

# GUÍA TÉCNICA PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DEL ACOSO LABORAL O “MOBBING” EN EL LUGAR DE TRABAJO



# GUÍA TÉCNICA PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DEL ACOSO LABORAL O “MOBBING” EN EL LUGAR DE TRABAJO

Esta guía es de naturaleza consultiva, de contenido informativo y no se podrá utilizar como una norma reglamentaria. Servirá de guía para aquellas empresas e instituciones que aspiren a contar con un procedimiento para prevenir y atender el acoso laboral.



# Aprobado por el Consejo de Salud Ocupacional

Acuerdo N° 004-2021 del Consejo de Salud Ocupacional, en sesión ordinaria N° 041-2021, celebrada el 17 de noviembre del 2021.

## Consejo de Salud Ocupacional (CSO)

Ricardo Alberto Marín Azofeifa

Presidente

Viceministro de Trabajo y Seguridad Social

Patricia Redondo Escalante

Vicepresidenta

Caja Costarricense de Seguro Social

D'Angela Esquivel Pereira

Representante Instituto Nacional de Seguros

Pedro González Morera

Ministerio de Salud

Walter Castro Mora

Representante Sector Patronal (UCCAEP)

Sergio Laprade Coto

Representante Sector Patronal (UCCAEP)

Laura Rivera Castrillo

Representante Sector Trabajadores

Olman Chinchilla Hernández

Representante Sector Trabajadores

María Gabriela Valverde Fallas

Directora Ejecutiva del CSO

**Diseño y Diagramación:**

Unidad Asesora de Prensa

## Equipo Redactor

### COMISIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES. CSO

Nombre	Formación	Institución/Empresa/ Organización
Alexa Palacios Trejos	Salud Ocupacional y psicóloga	Secretaría Técnica CSO/MTSS
Andrea Aguilar Carvajal	Trabajadora Social	Sector Sindical. SEC
Angie Quirós Chanto	Psicóloga	INS.
Azzuhara Ramírez Jiménez	Psicóloga	Salud Ocupacional. CNFL
Carlos García Elizondo	Psicólogo	Salud ocupacional AYA
Carolina Montero Hernández	Salud Ocupacional	MTSS
Cindy Zamora Zamora	Salud Ocupacional	Caja Costarricense de Seguro Social
Federico Malavassi Calvo	Derecho	UCCAEP
Gabriela Palma Barboza	Psicóloga	DNSS- MTSS
Gloria Vargas García	Trabajadora Social	PROYCOM
Helen Rodríguez Cruz	Trabajadora Social	MTSS
José Vinicio Lizano Araya	Administrador y Recursos Humanos	ICE
Karol Quesada Moya	Trabajadora Social	Ministerio de Hacienda
Luis Barcenás Velit	Psicólogo	Ministerio de Justicia
Marcela Peirano Cisternos	Psicóloga	INS
Nerea Olabarrieta Barquero	Salud Ocupacional	UCCAEP
Nury Sánchez Aragonés	Trabajadora Social	Secretaría técnica CSO/MTSS
Oswaldo Bolaños Monge	Médico del Trabajo	ANEP
Patricia Redondo Escalante	Médico del Trabajo	Caja Costarricense de Seguro Social
Raúl Ortega Moreno	Psicólogo Social	Universidad Nacional de Costa Rica
Seydi Segura Garbanzo	Psicóloga	Ministerio de Salud
Tannia Cordero Zuñiga	Salud Ocupacional	Ministerio de Justicia
Yessenia Rojas Jiménez	Psicóloga	Salud ocupacional AYA

## Tabla de contenido

Abreviaturas	1
Glosario	2
Guía técnica para la prevención y atención del acoso laboral o “mobbing” en el lugar de trabajo.	6
Justificación	6
Capítulo I. Disposiciones generales	7
Artículo 1. Objeto.	7
Artículo 2. Ámbito de aplicación.	7
Capítulo II. Características del acoso laboral	7
Artículo 3. Acoso laboral	7
Artículo 4. Tipos de acoso	8
Artículo 5. Frecuencia y duración de la exposición:	8
Artículo 6. Actos constitutivos del acoso laboral	8
Capítulo III. Prevención del acoso laboral en el lugar de trabajo	10
Artículo 7. Acciones preventivas de acoso laboral	10
Capítulo IV. Responsabilidades de la persona empleadora	11
Artículo 8. Responsabilidades de la persona empleadora	11
Capítulo V. Responsabilidades de la persona trabajadora	12
Artículo 9. Responsabilidades de la persona trabajadora	12
Capítulo VI. Procedimiento de actuación ante denuncia de acoso laboral	13
Artículo 10. Garantías del procedimiento	13
Artículo 11. Denuncia de acoso laboral en la Inspección del Trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	14
Artículo 12. Comisión investigadora de la denuncia de acoso laboral u órgano director (comisión)	14
Artículo 13. Funciones de la comisión investigadora de la denuncia de acoso laboral u órgano director	15
Artículo 14. Denuncia de acoso laboral en el lugar de trabajo	15
Artículo 15. Presentación de la denuncia de acoso laboral	15
Artículo 16. Atención de la denuncia para investigación	16
Artículo 17. Denuncias falsas	16
Artículo 18. Protección de la persona denunciante	16
Capítulo VII. Rol de las organizaciones laborales	17

Artículo 19. Entiéndase como organizaciones laborales	17
Artículo 20. Comisiones y oficinas de Salud Ocupacional	17
Artículo 21. Registro estadístico de los casos	21
Capítulo VIII. Rol de las instituciones del estado	17
Artículo 22. El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	17
Artículo 23. Rige	17
Referencias bibliográficas	18
Anexo 1. Conductas o disposiciones que no constituyen acoso	19
Anexo 2. Boleta de notificación de casos de acoso laboral al consejo de salud ocupacional	20
Anexo 3. Consentimiento informado	21
Anexo 4. Esquema flujo proceso de denuncia de acoso laboral	22
Anexo 5. Ejemplo de boleta escrita de denuncia por acoso laboral.	23
Anexo 6. Instructivo de llenado	24

## ABREVIATURAS

CCSS:	Caja Costarricense de Seguro Social
CSO:	Consejo de Salud Ocupacional
COMISIÓN:	Comisión investigadora de la denuncia sobre acoso laboral u órgano director
INS:	Instituto Nacional de Seguros
INTECO:	Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica
MS:	Ministerio de Salud
MTSS:	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
OISS:	Organización Iberoamericana de Seguridad Social
OIT:	Organización Internacional del Trabajo
ONU:	Organización de Naciones Unidas
OMS:	Organización Mundial de la Salud
UNA:	Universidad Nacional

### GLOSARIO:

**Acoso laboral:** el acoso laboral es un proceso de agresión psicológica que se caracteriza por la ejecución de actos violentos de acoso, que se desarrollan en el marco de una relación laboral, contra una o más personas trabajadoras, en forma reiterada y constante, no aislada, se suscita durante un tiempo prolongado. Se da por parte de otra u otras, que actúan frente aquella desde una posición de poder que no necesariamente es jerárquica, podría tener la intencionalidad de minar la autoestima y la dignidad de la persona acosada. El acoso laboral también es conocido como hostigamiento laboral o mobbing.

**Actos de acoso laboral:** se entiende como las conductas con potencial lesivo que atentan contra la dignidad, integridad, salud física, mental y social de la persona acosada.

**Acoso sexual:** toda conducta sexual indeseada por quien la recibe de forma reiterada, o conducta grave que, habiendo ocurrido una sola vez, perjudique a la víctima en su desempeño laboral y estado general de salud y bienestar.

**Conflicto laboral:** es una disputa o controversia que se produce en las relaciones de trabajo entre miembros de una empresa o institución a causa de diferencias de opinión, percepción o problemas de relación. Puede surgir entre compañeros y compañeras de trabajo, entre la dirección y una persona trabajadora o entre los mandos medios o dirección.

**Comisión investigadora de la denuncia sobre acoso laboral u órgano director (Comisión):** Grupo de personas trabajadoras de conformación permanente o temporal según las características del lugar de trabajo, a las que se le asigna la responsabilidad de analizar las evidencias presentadas por las partes y emitir un criterio con respecto a los hallazgos, los cuales se deben dirigir a la persona empleadora. Esta Comisión de acuerdo a las posibilidades del lugar de trabajo, preferiblemente debería estar conformada como mínimo por tres integrantes, en lo posible personas con formación en el área de administración, talento humano, seguridad y salud en el trabajo y derecho.

**Daños por riesgos psicosociales:** son los efectos negativos a la salud física, mental y social de la persona trabajadora, así como a la organización, afectando la productividad, aumentando el ausentismo, incapacidades, presentismo y rotación laboral.

**Denuncia:** declaración escrita que manifiesta presuntos actos violentos en el lugar de trabajo, con su respectiva evidencia probatoria.

**Denuncias falsas:** declaración escrita que manifiesta presuntos actos violentos de acoso laboral, con conocimiento de que se falta a la verdad.

**Denuncias erróneas:** declaración escrita de presunto acoso laboral que responde a otro tipo de conflictos o manifestación de violencia laboral, como lo puede ser acoso sexual, discriminación, violencia externa y conflictos laborales entre otros.

**Discriminación:** son todas aquellas conductas abusivas o vejatorias entre personas en razón del trabajo, por edad, etnia, sexo, religión, raza, orientación sexual, estado civil, opinión política, ascendencia nacional, origen social, filiación, discapacidad, afiliación sindical, situación económica, y otra forma análoga hacia una persona, que tiene como objetivo o consecuencia atentar contra la dignidad y crear un ambiente intimidatorio, humillante u ofensivo.

**Estrés laboral:** Es un riesgo vinculado a la organización y el diseño del puesto del trabajo, así como a las relaciones laborales. Este tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no corresponden o exceden las capacidades, recursos o necesidades de una o varias personas trabajadoras, o cuando el conocimiento y las habilidades de esta o de un grupo que enfrentan dichas exigencias, no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa del lugar de trabajo.

**Evidencia probatoria:** documento, argumento o elemento que permite establecer de manera clara la relación de hechos que demuestran la verdad o falsedad del acoso laboral.

**Estructuras preventivas de salud ocupacional:** son las instancias definidas por Ley que participan en la prevención, atención y control del riesgo laboral en el lugar de trabajo. Se incluyen la Oficina o Departamento de Salud Ocupacional y las Comisiones de Salud Ocupacional.

**Factores de riesgo psicosociales:** tienen la probabilidad de causar efectos negativos en la salud, el bienestar, el desempeño de la persona trabajadora, en el funcionamiento organizacional y la productividad.

**Factores psicosociales:** interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción y los factores de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades de la persona trabajadora, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (OIT-OMS, 1984). Los factores psicosociales influyen de manera positiva o negativa en el bienestar y la salud integral de la persona trabajadora y en el desarrollo de sus actividades laborales.

**Inseguridad contractual:** se caracteriza por la preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro o por una amenaza percibida de cambio en las condiciones de trabajo, relacionadas con el bajo nivel de certeza sobre la continuidad del contrato, de control sobre el número de horas de trabajo y sobre las condiciones de este, de la protección social (falta acceso a los servicios de salud y derecho a la jubilación), y de control sobre el salario.

**Lugar de trabajo:** lugar bajo el control de la organización donde una persona necesita estar o ir por razones de trabajo.

**Persona denunciada:** es a quien se le atribuyen posibles actos de acoso laboral hacia la persona acosada.

**Persona denunciante:** es toda persona trabajadora que en la realización de su trabajo es objeto de actos violentos de acoso laboral, los cuales podrían afectar su salud integral y desempeño laboral.

**Persona Empleadora:** es toda persona física o jurídica, particular o de derecho público, que emplea los servicios de otra u otras, en virtud de un contrato de trabajo, expreso o implícito, verbal o escrito, individual o colectivo.

**Persona Trabajadora:** es toda persona física que presta a otra u otros bienes y servicios en virtud de un contrato de trabajo expreso o implícito, verbal o escrito, individual o colectivo.

**Prevención:** son las acciones planificadas con el fin de evitar o disminuir las posibilidades de que las personas trabajadoras sufran daños derivados de la exposición a los factores psicosociales y el impacto en los lugares de trabajo.

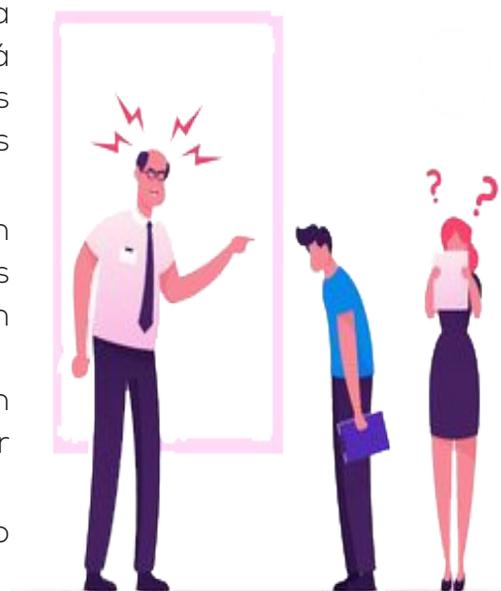
**Síndrome de estar quemado (SQT):** es un síndrome que resulta de un estrés laboral prolongado en el tiempo (estrés crónico), no atendido y con consecuencias importantes a la salud física, mental, social de la persona trabajadora y su desempeño laboral. Se caracteriza por la afectación en las siguientes dimensiones:

- a) Sentimientos de agotamiento o falta de energía;
- b) Distancia mental, sentimientos de negativismo y cinismo en relación con el trabajo;
- c) Disminución de la eficacia laboral.

**Riesgo psicosocial:** resultado de la exposición de los factores de riesgo psicosocial de manera repetida, frecuente e intensa, cuyas consecuencias suelen ser importantes. Los principales riesgos psicosociales son el estrés laboral, el síndrome de estar quemado por el trabajo, el acoso laboral, acoso sexual, discriminación, violencia en el trabajo e inseguridad contractual.

**Tipos de poder:** son las diferentes formas de influencia, las cuales pueden ser de índole formal e informal que se presentan en las relaciones laborales. Estas pueden ser:

- **Poder jerárquico:** se desprende de la estructura organizativa del lugar de trabajo y está establecida formalmente, comprende funciones de gestión y control de personas trabajadoras subordinadas.
- **Poder de experiencia:** el cual se ejerce en función de los conocimientos, aptitudes y habilidades adquiridas durante la ejecución del trabajo en un período.
- **Poder social:** por su capacidad de influencia en el comportamiento de otra u otras personas por medio de las relaciones humanas.
- **Poder por antigüedad:** por los años de servicio en un lugar de trabajo o trayectoria laboral.
- **Poder de conocimiento:** se da por el bagaje y manejo de la información sobre una materia, adquirida formal o informalmente y reconocida en el lugar de trabajo.
- **Poder en las relaciones diferenciadas con poblaciones vulnerabilizadas:** relaciones asimétricas con personas trabajadoras que, por sus condiciones sociales, económicas, culturales, físicas o psicológicas, pueden sufrir maltratos contra sus derechos humanos y laborales como por ejemplo mujeres, personas con discapacidad, población LGTBQ+ o minorías étnicas e indígenas.



**Violencia en el trabajo:** es toda acción, incidente o comportamiento, mediante el cual la persona trabajadora es amenazada, agredida, discriminada, humillada o lesionada por otra u otros, en el ejercicio de su actividad laboral o como consecuencia directa de esta. Algunas manifestaciones pueden ser acoso laboral, acoso sexual, discriminación, conflictos laborales y violencia externa por parte de usuarios o de personas externas a la organización.

## Guía Técnica para la Prevención y Atención del Acoso Laboral o “Mobbing” en el lugar de trabajo.

### Justificación



Es labor del Estado Costarricense por mandato constitucional y según lo establecido en el Código de Trabajo en los artículos 56, 66, 140, incisos 3) y 20) y 146 de la Constitución Política, artículos 273, 274, 282<sup>1</sup>, 284, 288, 300 y 404 del Código de Trabajo y artículos 25 inciso 1), 27 inciso 1), 28 inciso 2) acápites b) de la Ley General de la Administración Pública, N 6227, reconocer el derecho de toda persona de contar con un trabajo digno, respetuoso, libre de conductas y comportamientos hostiles y garantizar la salud y bienestar físico, mental y social en el trabajo. Por tal motivo el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social a través del Consejo de Salud Ocupacional, acuerda el 10 de octubre del 2018 (Acuerdo Número 3060) que se elabore

una guía que oriente técnicamente a los encargados de salud ocupacional, médicos del trabajo, psicólogos, encargados de recursos humanos, jefaturas y al personal en general sobre la forma de detectar, prevenir y atender de manera oportuna el acoso laboral en los lugares de trabajo.

De igual manera a partir de la Declaración Universal de Derechos Humanos, toda persona tiene derecho a un entorno fraternal de los unos con los otros. En virtud de este derecho el Ministerio de Salud (MS) y el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), reconocen la necesidad de adoptar medidas preventivas para garantizar que todas las personas trabajadoras, disfruten de igualdad de oportunidades y trato. Ambas entidades reconocen que todas las formas de acoso constituyen no sólo una ofensa al trato equitativo sino también una falta grave que no puede, ni debe ser tolerada.

También en la última década la Organización Internacional del Trabajo (OIT), Organización de Naciones Unidas (ONU) y la Organización Mundial de Salud (OMS) señalan la “violencia en el trabajo” como uno de los principales riesgos laborales de naturaleza psicosocial. El acoso laboral es una de las formas de violencia en el trabajo que se manifiesta en la dinámica laboral, afecta a las personas trabajadoras en diferentes esferas de la vida (familiar, laboral y social), además el desempeño, el ambiente laboral y la imagen corporativa.

<sup>1</sup> Para efectos del Artículo 282 del Código de Trabajo, este instrumento no se considera como una recomendación obligatoria.

En Costa Rica según los datos la “II Encuesta Centroamericana de Condiciones de Trabajo y Salud” realizada en Costa Rica por la UNA, durante el año 2018, señala que el 18% de las 2000 personas trabajadoras entrevistadas, han experimentado actos violentos con potencial lesivo, durante la ejecución del trabajo, principalmente mediante gritos, insultos, comentarios y correos electrónicos con contenido violento. Estas manifestaciones de violencia proceden en su mayoría de las jefaturas (40%) y compañeros de trabajo. (15%). Los principales motivos de esta violencia son por relaciones de género, por presentar queja laboral o discutir las condiciones de trabajo.

Por otra parte, la Inspección del Trabajo y la Dirección de Asuntos laborales del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, indican que en el año 2020, la mayor cantidad de denuncias relativas a violencia en el trabajo (809), se relacionan con la discriminación por razón de género específicamente dirigida a mujeres en estado de embarazo 65,5 % (530) y en periodo de lactancia 13 % (108). En tercer lugar, se ubican los casos relacionados con acoso laboral 11 % (90). En relación a temas de persecución sindical, laboral y prácticas desleales se ubican el 5 % (39). En este tipo de denuncias son las mujeres quienes más han denunciado ante estas instancias administrativas del MTSS, 31 % (254). MTSS .2020

## CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1. Objeto.** La presente guía tiene como objetivo establecer un procedimiento para que la persona empleadora sea física o jurídica, prevenga y atienda el acoso laboral en el lugar de trabajo.

**Artículo 2. Ámbito de aplicación.** Esta guía técnica será de acatamiento voluntario para el sector público y el sector privado.

## CAPITULO II. CARACTERISTICAS DEL ACOSO LABORAL

**Artículo 3. Acoso laboral:** es una de las manifestaciones más importante de violencia en el trabajo que se da en el marco de una relación laboral en la que media una posición de poder. La agresión psicológica se da contra una o más personas trabajadoras, en forma reiterada, constante y no aislada. (Ver definición en glosario)



**Artículo 4. Tipos de acoso:** Según la posición dentro de la estructura organizativa las manifestaciones de acoso laboral se pueden presentar de los siguientes tipos de acoso laboral:

- **Acoso vertical ascendente:** la persona acosadora ocupa un puesto de inferior nivel jerárquico o de poder que el de la persona acosada.
- **Acoso vertical descendente:** es aquel en el que la persona acosadora ocupa un cargo superior jerárquicamente respecto de la persona acosada.
- **Acoso horizontal:** se produce entre personas trabajadoras de igual nivel jerárquico.
- **Acoso mixto:** Se da cuando personas trabajadoras a cargo y jefaturas acosan a una o varias personas del lugar de trabajo.

**Artículo 5. Frecuencia y duración de la exposición:** los actos de acoso laboral serán aquellos que se produzcan de forma sistemática, repetitiva y con prolongación en el tiempo en contra de una persona trabajadora. Un solo evento no será considerado como acoso laboral, aunque sí puede ser un acto de violencia laboral.

**Artículo 6. Actos constitutivos del acoso laboral:** Los ejemplos aquí presentados son conductas tipificadas como acoso que pueden manifestarse en diferentes formas y que no excluyen otros actos que puedan ser definidos como acoso laboral, siempre y cuando cumplan con los criterios de producirse de forma sistemática, repetitiva y con prolongación en el tiempo en contra de una persona trabajadora, tal y como define esta guía (Anexo 1. Conductas que no son acoso laboral). Estos se pueden dar en los diversos tipos de acoso, sea vertical ascendente, vertical descendente, horizontal y mixto:



### a) Ataques a la persona acosada con medidas organizativas con la intención de perjudicar a la persona trabajadora:

- i. Realizar un cambio de espacio físico intencionado y no justificado hacia una sola persona en detrimento de las condiciones de trabajo.
- ii. Limitar el acceso a información, herramientas y materiales necesarios para llevar a cabo la labor.
- iii. Propiciar acciones que induzcan al error en el desempeño de la tarea de la persona trabajadora.
- iv. Asignación sistemática de tareas sin contenido, inútiles y diferentes al puesto, con el objetivo de perjudicar a la persona trabajadora.
- v. Distribución inequitativa de cargas (altas, bajas o ninguna) con la intención de perjudicar a la persona trabajadora.
- vi. Hacer constantes amenazas de despido, traslado o sanciones.
- vii. Realizar múltiples y reiteradas denuncias disciplinarias sin evidencia de error.
- viii. Ignorar, mofarse, descalificar ideas o propuestas en diferentes ámbitos vinculados a la persona trabajadora.
- ix. Reaccionar de manera reiterativa, desproporcionada o humillar a la persona trabajadora por cometer un error u omisión.
- x. Tomar acciones contra la persona trabajadora que realiza alguna denuncia o demanda por acoso laboral.

### b) Ataques a las relaciones sociales y comunicación a la persona acosada:

- i. Propiciar el aislamiento social, restringiendo el contacto y la participación.
- ii. Limitar la comunicación de la persona trabajadora para el desempeño de sus labores.
- iii. Invisibilizar o ignorar a la persona trabajadora.
- iv. Excluir de actividades propias del trabajo como reuniones, correos electrónicos e instrucciones, entre otros.
- v. Excluir o no consultar sobre el interés de participar en actividades sociales durante la jornada laboral.



### c) Ataques personales:

- i. Realizar, fomentar, difundir y usar expresiones de burla, comentarios denigrantes, rumores o calumnias, en relación a la vida personal o laboral de la persona trabajadora.
- ii. Golpear o dañar instrumentos, herramientas, equipos, mobiliario e infraestructura de trabajo asignada a la persona trabajadora.
- iii. Enviar mensajes, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio hacia la persona trabajadora y su familia, claramente identificable de quien lo hace.
- iv. Empujar, golpear objetos, tirar puertas, amenazar, gritar o cualquier otro acto violento hacia la persona trabajadora.

## CAPITULO III. PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL EN EL LUGAR DE TRABAJO



**Artículo 7. Acciones preventivas de acoso laboral:** Estas acciones buscan que se actúe, de manera temprana, frente a posibles condiciones y situaciones organizacionales que pueden desencadenar en acoso laboral.

- a. Elaborar preferiblemente con la participación de la población trabajadora, normativa para la prevención y atención del acoso laboral en el lugar de trabajo: que establezca como mínimo una declaración de cero tolerancias a la violencia en el trabajo, un Código de Conducta que determine comportamientos de acoso laboral no aceptados y establezca responsabilidades y tareas para implementar la normativa.
- b. Identificación y evaluación de factores de riesgo laboral psicosociales: relacionados con la organización del trabajo y presencia de violencia en el trabajo que podrían propiciar el acoso laboral.
- c. Control del riesgo psicosocial: Desarrollar medidas para eliminar o mitigar factores de riesgo laboral psicosociales en el trabajo.
- d. Promover una cultura de prevención y erradicación del acoso laboral a través de la divulgación de buenas prácticas e identificación de los actos de acoso laboral y cualquiera otra acción violenta, para su corrección inmediata.

- e. Establecer procedimientos de manejo de conflictos laborales para prevenir conductas de violencia en el trabajo.
- f. Capacitar a las personas trabajadoras y principalmente a los mandos medios, jefaturas y la dirección, en prevención y atención del acoso laboral, la discriminación, el manejo de conflictos y las prácticas laborales abusivas.

## CAPITULO IV. RESPONSABILIDADES DE LA PERSONA EMPLEADORA

Artículo 8. Responsabilidades de la persona empleadora: la prevención y atención del acoso laboral es responsabilidad de la persona empleadora y sus representantes. Para lo cual se pueden desarrollar al menos las siguientes acciones:



- a) Desarrollar e implementar la normativa preventiva de acoso laboral.
- b) Incorporar la información del acoso laboral en los procesos de inducción de personal.
- c) Definir un procedimiento interno para la atención de denuncias de acoso laboral.
- d) Conformar la Comisión investigadora de la denuncia sobre acoso laboral u órgano director para atender denuncias por acoso laboral.
- e) Investigar cualquier denuncia de acoso laboral según los procedimientos internos establecidos.
- f) Implementar acciones tendientes a proteger a la persona denunciante y testigos, mientras se realiza el proceso de investigación.
- g) Una vez concluida la investigación correspondiente y si se demuestra la existencia de acoso laboral, así como la afectación en la salud de la persona trabajadora afectada, se debe referir a la aseguradora de riesgos del trabajo para la atención de la salud.
- h) Una vez recibido el informe emitido por la comisión investigadora u órgano director, la persona empleadora deberá aplicar con carácter de urgencia razonable y proporcional, las medidas correspondientes en un periodo de tiempo que no superen los 3 meses.

- i) Notificar el resultado de la investigación a las partes involucradas en la denuncia de acoso laboral.
- j) Aplicar las acciones administrativas y disciplinarias que correspondan, en los casos que se compruebe el acoso laboral.
- k) Notificar al Consejo de Salud Ocupacional del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, los procesos de investigación realizados y los resultados de la atención de la denuncia. (Anexo 2. Boleta de notificación de casos de acoso laboral)

## CAPITULO V. RESPONSABILIDADES DE LA PERSONA TRABAJADORA

**Artículo 9. Responsabilidades de la persona trabajadora:** actuar con respeto y sin violencia en las relaciones laborales, así como acatar todas las normas que se propongan en el lugar de trabajo en relación con la prevención, denuncia y atención del acoso laboral, que como mínimo incluye:

- a. Acatar las medidas preventivas y de control del acoso laboral, tal como lo dispongan los superiores jerárquicos, Recursos Humanos y las Oficinas o Departamentos de Salud Ocupacional o a quien corresponda.
- b. Denunciar el acoso laboral
- c. Colaborar con la investigación de los presuntos casos de acoso laboral.
- d. Participar en las actividades de información y capacitación sobre acoso laboral.



### CAPITULO VI. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE DENUNCIA DE ACOSO LABORAL

Artículo 10. **Garantías del procedimiento:** las garantías que debe cumplir el procedimiento de denuncia e investigación del acoso laboral como mínimo son:

- a. **Objetividad:** todas las personas que intervengan deberán actuar de buena fe, buscando eliminar el acoso laboral y esclarecer la verdad de los hechos. Los procedimientos se tramitarán dando tratamiento justo y respetuoso a todas las personas implicadas, deben garantizar una audiencia imparcial y respeto al debido proceso.
- b. **Confidencialidad:** las personas que intervengan guardarán en estricta reserva la información y no podrán divulgar el contenido de las denuncias y el resultado de la investigación. Del mismo modo, serán advertidas todas las personas que intervengan en la investigación de guardar la más absoluta confidencialidad, con los correspondientes instrumentos que defina la persona empleadora (ANEXO 3. Acuerdo de confidencialidad). En caso de incumplimiento del presente inciso, a la persona o personas que así se les demuestre, se les deberá abrir un procedimiento administrativo disciplinario, sin perjuicio de que, dependiendo de la gravedad de su accionar pueda ser sancionado en la vía judicial.
- c. **Custodia de los documentos:** los expedientes de denuncia por acoso laboral serán conservados y custodiados por la persona empleadora o quién sea designado para tal efecto. Se debe diseñar y mantener un procedimiento que asegure la adecuada custodia de la documentación relacionada con los procesos de denuncia, respetando el resto de garantías del procedimiento.
- d. **Celeridad:** la persona empleadora deberá asegurar que las diversas instancias atiendan y resuelvan las denuncias y su respectiva investigación en un plazo razonable y proporcional.
- e. **Protección:** la persona empleadora deberá evitar represalias y adoptar las medidas que estime pertinentes para garantizar la protección de las garantías laborales de la persona acosada.



### Artículo 11. Denuncia de acoso laboral en la Inspección del Trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social:

La persona denunciante podrá remitir la denuncia de acoso laboral a la Inspección General del Trabajo en la Dirección Regional de la zona en que se ubique el lugar de trabajo, solo en las siguientes circunstancias:

- a) En los casos en que exista solo una persona trabajadora o exista una relación laboral de empleo doméstico.
- b) En lugares de trabajo que no cuenten con un procedimiento interno para la atención de denuncias de acoso laboral.
- c) Cuando en el lugar de trabajo no exista una estructura jerárquica o el personal para aplicar el procedimiento interno.
- d) En los casos en que se demuestre la omisión de la atención de la denuncia (periodo superior a 3 meses) por parte de la persona empleadora.
- e) En los casos en que la persona denunciada es la persona empleadora o jerarca del lugar de trabajo.
- f) Si la persona denunciante presenta desconfianza razonada del proceso de atención de la denuncia en su lugar de trabajo.

Finalizado el proceso de denuncia en la Inspección del Trabajo, se da por agotada la vía administrativa.

**Artículo 12. Comisión investigadora de la denuncia de acoso laboral u órgano director (Comisión):** la persona empleadora podrá conformar una comisión de investigación de las denuncias de acoso laboral u órgano director según corresponda. Esta Comisión de acuerdo a las posibilidades del lugar de trabajo, preferiblemente debería estar integrada como mínimo por tres personas en lo posible con personas con formación en el área de administración, talento humano, seguridad y salud ocupacional y derecho. Si no existen las posibilidades de contar con esta instancia referirse al artículo 11.



Artículo 13. Funciones de la comisión investigadora de la denuncia de acoso laboral u órgano director:

- a. Investigar los hechos denunciados a través del análisis de las pruebas, testimonios, entrevistas a persona denunciante, persona denunciada y otros. Dispondrá de un plazo de dos meses para la investigación una vez asignado el caso por parte de la persona empleadora.
- b. Demostrar respeto e igualdad de trato entre las partes.
- c. Custodiar el expediente del caso.
- d. Elaboración de un informe resolutorio que como mínimo contendrá lo siguiente:
  - i. Encabezado con el nombre de las partes, denunciante y denunciado.
  - ii. Resultados con los hechos probados y no probados.
  - iii. Narración cronológica de los hechos probados que sustentaron la resolución.
  - iv. Consideraciones finales con las recomendaciones.
  - v. Firma de los integrantes del órgano o de la comisión investigadora.
- e. Trasladar el informe resolutorio a la persona empleadora e informar en forma general a las partes implicadas sobre las actuaciones llevadas a cabo en cada fase del proceso y de la entrega de la resolución adoptada a la persona empleadora.

Artículo 14. **Denuncia de acoso laboral en el lugar de trabajo:** las denuncias de acoso laboral en el lugar de trabajo se llevarán a cabo a partir de un procedimiento interno para la atención de denuncias por acoso laboral, definido con anterioridad e informado a las personas trabajadoras. (Anexo 4. Esquema Flujo proceso de denuncia de acoso laboral)

Artículo 15. **Presentación de la denuncia de acoso laboral:** La persona denunciante hace la denuncia de acoso laboral ya sea verbal o escrita a la persona empleadora o a quien se designe para tal efecto, con su respectiva evidencia probatoria. En caso de ser una denuncia verbal la persona empleadora o a quien se designe para tal efecto, deberá levantar el acta escrita de la denuncia. (Anexo. 5. Ejemplo de acta de denuncia escrita)



**Artículo 16. Atención de la denuncia para investigación:** la comisión recolectará la información del caso, realizará entrevistas a las partes involucradas, elaborará y custodiará el expediente. La aceptación o no de la denuncia por acoso laboral, se debe realizar en un plazo de dos meses desde el momento que se recibió la denuncia. Esta valoración podrá determinar cualquiera de las siguientes situaciones:

- a. Admitir la denuncia por acoso laboral
- b. No admitir la denuncia, por no cumplir con las condiciones exigidas o que no cumplen con los criterios para ser considerado un caso de acoso laboral.
- c. Si del análisis del caso se dedujera la ejecución de alguna otra falta, distinta al acoso laboral o mobbing (denuncia errónea) y tipificada en la reglamentación interna del lugar de trabajo y el código de trabajo, se referirá el caso a la persona empleadora.
- d. En los casos en que la denuncia sea falsa, se trasladará el caso a la persona empleadora para que se mejoren las situaciones conflictivas y se apliquen las sanciones disciplinarias correspondientes.

**Artículo 17. Denuncias falsas:** quien denuncie acoso laboral de forma falsa o abusiva, en donde sea evidente y manifiesta la mala fe, es decir cuando los datos proporcionados o testimonios sean falsos, se realizarán las gestiones que correspondan en el ámbito interno o a nivel judicial.

**Artículo 18. Protección de la persona denunciante:** Dependiendo de las posibilidades, tamaño y recursos de la empresa o institución se debe procurar la protección de la persona trabajadora denunciante tomando en consideración las peticiones de ambas partes. Algunos ejemplos de medidas de protección son:

- a. Reubicación laboral.
- b. Separación temporal con goce de salario.
- c. Limitar la relación en solitario con la persona denunciada.
- d. Trasladar preferiblemente las instrucciones por escrito.
- e. La persona denunciada procurará mantener distancia física con la persona denunciante.
- f. Y otras medidas protectoras debidamente justificadas que se determinen por la comisión.



## CAPITULO VII. ROL DE LAS ORGANIZACIONES LABORALES

Artículo 19. Entiéndase como organizaciones laborales: los sindicatos, comités de valores, comités de género, comités de ética y cualquier otro tipo de grupo laboral que podrá participar en la información y asesoría en el tema, tanto a personas empleadoras como trabajadoras.

Artículo 20. Comisiones y oficinas de salud ocupacional: en aquellos centros de trabajo en los que existan las comisiones y oficinas de salud ocupacional se procurará que estas instancias incluyan en la evaluación de los riesgos laborales, la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosociales para prevenir y detectar situaciones de acoso laboral, así como incluir la prevención del acoso laboral en las campañas de promoción de la salud en el trabajo.

Artículo 21. Registro estadístico de los casos: la Oficina de Salud Ocupacional, Departamento de Recursos Humanos o a quien se delegue, llevará un registro estadístico con las denuncias atendidas.

## CAPITULO VIII. ROL DE LAS INSTITUCIONES DEL ESTADO

Artículo 22. El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social: a través de sus dependencias brindará apoyo a las personas empleadoras y trabajadoras en la atención de denuncias por acoso laboral de la siguiente forma:

- a. Dirección Nacional de Inspección General de Trabajo, actuará como instancia administrativa solo en aquellos casos definidos en el artículo 11 de la presente guía.
- b. Dirección de Asuntos laborales brindará asesoría y orientación a personas empleadoras y personas trabajadoras ante la posible existencia de acoso laboral.
- c. Consejo de Salud Ocupacional, deberá proporcionar información e instrumentos que le permitan cumplir con sus obligaciones para prevenir el acoso laboral en el lugar de trabajo.

Artículo 23. Rige: a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta. Dado en la Presidencia de la República, en San José, a los XXX días de XXX del año dos mil veintiuno.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Instituto Nacional de Normas Técnicas de Costa Rica. 2019. INTE T 200-1: 2019. Factores psicosociales. Identificación, evaluación y atención de los factores psicosociales en el lugar de trabajo.

Instituto Nacional de Normas Técnicas de Costa Rica. 2019. INTE T 201: 2019. Factores psicosociales. Prevención, detección y atención del acoso laboral o “Mobbing” en el lugar de trabajo. INTECO.

Instituto Nacional de Normas Técnicas de Costa Rica. 2019. INTE T 202: 2019. Factores psicosociales. Síndrome de estar quemado por el trabajo. (SQT): Identificación, evaluación y prevención. INTECO.

ISO/DIS 45003. Gestión de salud y seguridad en el trabajo, salud y seguridad psicológica en el trabajo. Gestión de los riesgos psicosociales. Directrices.2021

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social- CSO. 2018. Lineamiento para minimizar y controlar la violencia externa en la ejecución del trabajo. MTSS-CSO. Directriz N° CSO-004-2018.

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. 2021. Reporte estadístico de casos de violencia en el trabajo. Atendidos por el MTSS.

Universidad Nacional y Otros. 2018. Encuesta Centroamericana de Condiciones de trabajo y Salud. II Encuesta. Costa Rica.

## ANEXO 1. CONDUCTAS O DISPOSICIONES QUE NO CONSTITUYEN ACOSO

Conductas o disposiciones que no constituyen acoso, sin embargo, pueden o no constituir un factor de riesgo, siempre y cuando se ejerzan dentro de la relación laboral, por ejemplo, las siguientes:

- a. Actos de violencia laboral puntuales y aislados.
- b. Amenaza anónima o manifiesta, que busca infundir temor, alarmar o amedrentar a la persona trabajadora.
- c. Conductas despóticas y lesivas dirigidas indiscriminadamente a diferentes trabajadores, en forma aislada entre un hecho y otro.
- d. Falta de insumos o recursos propios de la institución (diferente a la no asignación de los mismos por falta de voluntad o interés)
- e. Actos destinados a ejercer la potestad de dirección que legalmente corresponde a las jefaturas sobre las personas trabajadoras a su cargo.
- f. Formulación de comunicados (circulares, oficios, correos electrónicos u otros) encaminados a solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia laboral
- g. Evaluación laboral periódica de la persona trabajadora, conforme a objetivos e indicadores de rendimiento.
- h. Cumplir funciones extraordinarias para garantizar la continuidad del trabajo o solucionar problemas específicos, siempre y cuando exista un mutuo acuerdo entre la persona empleadora y la persona trabajadora.
- i. Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminada la relación laboral, con causa justificada legalmente.
- j. Las políticas, directrices u órdenes dadas por la jefatura para el cumplimiento de las labores de las personas trabajadoras, así como la formulación de exigencias razonables para la elaboración de un trabajo o cumplimiento de funciones.
- k. La solicitud que realicen las jefaturas de acatar prohibiciones y deberes inherentes a la relación laboral.
- l. Las diferencias o conflictos personales o laborales.
- m. Denegar justificadamente ascensos, capacitaciones, revaloraciones de puesto, permisos, licencias, vacaciones, traslados o reubicaciones, para los que no se cumplan con los requisitos de ley y que respondan a la necesidad de continuidad del trabajo.
- n. El estrés laboral como respuesta fisiológica y de comportamiento de una persona que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas
- o. El desgaste profesional entendido como un estado de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el ámbito laboral.
- p. Críticas constructivas explícitas y justificadas.
- q. Incorrecta organización del trabajo.

## ANEXO 2. BOLETA DE NOTIFICACIÓN DE CASOS DE ACOSO LABORAL AL CONSEJO DE SALUD OCUPACIONAL

Reporte Anual de Denuncias de Acoso Laboral	
<b>Datos Generales</b>	
Nombre de Institución o Empresa:	Año del informe:
Cédula Jurídica:	Razón Social:
Actividad Económica: ( Marque con x)	
<input type="checkbox"/> Agricultura, caza, silvicultura y pesca <input type="checkbox"/> Industria manufacturera <input type="checkbox"/> Electricidad, gas, agua, minas y canteras <input type="checkbox"/> Construcción <input type="checkbox"/> Comercio	<input type="checkbox"/> Restaurantes y hoteles <input type="checkbox"/> Transporte, almacenajes y comercio <input type="checkbox"/> Servicios a empresas. Seguros y bienes <input type="checkbox"/> Inmuebles, actividades profesionales y organizaciones extraterritoriales <input type="checkbox"/> Enseñanza, salud. Servicios sociales. Comunes y personales
Describa actividad económica a la que se dedica la empresa: _____ _____	
Número de Registro de Comisión de Salud Ocupacional: _____	Número de Registro de la Oficina de Salud Ocupacional: _____
Año de Informe:	
<b>Denuncias:</b> En este apartado deberá incluir información sobre la cantidad denuncias por acoso laboral que se han presentado en un año	
Número de denuncias de acoso laboral recibidas : _____ Número de denuncias de acoso laboral aceptadas: _____ Número de denuncias de acoso laboral no aceptadas: _____	
Sobre las denuncias aceptadas cuantos son: Hombres: _____ Mujeres: _____ Otro: _____	
De las denuncias aceptadas cuantas son: 15-35 años: _____ 36-49 años: _____ 50-65 años: _____ Más de 65 años: _____	
Cantidad de denuncias por tipo de acoso Acoso vertical ascendente: _____ Acoso vertical descendente: _____ Acoso horizontal: _____ Acoso mixto: _____	
<b>Afectación a la salud:</b> Este apartado deberá incluir información relativa a las consecuencias de los eventos registrados, tales como daños a la salud, atención requerida por trabajadores (consultorio médico de empresa, servicio de salud privado, CCSS, INS), días de incapacidad.	
Total, de Eventos que requirieron Atención de Salud: _____ Total de casos referidos al INS: _____	
<b>Acciones:</b> En este apartado se incluirá la descripción de medidas de atención, prevención y corrección desarrolladas y mención de acciones pendientes	
_____ _____	
<b>Observaciones:</b> En este apartado se deberá incluir toda la información que se considere relevante o sugerencias.	
_____ _____	
Nombre de persona que llena el reporte: _____ Firma: _____	
_____ _____	

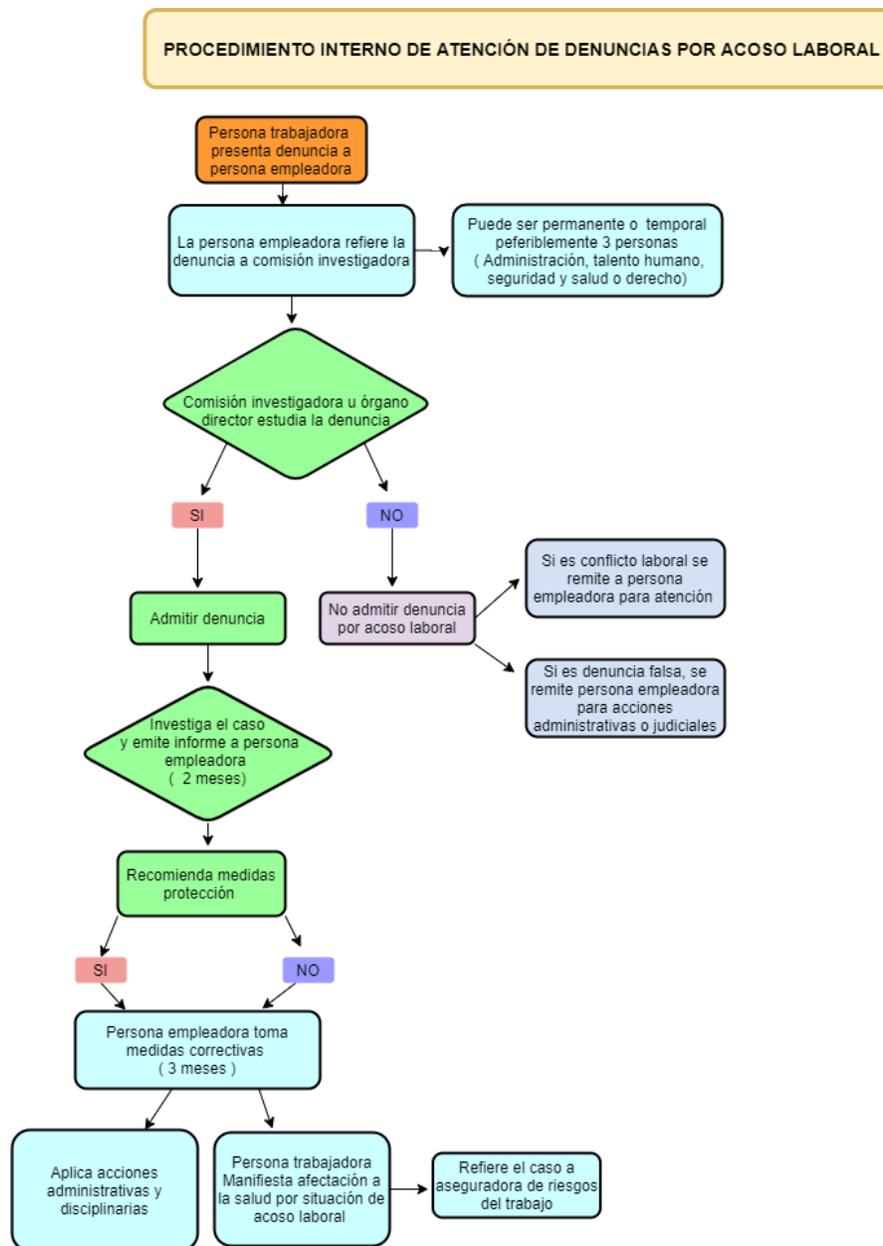
## ANEXO 3. CONSENTIMIENTO INFORMADO

### ANEXO III CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por este medio. Yo \_\_\_\_\_ cédula\_\_\_\_\_, manifiesto que en respuesta a la solicitud de actuación ante posible acoso laboral he sido informado y he comprendido las actuaciones que integran el “Protocolo de prevención, detección y atención del acoso laboral”. Además, autorizo a la comisión investigadora a que revise la documentación relevante y a que realice las entrevistas necesarias para completar o incorporar información al caso.

Nombre denunciante:	Nombre persona que recibe la denuncia:
Firma:	Firma:

## ANEXO 4. ESQUEMA FLUJO PROCESO DE DENUNCIA DE ACOSO LABORAL



## ANEXO 5. EJEMPLO DE BOLETA ESCRITA DE DENUNCIA POR ACOSO LABORAL. ANEXO 5. EJEMPLO DE BOLETA ESCRITA DE DENUNCIA POR ACOSO LABORAL.

Datos personales de la persona denunciante		Sexo (marcar con x)		
Nombres y apellidos:	Cédula de identidad:	H	M	T
Teléfono de contacto:	Correo electrónico:			
Datos ocupacionales				
Lugar de trabajo:	Dependencia en que labora:			
Puesto:	Antigüedad en el puesto:			
Jefatura inmediata:				
Persona implicada en los hechos (persona denunciada)				
Nombre:	Puesto:			
Teléfono de contacto:	correo electrónico:			

### Descripción de los hechos

En este apartado describa los actos violentos que usted considera fueron ejercidos contra usted (puede guiarse con el instructivo anexo) y si es posible indique la fecha en que acontecieron, duración, el lugar y adjunte los documentos probatorios como correos electrónicos, documentos escritos, fotos, notas, recados entre otros y a su vez detalle el nombre de personas de su lugar de trabajo que hayan presenciado o conozcan de los actos experimentados.

Descripción presuntos actos violentos	Fecha	Duración	Lugar	Prueba del acto	Personas presentes
Documentación anexa (marcar con x)					
SI: <input type="checkbox"/> ESPECIFICAR:			NO <input type="checkbox"/>		
Por este medio, yo _____ cédula _____, manifiesto que en respuesta a la solicitud de actuación ante presunto acoso laboral he sido informado y he comprendido las actuaciones que integran el Protocolo de prevención, detección y atención del acoso laboral. Además, autorizo a la comisión investigadora a que revise la documentación relevante y a que realice las entrevistas necesarias para completar o incorporar información al caso. Solicito el inicio del protocolo de Actuación frente al acoso laboral.					
Solicito el inicio del protocolo de Actuación frente al acoso laboral					
Lugar y fecha:	Nombre y firma persona denunciante		Nombre y firma de la persona que recibe la denuncia		

## INSTRUCTIVO DE LLENADO

Estos son algunos ejemplos de actos violentos, no es una lista exhaustiva, así que agregue cualquier otro acto que usted considere no este enunciado en el siguiente cuadro:

Tipo de actos violentos	Descripción y formas
Ataques a la persona acosada con medidas organizativas	Realizar un cambio de espacio físico, injustificado y en condiciones inferiores a las que se encontraba la persona trabajadora
	Limitar el acceso a información, herramientas y materiales necesarios para llevar a cabo la labor.
	Propiciar acciones que lleven al error.
	Asignación de tareas inútiles o incongruentes con las funciones para las que fue contratada.
	Hacer constantes amenazas de despido, traslado o sanciones.
	Realizar múltiples y reiteradas denuncias disciplinarias por motivos no justificados y evidentemente diferenciados con respecto a conductas similares del grupo de trabajo.
	Criticar sin fundamento; ignorar o descalificar el trabajo, ideas o propuestas.
	Reaccionar de manera reiterativa y desproporcionada o humillar a la persona trabajadora por cometer un error u omisión.
	Ejercer represalias contra la persona que realiza alguna denuncia o demanda por acoso laboral u otros presuntos delitos, relacionados con el centro de trabajo.
Ataques a las relaciones sociales y comunicación a la persona acosada	Propiciar el aislamiento social, restringiendo el contacto y la participación
	Limitar la comunicación de la persona trabajadora en el lugar de trabajo.
	Invisibilizar o ignorar a la persona.
	Excluir de actividades propias del trabajo como reuniones, correos electrónicos e instrucciones, entre otros.
	Excluir o no consultar sobre el interés de participar en actividades sociales durante la jornada laboral.
Ataques personales	Realizar, fomentar o difundir, usar expresiones de burla, comentarios denigrantes, rumores o calumnias, en relación a la vida personal o laboral de la persona trabajadora
	Golpear o dañar instrumentos, herramientas, equipos, mobiliario e infraestructura de trabajo u objetos personales.
	Enviar mensajes, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio hacia la persona trabajadora y su familia, claramente identificable quien los hace

Fecha: Día en que se produce la acción o comportamiento. Si se producen diversas acciones o comportamientos en un mismo día, se debe anotar en la descripción.

Duración: Indique si el acto se llevó a cabo durante un día, varios (cuantos), meses o años (cuantos)

Documentos probatorios: correos electrónicos, documentos escritos, fotos, notas, recados entre otros.

Personas presentes: Se refiere a otras personas presentes cuando tuvo lugar la acción, que no colaboran en ella y se mantienen como testigos silenciosos o bien intentan "ponerse de nuestro lado".

