbitos, tales como: su salud física, la calidad de sus relaciones sociales, las posibilidades de desarrollo personal, profesional, emocional y la calidad de sus relaciones interpersonales en el mundo del trabajo. (Alcover de la Hera, 2004).

### Conclusiones

En el caso del fenómeno del acoso laboral, el cual contiene muchas aristas con diversos factores que le son favorables y propicios para su acontecer, y que afectan el bienestar laboral, se hace necesario considerar en su abordaje la multiplicidad de factores que conlleva, pues, aún con la legislación existente y la protección de derechos a nivel mundial en materia laboral, es importante resaltar que, para el caso particular de Costa Rica, urge que se aprueben leyes y normas que permitan regular el manejo del acoso laboral para lograr bienestar y calidad de vida.

Los ajustes en materia de políticas públicas permiten capacitar e informar a la población trabajadora sobre esta problemática y capacitar a las jefaturas, optando por un estilo diferente para establecer relaciones entre las personas, dentro de un clima de respeto y dignidad para todos los seres humanos, con nuevas alternativas en los estilos de



liderazgo y comunicación que favorezcan el bienestar laboral y calidad de vida de todas las personas trabajadoras.

Asimismo, cabe resaltar que las organizaciones pueden implementar políticas e iniciativas en el lugar de trabajo para favorecer el desarrollo de las personas trabajadoras, promoviendo su salud y su bienestar, aumentando la capacidad y la empleabilidad de los individuos. (INTE/ ISO 26000:2010, p.60).

A continuación, se proponen algunas líneas de acción para disminuir el incremento del acoso laboral, particularmente en Costa Rica y señalarlas como posibles campos de investigación que favorezcan el abordaje de esta problemática.

- ✓ Investigar esta problemática desde un enfoque inter y multidisciplinario.
- ✓ Educar a la población sobre este fenómeno del acoso laboral, estableciendo ambientes laborales sanos, solidarios y dignos para todas las personas.
- ✓ Definir una estrategia que permita establecer relaciones interpersonales sanas, asertivas y positivas, en el ámbito laboral, promoviendo ambientes armoniosos en el mundo del trabajo.
- ✓ Promover nuevos estilos de comunicación, de liderazgo y de participación en el mundo del trabajo.
- ✓ Implementar medidas preventivas mediante programas de capacitación y de asistencia psicológica, para todas las partes involucradas. en el mundo del trabajo

Finalmente, es importante señalar que la Psicología, como disciplina científica, debe ofrecer un nuevo modelo de atención clínico-organizacional, para atender las necesidades de las personas víctimas de acoso laboral, dentro de un marco normativo que las respalde.

## Referencias



Alcover de la Hera, C. (2004) *Introducción a la Psicología del Trabajo*. Capítulo 16. *Gestión del bienestar laboral*. Editorial MacGraw-Hill Interamericana de España.

Alfaro, G. y Ramírez, 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.

Calero, C. (2006). *El mobbing o acoso psicológico en el trabajo*. UGT del País Valenciano. En: Cuaderno Educativo SITUN, marzo. Sindicato de Trabajadores de la Universidad Nacional: Heredia, Costa Rica.

González-Trijueque, D. y Delgado, S. (2011). *Propuesta Metodológica para la evaluación pericial de la víctima de mobbing*. *Psicopatología Clínica, Legal y Forense*, Vol. 11, pp143-166. ISSN: 1576-

Guevara, L. (2003). *Tratamiento del acoso psicológico, el estrés y el burnout como accidentes de trabajo*. Recuperado de: <http://www.psicologiaceutifica.com/publicaciones>,

Hirigoyen, M. (2001). *El acoso moral en el trabajo*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica.

Hirigoyen, M. (2014). *Todo lo que hay que saber sobre el acoso moral en el trabajo*. Barcelona: Espasa Libros, S.L.U.

INTECO. (2010). *Guía de Responsabilidad Social*. CTN Responsabilidad Social. INTE/ISO 26000:2010. 1ºed. Secretaría: INTECO. INTECO Editores.

León, S. (2015). *Acoso laboral, derechos humanos y responsabilidad social*. En: Valverde Chaves J., Editora. *Responsabilidad Social y Derechos Humanos*. 1 ed.



Heredia, C.R.: Escuela de Relaciones Internacionales de la Universidad Nacional.

Leymann, H. (1996): The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.

Organización Internacional del Trabajo. (OIT). (2004). *Documentos*. Recuperado de: <http://www.oit.org.pe/portal>.

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2012). Informe sobre la salud en el mundo. Reducir los riesgos y promover una vida sana. Recuperado de:

<file:///D:/Usuarios/Shirley%20L/Desktop/OMS-2002.%20SALUD%20MUNDIAL.PREVENIR%20RIESGOS%20Y%20ADOPTAR%20MEDIADAS-Chapter7.pdf>

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*. Recuperado de: [http://www.ugt.es/index\\_1.html](http://www.ugt.es/index_1.html).

Romero, J. (2000). Mobbing Laboral: acoso moral, psicológico. Recuperado de: <http://www.ijj.derecho.ucr.ac.cr>.