

Universidad Nacional, Costa Rica  
Facultad de Filosofía y Letras  
Instituto de Estudios de la Mujer  
Licenciatura en Género y Desarrollo

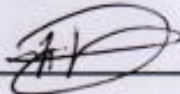
Diseño de herramienta para el abordaje del acoso laboral desde enfoques de género y derechos humanos, Centro de Información y Orientación del INAMU.

Trabajo Final de Graduación para optar por el grado de Licenciada en Género y Desarrollo bajo la modalidad de Práctica Dirigida.

Estudiante: Karla Hernández Hernández

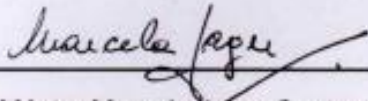
2022

**TRIBUNAL EXAMINADOR**



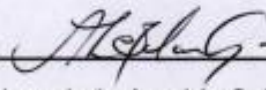
---

Máster María Amalia Penabad Camacho  
Tutora



---

Máster Marcela Jager Contreras  
Asesora



---

Licenciada Ana Lía Solano González  
Asesora



---

Doctora María Luisa Preinfalk Fernández  
Representante Dirección  
Instituto de Estudios de la Mujer



---

Máster Bibiana Núñez Alvarado  
Decana  
Facultad de Filosofía y Letras



---

Karla María Hernández Hernández  
Sustentante

## **AGRADECIMIENTOS**

Al equipo asesor María Amalia Penabad Camacho, Marcela Jager Contreras y Ana Lía Solano González por el acompañamiento desinteresado durante todo el proceso. A la coordinadora de carrera María Luisa Preinfalk Fernández y Melissa Arguedas Zumbado por toda la información y atención brindada, la anuencia de colaborar y la rapidez en la solución de conflictos y búsqueda de soluciones.

Al CIO por su compromiso y anuencia desinteresada en todo momento. Mariela Vega Cortés por facilitar los procesos de recolección de información con las usuarias. Expertas del tema en acoso laboral. Usuarias del CIO, que sin su valioso saber y sentir, este trabajo no hubiera sido posible.

Eimy Ramírez Fonseca y Cristófer Romero Mejía por el apoyo en el diseño y diagramación del módulo y ser excelentes amistades y confidentes, gracias infinitas.

## **DEDICATORIA**

A Luisita y al profe Marco por enseñarme la importancia de las luchas por los derechos humanos y la empatía desde temprana edad.

A María Amalia, quien asumió este reto y estuvo conmigo desde el primer día, llena de positivismo, humanismo y profesionalismo.

Ericka, amiga presente en las buenas y en las malas, gracias por estar siempre.

Juan Ca y Wil por darme ese último impulso que necesitaba.

A mis sobris, que son mi inspiración cada día.

A todas aquellas personas que han sufrido y sufren de acoso laboral, porque se avencinen tiempos mejores y se apruebe una legislación justa.

## RESUMEN

El siguiente trabajo final de graduación bajo la modalidad de práctica dirigida, se propuso como objetivo el diseño de una herramienta para el acompañamiento grupal en los procesos de atención a usuarias sobre el tema de acoso laboral desde enfoques de género y derechos humanos, en el marco del quehacer del Centro de Información y Orientación (CIO) del Instituto Nacional de las Mujeres.

Para ello, se implementó una metodología de tipo cualitativo, con un diseño de investigación fenomenológico empírico, desde un posicionamiento epistemológico feminista. Se realizaron entrevistas semiestructuradas dirigidas a: (1) personas especialistas en el tema para lograr identificar aspectos teóricos y metodológicos, (2) usuarias del Centro que han sido atendidas por vivencias de acoso laboral con el objetivo de conocer sus experiencias relacionadas con la atención brindada en la institución. También se realizó un grupo focal con las profesionales del CIO con el fin de conversar sobre las principales fortalezas y debilidades con la atención brindada sobre el acoso laboral tanto a nivel individual como grupal.

Como principales hallazgos destacan la importancia de enfatizar en la formación de personas usuarias el concepto del acoso laboral, las principales características, los diferentes tipos que existen, ejemplos específicos y qué hacer en caso de experimentar este tipo de violencia, además, por parte de las profesionales del Centro, se externó la necesidad de la creación de una herramienta formativa con materiales complementarios como una infografía para poder brindar la información sobre el tema de manera virtual o impresa, la cual se adjuntó a la siguiente propuesta.

A partir de los alcances de la investigación se creó un módulo de aprendizaje dirigido a las facilitadoras del CIO, diseñado con una metodología que trabaja desde la pedagogía feminista en la cual el rol de la persona facilitadora está basado en la intermediación de las actividades, reconociendo y validando los saberes de todas las personas participantes, buscando una formación para la vida de las personas.

El módulo elaborado contó con dos sesiones de validación implementadas por medio de grupos focales con las funcionarias del CIO. En el primero se señalaron observaciones para mejorar el contenido del mismo y una vez

incorporadas las correcciones se realiza el segundo grupo focal en el cual se lograron revisar las correcciones y aprobar el diseño del módulo de aprendizaje. Como aspecto complementario se promovió el diseño gráfico del módulo y los materiales de apoyo para enriquecer, mediante elementos de tipo visual, el uso de la herramienta.

<b>Contenido</b>	
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>1</b>
1.1 Introducción	1
1.2 Justificación	3
1.3 Antecedentes de Investigación	5
1.3.1 <i>Antecedentes Internacionales</i>	5
1.3.2 <i>Antecedentes Nacionales</i>	10
1.3.3 <i>Antecedentes Locales</i>	16
1.4 Definición del Problema	18
1.5 Objetivo General	19
1.6 Objetivos Específicos	19
1.7 Objetivo Propositivo	19
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>20</b>
2.1 Marco Teórico	20
2.1.1 <i>Perspectiva de Género y Derechos Humanos</i>	20
2.1.2 <i>Trabajo en grupos: Metodologías feministas</i>	22
2.1.3 <i>Pedagogía feminista</i>	23
2.1.4 <i>¿Qué se entiende por Acoso Laboral?</i>	24
2.1.5 <i>Desigualdades de Género y Acoso Laboral</i>	28
2.1.6 <i>Acoso Laboral y su Diferencia con el Sexual</i>	34
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>37</b>
3.1 Estrategia Metodológica	37
3.1.1 <i>Enfoques Teóricos-Metodológicos</i>	37
3.1.2 <i>Enfoque de Investigación Cualitativo</i>	37
3.1.3 <i>Diseño de Investigación Fenomenológico</i>	37
3.1.4 <i>Posicionamiento Epistemológico Feminista</i>	38
3.1.5 <i>Población de Estudio</i>	39
3.1.5.1 Personal del CIO	39
3.1.5.2 Usuaris del CIO	39
3.1.6 <i>Fuentes de Información Primaria y Secundaria</i>	39
3.1.7 <i>Categorías y Variables</i>	40
<i>Descripción de categorías y variables de estudio</i>	<b>40</b>
3.1.8 <i>Técnicas de recolección de información</i>	41
3.1.8.1 Entrevista semi-estructurada	42
3.1.8.2 Entrevista a usuarias	42
3.1.8.3 Entrevista a profesionales en el tema de acoso laboral	42

3.1.8.4 Grupo focal	42
3.1.8.5 Primer grupo focal para recopilación de información teórica y metodológica	43
3.1.8.6 Grupos focales para validación y retroalimentación de la herramienta	43
<b>3.1.9 Criterio de selección</b>	44
<b>3.1.10 Manejo de la información</b>	44
<b>3.1.11 Validez y Confiabilidad</b>	44
<b>3.1.12 Limitaciones del Estudio</b>	45
<b>3.1.13 Procedimientos Éticos de la Investigación</b>	46
<b>3.1.14 Fases de la Investigación</b>	46
Fase 1: Elaboración y Aprobación de la Propuesta de la Práctica Dirigida	46
Fase 2: Elaboración de Instrumentos para Recolección de Información	46
Fase 3: Recolección de Información	46
Fase 4: Sistematización de la Información	47
Fase 5: Diseño de la Herramienta	47
Fase 6: Proceso de validación del módulo de aprendizaje	48
Fase 7: Revisión final comité asesor	48
Fase 8: Defensa del Trabajo Final de Graduación	48
Fase 9: Entrega del Diseño de la Herramienta	48
<b>CAPÍTULO IV</b>	49
<b>4.1 Resultados y análisis de información</b>	49
<b>4.1.1 Aspectos teóricos del acoso laboral</b>	49
4.1.1.1 Comprensión del concepto del acoso laboral	49
4.1.1.2 Apropiación de conocimientos sobre el acoso laboral	50
4.1.1.3 Roles de género	51
4.1.1.4 Violencia en el lugar de trabajo	52
4.1.1.5 Diferentes maneras en que afecta el acoso laboral	53
4.1.1.6 Manifestaciones del acoso laboral	54
4.1.1.7 Diferencia entre el acoso sexual y el laboral	55
4.1.1.8 Conocimiento de temas relacionados a los derechos laborales e insumos normativos utilizados para el abordaje del acoso laboral	55
<b>4.1.2 Aspectos metodológicos para el abordaje del acoso laboral con grupos</b>	56
4.1.2.1 Metodologías utilizadas	56
4.1.2.2 Recursos o materiales utilizados	57
4.1.2.3 Eficiencia de las metodologías	58



4.1.2.4 Técnicas utilizadas para el abordaje de contenido sobre acoso laboral	58
4.1.2.5 Resultados alcanzados con las estrategias metodológicas utilizadas	59
4.1.3.1 Limitaciones de recurso humano para atender a las usuarias	59
4.1.3.2 Limitaciones de tipo tecnológico y acceso a internet	60
4.1.4 Necesidades de mejora para la capacitación en materia de acoso laboral	60
4.1.5 Vinculación entre metodologías utilizadas como abordajes feministas para el trabajo en grupos	61
4.1.6 Experiencias de las usuarias sobre la atención recibida en el CIO sobre temas de género	61
4.1.6.1 Calidad y satisfacción de la atención brindada	61
<b>CAPÍTULO V</b>	<b>63</b>
5.1 Diseño de un módulo de aprendizaje como herramienta para el abordaje del acoso laboral	63
<i>Productos para el abordaje del acoso laboral</i>	<b>65</b>
5.2 Validación de la propuesta teórico-metodológica con el CIO	65
<i>Observaciones realizadas durante el primer grupo focal</i>	<b>66</b>
<b>CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>67</b>
6.1 Conclusiones	67
6.2 Recomendaciones	68
6.2.1 Profesionales del CIO y el INAMU	68
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>70</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>78</b>
Anexo 1. Consentimientos Informados	78
1.1 Consentimiento Informado Profesionales en Acoso Laboral	78
1.2 Consentimiento Informado Profesionales CIO	79
1.3 Consentimiento Informado Usuarías CIO	81
Anexo 2. Instrumentos de Recolección de Información	83
2.1 Entrevista a Profesionales	83
2.2 Grupo Focal CIO	84
2.3 Grupo focal para validación CIO	85
2.4 Guía de Entrevista Semiestructurada Dirigida a Usuarías	86
Anexo 3. Módulo de aprendizaje sobre el acoso laboral desde enfoques de género y derechos humanos, Centro de Información y Orientación del INAMU	88
Anexo 4. Infografía	108

<b>Anexo 5. Presentaciones PDF</b>	137
<b>5.1 Unidad I</b>	137
<b>5.2 Unidad II</b>	141
<b>5.3 Unidad III</b>	145

**Contenido de tablas**

<b>Tabla 1.....</b>	<b>40</b>
<b>Tabla 2.....</b>	<b>65</b>
<b>Tabla 3.....</b>	<b>66</b>

# **CAPÍTULO I**

## **1.1 Introducción**

La propuesta de Trabajo Final de Graduación que se presenta a continuación se desarrolló bajo la modalidad de práctica dirigida y se llevó a cabo en el Centro de Información y Orientación (en adelante CIO) del Instituto Nacional de las Mujeres de Costa Rica. El propósito de la práctica dirigida fue diseñar una herramienta para el abordaje teórico-metodológico del acoso laboral desde enfoques de género y derechos humanos, dirigido al personal del CIO, para ser utilizada en procesos de capacitación a las usuarias.

Según el sitio web oficial del Instituto Nacional de las Mujeres (2020), el CIO atiende usuarias a nivel legal y psicosocial, de manera presencial y telefónica sobre temas relacionados a Derechos Humanos, información de servicios institucionales y orientación psicosocial.

Al tratarse de una práctica dirigida, se buscó construir aportes a la labor de la institución desde la especialidad de Género y Desarrollo, por lo tanto, se identificó como necesidad por parte de las especialistas que integran el CIO, la posibilidad de poder desarrollar capacitaciones de tipo grupal que permitan una orientación conceptual sobre la problemática de acoso laboral o mobbing. En este sentido, se recuperaron las diferentes voces que integran el proceso para enriquecer el intercambio de saberes y apropiar las herramientas que satisfagan de mejor forma la necesidad identificada.

La metodología propuesta para esta práctica es de tipo cualitativo, con un diseño de investigación fenomenológico empírico, desde un posicionamiento epistemológico feminista.

El presente Trabajo Final de Graduación comprende los siguientes apartados: Como primer apartado se encuentra la justificación, en donde se realiza un acercamiento acerca de los requerimientos del CIO asociados al aumento de las consultas en el CIO sobre el acoso laboral y la necesidad de una nueva estrategia para abordarlo.

El segundo apartado de antecedentes, tanto nacionales como internacionales, en donde se explica lo que se ha investigado del acoso laboral. Se identifica como aspecto interesante que las investigaciones no han sido suficientes, se requieren más, a pesar de que en lugares como Europa se ha abordado a mayor escala, sigue siendo insuficiente.

Como siguiente apartado, se estableció la definición del problema y el planteamiento de los objetivos, tanto el general como los específicos y un objetivo propositivo, siempre tomando en cuenta el acceso y las posibilidades reales que se tienen para poder realizar una práctica exitosa y productiva.

El abordaje teórico que fundamenta este trabajo se dividió en seis subcategorías, la primera de ellas es el abordaje de lo que es perspectiva de género y derechos humanos que se vincula directamente con la temática principal, después se explica el abordaje metodológico y la pedagogía feminista del cual parte el desarrollo de la herramienta, se continúa con el eje conceptual del acoso laboral o mobbing, como se presenta y sus características, para concretar las diversas desigualdades de género en el ámbito laboral y se finaliza con la diferencia entre acoso laboral y sexual.

En el tercer capítulo se encuentra todo lo relacionado a la estrategia metodológica, en donde se exponen las fuentes y técnicas de recolección de información, las categorías y variables a analizar, así como las fases en las cuales se ejecutará la investigación.

Posteriormente se reportan y analizan todos los resultados obtenidos de la recolección de información. Aquí se evidencia cómo estos hallazgos contribuyen a la elaboración de la herramienta teórica-metodológica para abordar el tema del acoso laboral de manera grupal desde el CIO.

Finalmente, el apartado de conclusiones que resumen lo alcanzado al concluir con todas las etapas de la investigación, adicionalmente, se establecen recomendaciones para las profesionales en el tema de acoso laboral, para las profesionales del CIO y las usuarias de la institución.

En el capítulo de anexos se pone a disposición el módulo de aprendizaje propuesto, así como los instrumentos para la recolección de la información, incluyendo los consentimientos informados y por último la recopilación de las referencias bibliográficas pertinentes.

## **1.2 Justificación**

El acoso laboral se clasifica como una forma de violencia en tanto limita los derechos de una persona en su ejercicio laboral. Esta problemática social ha sido de interés del Instituto Nacional de las Mujeres. En el CIO, las psicólogas Mariela Vega Cortés y Paola Segura Garnier son las encargadas de atender a las usuarias que han vivido o viven acoso laboral. La psicóloga Vega, manifiesta que “se ha observado en el último año un aumento en los casos de mujeres que acuden a solicitar apoyo para atender situaciones de acoso laboral”. (M. Vega, comunicación personal, 12 de marzo, 2019).

Costa Rica se constituye como un Estado democrático el cual cuenta con tres poderes estatales que son los encargados de la estabilidad social ciudadana. Según se van presentando necesidades a nivel social, se crean y proponen diversas leyes, decretos y políticas públicas que permitan defender los derechos de todas las personas. Siendo el INAMU una institución que atiende la defensa de los derechos humanos de las mujeres debe promover acciones para la visibilización, sensibilización y transformación de las vivencias de desigualdad que experimentan las mujeres.

Según la psicóloga Vega por comunicación personal en el 2019, a raíz del aumento de las consultas sobre el acoso laboral en el CIO, se presenta la necesidad de contar con herramientas de apoyo para abordar el acoso laboral con perspectiva de género en forma grupal, ya que, individualmente ya cuentan con estrategias de atención psicológica. Martínez (2019), expone que:

Un estudio realizado a 1200 personas, 400 por cada país, reveló que, en Costa Rica, Ecuador y Uruguay, 62.9% de los trabajadores encuestados sufren de acoso laboral, donde el 55.4% pertenecía a la empresa privada y un 44.6% respondió que pertenecía a la empresa pública (p.1).

El acoso laboral se está presentando de diversas maneras, causando daños en la salud de las personas. Tal y como lo presenta Vargas (2011), existen cuatro elementos que caracterizan el acoso laboral en Costa Rica señalados por la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, los cuales son:

Intencionalidad de minar la autoestima y dignidad del funcionario, repetición de la agresión por un período, que la agresión provenga de quien tiene la capacidad de causar daño, que la finalidad consiste en presionar al servidor para que abandone su trabajo y así dar por terminada la relación de empleo, (p.81).

Como lo señala la especialista del CIO encargada de la atención individualizada a las mujeres que son víctimas de acoso laboral, “cuando se le brinda la atención psicológica, es cuando la persona está sumamente afectada y efectivamente se ha comprobado que sufre de acoso laboral, sin embargo, también muchas mujeres consultan cuando logran detectar alguno de los elementos anteriores”. (M, Vega, comunicación personal, 12 de marzo, 2019), y es por ello por lo que la institución propone trabajar el tema a nivel grupal, por medio de un seguimiento adecuado. De acuerdo con una nota de Araya (2011), en Semanario Universidad:

La falta de legislación adecuada y una cultura que invisibiliza el acoso laboral como una práctica denigrante que destruye psicológica y hasta físicamente a las personas -con severos daños para el entorno familiar y el clima laboral de las mismas organizaciones-, inciden en la escasa denuncia de los hechos. Sin embargo, estas han registrado un aumento a medida que el tema ha empezado a ser tratado en los medios de comunicación, comentó Briones (p.9).

Es necesario aumentar los esfuerzos de investigación, así como de campañas y capacitación que logren incidir de manera directa en la concientización de las personas, además de empoderar y brindar el conocimiento necesario para identificar cuando se está presentando acoso laboral y de qué manera se podría actuar ante tal situación.

Además, es necesario incorporar la variable de género en el tema de acoso laboral, ya que, según los antecedentes revisados, queda en evidencia que no se ha estado tomando en cuenta en la mayoría de los estudios, dejando un vacío en la comprensión de cómo se expresa el acoso laboral en forma diferenciada según la edad, género, etnia y otras características de las personas afectadas.

### **1.3 Antecedentes de Investigación**

#### **1.3.1 Antecedentes Internacionales**

Manuel Luna (2003), realizó un estudio en Madrid titulado “Acoso psicológico en el trabajo (mobbing)”. Se aborda el tema extensamente, abarcando desde las definiciones, hasta sus diferentes manifestaciones, causas de éste, personas implicadas, consecuencias y otras. Para recolectar la información, realizó entrevistas a un grupo de 6 personas que fueron acosadas de diferentes formas en sus espacios laborales.

Para esto, se realizaron entrevistas a personas que tienen amplia experiencia en el ámbito empresarial y laboral, ambiente en el cual desarrollan sus labores, prestando atención a las causas y el origen de dicho fenómeno, llegando a la conclusión según Luna (2003), que todas las personas a las que se acudió coincidieron en que, según las diferentes formas de organización, puede o no presentarse el acoso laboral y que existen nuevos métodos de organización que lo pueden promover. Según Piñuel, citado por Luna (2003):

Los factores que están presentes en las organizaciones donde hay mobbing son entre otros la excesiva burocratización -que aparece sistemáticamente en los estudios-, el caos organizativo, ya que en un medio en el que todo es urgente el fenómeno pasa más desapercibido. Está presente también con bastante frecuencia en las organizaciones que han ido desestructurando los contenidos del trabajo, es decir no existen descripciones y análisis de puesto (p.164).

Es importante rescatar que, en este trabajo realizado por Luna, a pesar de que no se aborda desde enfoque feminista específicamente, se destaca la situación

de las mujeres en el ámbito laboral, siendo fundamental para la elaboración de una herramienta para el acompañamiento grupal de atención a usuarias sobre el tema de acoso laboral en el CIO.

Luna (2003) explica que las condiciones en las cuales se contrata a las mujeres son en muchos casos peligrosas o se encuentran en desventaja con los hombres; el autor afirma “que las mujeres sufran este problema con mayor frecuencia que los hombres se debe fundamentalmente al profundo desequilibrio de poder entre los sexos en los ámbitos políticos, económicos, religiosos y también sociales” (p.87)

Se visualiza con la cita anterior que en definitiva las desigualdades desde el ámbito público y privado afectan directamente a las mujeres, quienes se encuentran en constante lucha para lograr que estas deplorables condiciones cambien, sin embargo, se requiere de más estudios, investigación, reconocer y visibilizar que es un problema de orden mundial.

Por su parte, Eutropia Salinas realiza un trabajo para presentar su tesis doctoral relacionado al acoso laboral durante el año 2008 en Alicante, España, el cual se llama “Acoso moral en el trabajo, una perspectiva sociológica”, donde la autora especifica que el primer acercamiento al tema se debe a una serie de observaciones que realizó entre una persona empleada y la empleadora y en otros casos, dentro del mismo grupo de trabajo, refiriéndose al ámbito de profesionales en el área de trabajo social.

La autora se enfoca en tres objetivos principales; analizar el proceso de acoso y las causas, examinar cómo influyen los cambios en el contexto social para observar cómo se manifiesta actualmente y estudiar y analizar la influencia de los valores culturales de la persona que es acosada en el hecho del sufrimiento de esta, por medio de datos documentales y la aplicación de entrevistas a profundidad a 59 personas en total.

En el estudio, la autora logró llevar a establecer una extensa serie de conclusiones, sin embargo, para efectos del presente trabajo se evidenciarán los síntomas y características que logran situar a la persona acosada y a la acosadora.



Por lo tanto, según la autora, se logra determinar que el 93% de las personas acosadas estaban sufriendo trastornos del sueño como pesadillas o insomnio, por otro lado, un 49% están sufriendo de ansiedad, incluyendo en algunos casos desorientación y pérdida de memoria y en un 44% de los casos mencionan sufrir tristeza, llanto fácil, desánimo, cansancio, apatía. Tomando en cuenta los síntomas somáticos podemos mencionar, vómito, dolor de cabeza y pérdida de peso. En función de lo planteado, los datos que demuestra la autora son importantes tomarlos en consideración para lograr identificar posibles casos o síntomas que podrían presentar algunas de las usuarias del CIO, para tomar en cuenta en la elaboración de la herramienta a proponer.

Dentro de este orden de ideas, Liliana Parra realizó el estudio “Vivencias y experiencias del acoso psicológico laboral en docentes universitarios médicos y enfermeras. Cali, Colombia. 2009-2010”. El objetivo principal fue determinar la ocurrencia y comprender experiencias y vivencias del mobbing en una Institución de Educación Superior, IES, de la ciudad de Cali, Colombia.

Una de las particularidades del estudio según lo apunta la autora, es que trabaja desde el método cualitativo y cuantitativo, ya que, la mayoría son cuantitativos. Además de esto, Parra (2010), afirma que “la mayoría de los estudios son de procedencia europea, con lo que, es importante visibilizar la problemática también en otros países” (p.26).

Esta tesis es relevante para el trabajo que se desea realizar en el CIO, ya que, logra explicar de manera muy clara y concisa aspectos que facilitan la comprensión del tema, por ejemplo: se habla de las diferencias entre mobbing, bullying, acoso sexual que es de gran relevancia para el análisis y estudio del acoso laboral, ya que, en muchas ocasiones se tiende a confundir con otras formas de violencia.

Para recolectar información, se realizó una serie de entrevistas, de las cuales se pueden retomar aspectos importantes; tanto su salud emocional como física se vio muy perjudicada, esto se puede tomar en cuenta al plantear la herramienta para brindar información sobre los síntomas o consecuencias del acoso laboral.

La autora afirma que existen algunos factores personales como la dependencia económica y falta de mecanismos de afrontamiento en solución de problemas, que se pueden llegar a convertir en factores que afectan la manera de abordar el acoso laboral, también podría afectar el método que utilicen las personas que lideran las instituciones para desenvolverse ante situaciones de acoso laboral.

Por otro lado, la siguiente tesis doctoral fue realizada por Julissa Morales en el año 2015 bajo el nombre de “Acoso Psicológico Laboral (Mobbing) y su Impacto en el Desempeño Laboral. Aplicación a los Maestros de los Municipios de Juana Díaz y Ponce, Puerto Rico”. Se retoman temas de los cuales se han abordado anteriormente; como por ejemplo la definición del mobbing, los diferentes tipos y las diferentes consecuencias en las personas que lo sufren. Morales (2015), señala como su objetivo principal:

El presente trabajo de investigación pretende hallar factores motivacionales y ambientales (clima organizacional) que exacerban conductas de acoso hacia el maestro de los municipios de Juana Díaz y Ponce, Puerto Rico. Se pretende indagar cómo el Departamento de Educación de Puerto Rico maneja las situaciones de acoso laboral y en los casos donde existe *mobbing* cómo ha afectado el rendimiento laboral del maestro en estos municipios. (p.165)

En el caso de esta tesis, la autora retoma constantemente lo que son las características de la persona acosadora y la que es acosada para poder identificarlas, además de esto, expresa que es necesario revisar el ambiente organizacional de los municipios de Juana Díaz y Ponce para lograr estudiar la manera en la cual actúan las autoridades.

Otro aspecto relevante que puede servir para el objetivo del trabajo es que la autora, explica cómo investigar el tema por medio de diferentes recursos, por ejemplo, señala los cuestionarios que han sido elaborados y adaptados por muchos y muchas académicas, según las distintas necesidades que desean investigar.

Otro método para recolectar información que se puede tomar en cuenta son las entrevistas que se encargan de describir el proceso gradual del acoso laboral o mobbing, o grupos focales trabajando con alrededor de 12 personas para discutir y

elaborar desde las experiencias, las temáticas que se quieren abordar, todas las anteriores han sido técnicas explicadas y utilizadas por autoras y autores que han abordado esta materia.

Según los resultados, dentro de las conclusiones que se exponen es que las y los maestros afectados identifican que el rendimiento laboral tiende a bajar, también se logra identificar que la frecuencia en que sufren del acoso es de dos veces a la semana aproximadamente y los daños que sufren no son sólo psicológicos, también físicos.

Por último, Elena Baixauli (2016) presentó en Valencia el trabajo de doctorado titulado “La mediación empresarial como herramienta para la prevención del mobbing”, su objetivo es mostrar una revisión sobre la literatura actual sobre el acoso laboral. Velia, citada por Baixauli (2016) afirma que:

El perfil de empresas generadoras del *mobbing*, coincide con las siguientes variables: organizaciones con grandes estructuras jerárquicas, organizaciones que promueven la competitividad entre los empleados, organizaciones perversas donde no existen los valores morales, métodos de producción y de trabajo extremadamente pobres, ausencia de interés y apoyo por parte de los superiores, existencia de líderes espontáneos no oficiales, trabajo con bajo contenido, conflictos de rol, flujos pobres de información, estilos de dirección autoritarios. (p.22)

A pesar de que las características anteriores no se pueden generalizar, es importante tomarlas en cuenta, ya que, es una referencia que se puede tomar para prevenir el mobbing. Baixauli (2016), cuenta que la falta de un adecuado entendimiento puede ser una de las causas del acoso laboral, la comunicación no verbal negativa puede causar inseguridad en algunas personas e incluso miedo, mientras se les minimizan por la persona opresora.

El proyecto de graduación es sumamente extenso y cuenta con información muy valiosa, por ejemplo, la autora explica de manera detallada y enfocada en qué maneras se puede presentar el acoso laboral, sobre cuáles circunstancias y cómo se puede propiciar según las características de la empresa u organización.

Lo anterior es de gran relevancia, ya que, con dicha información se comprende mejor por qué se da el acoso laboral, además de identificar características de las empresas, de la persona que acosa y la acosadora para enfocar de manera cuidadosa el módulo socioeducativo que se desea elaborar para el Centro de Información y Orientación.

Todos los estudios que se han mencionado son primordiales para abordar la Práctica Profesional en el Centro de Información y Orientación del Instituto Nacional de las Mujeres, se debe tomar en cuenta que para abordar este tipo de temas se debe contar con estudios previos para poder comprender y abordarlo mejor. Es necesario enfatizar que, en los antecedentes internacionales, ninguno presenta perspectiva de género, dejando en evidencia la necesidad de más estudios sobre el acoso laboral que se planteen desde la perspectiva de género y derechos humanos.

### **1.3.2 Antecedentes Nacionales**

En el presente apartado se puede observar en los estudios revisados cómo se evidencian las diferentes maneras en que se manifiesta esta forma de violencia, además hacen referencia a las consecuencias que pueden tener las personas víctimas.

En el año 2022, durante la nueva gestión del presidente Chaves Robles 2022-2026, se retoma la discusión sobre proyectos de ley en materia de acoso laboral y se incorpora al flujo legislativo el proyecto “Ley para Prevenir y Sancionar el Acoso Laboral en el Sector Público y Privado” (expediente 20873). De acuerdo con la Ministra de Trabajo, Marta Esquivel (Arce, 2022), el medio utilizado para legislar en materia de acoso laboral es a través de la jurisprudencia y resalta la necesidad de contar con normativa específica para atender esta problemática en el marco de las relaciones laborales.

En Costa Rica los estudios e investigaciones realizadas sobre el acoso laboral son escasos. A continuación, se presentan los que se utilizaron para esta investigación; Erika Araya (2003), en su trabajo de maestría titulado “Mobbing: una realidad Nacional, dentro de las relaciones de trabajo, urgida de regulación”, el

objetivo de la autora es hablar sobre el tema, para que las personas lectoras tengan una mejor orientación sobre el acoso laboral o mobbing.

Araya (2003), plantea que es fundamental formular posibles soluciones de índole jurídico-social para que en las empresas se puedan tomar medidas, concientizar y prevenir estas situaciones. Para esta propuesta se realizó una revisión de material bibliográfico bastante minuciosa, tanto físico como virtual y se indica que existe deficiencia de conocimientos y/o investigaciones sobre el tema a nivel global, además en la presente investigación se observa la importancia de luchar en contra del acoso laboral.

Dentro de las conclusiones más relevantes se pueden destacar la importancia de la regulación sobre el acoso laboral tanto a nivel nacional como internacional, existe poco conocimiento de empresarias y empresarios, se requiere de capacitación y distribución de información, según lo apunta la autora, los y las empleadas comiencen con políticas preventivas del acoso laboral, sin embargo, no plantea de qué manera se puede lograr o por medio de cuáles recursos.

Según la autora, en nuestro país existen las bases jurídicas fundamentales para poder crear una política que regule el acoso laboral, si esto se realizara, se podría contribuir con los procesos de orientación que se brindan en el CIO, además es una manera en la que se podría mejorar la calidad de vida de muchas mujeres y promover el respeto de los derechos de las personas frente a esta forma de violencia.

Encontramos también la tesis de María Quirós, (2006) titulada “Proyecto de ley contra el acoso psicológico y moral en el trabajo, tramitado bajo el expediente legislativo 15 211. Un análisis de derecho comparado”, desarrolla un análisis del proyecto y sus implicaciones en el país.

El objetivo general de dicha tesis fue plantear cuál es la problemática que existe en el país relacionada con el acoso laboral, por medio de la exposición de conceptos básicos, derechos y garantías que se ven afectadas con el mobbing y cuál ha sido el tratamiento legislativo, así como una comparación con otros países. Para la metodología, “la presente investigación se sitúa en el paradigma positivista, por cuanto éste se basa en la descripción y demostración de hechos y trata de ver

objetivamente el problema del acoso psicológico y moral en el trabajo, planteado en forma general” (Quirós, 2006. p.8).

Para el caso de interés en este estudio se tomó en cuenta, aparte del análisis del proyecto, la comparación que se realiza y la explicación sobre los avances normativos que hay en otros países a nivel legislativo y con proyectos de países europeos como Francia y España y del continente americano como, por ejemplo: Chile o Brasil.

El trabajo de campo se basó en entrevistas estructuradas y sesiones de trabajo tanto con personas que han sufrido de acoso laboral, como con profesional en la salud que conocen del tema. Se logra identificar que a pesar de que este fenómeno se produce con frecuencia y crea malestares en las víctimas, en muchos casos se percibe de forma natural y no se le presta la atención que verdaderamente requiere y además las personas que lo logran denunciar no cuentan con respuestas satisfactorias dadas por las entidades encargadas, que es el caso de muchas de las usuarias del CIO, según como lo menciona la psicóloga encargada de la atención individual.

Para el siguiente antecedente, resulta importante señalar que se realizó bajo una perspectiva de género, lo cual no se encontró en ninguno de los estudios internacionales, encontramos la tesis de Gisella Segura, (2014), titulada “Casos denunciados en la Universidad Nacional de acoso laboral y psicológico durante 2008 y 2009: Un análisis de sus manifestaciones y consecuencias desde una perspectiva de género”, este trabajo se desarrolla con el fin de evidenciar la problemática real y poder plantear alternativas de prevención contra el acoso laboral en la Universidad Nacional. Según Segura (2014):

El objetivo central fue analizar, desde la perspectiva de género, las manifestaciones que conlleva el acoso laboral psicológico ocurrido en los ámbitos administrativo y académico de la Universidad Nacional (Sede Central) y denunciados en los años 2008 -2009 y las consecuencias que evidencian las mujeres y los hombres víctimas. (p.3)

El abordaje metodológico utilizado fue de tipo cualitativo, recopilando información primaria con personas que fueron víctimas de acoso laboral, por medio

de entrevistas a profundidad, participando 3 mujeres y 4 hombres que presentaron denuncias por acoso laboral en la Universidad Nacional durante los años 2008 y 2009, lo cual permitió conocer las diversas experiencias.

Aparte de esto se aporta, por medio de entrevistas estructuradas, información de profesionales que han asistido o han sido parte de procesos de este tipo en la atención de personas, como por ejemplo autoridades universitarias o la persona representante de la Asociación Nacional de empleados (ANEP) o la abogada del Sindicato de Trabajadores de la Universidad Nacional.

La autora realiza un exhaustivo análisis sobre las diferentes maneras en las cuales se ven afectadas las mujeres y los hombres cuando han sido víctimas de acoso laboral, así también logra evidenciar las diferentes estrategias y respuestas que dan, según su género. Segura (2014), expone que:

Si se es hombre, el tema de la ridiculización pasa por registrarlo o ubicarlo en una posición de inferioridad al igualar su condición a una posición subordinada -inferior- desde una lógica patriarcal y se pone en tela de juicio su valía en términos de una masculinidad hegemónica. La cita antes registrada, con valoraciones de “poco hombre”, “sos una cochinado”, denigra dentro de la lógica patriarcal a un hombre, cuando se le ubica en una condición de inferioridad, se degrada y se permite el tratarlo como se “debe tratar a una mujer”, dentro de las manifestaciones del sistema patriarcal. (p.89)

La cita anterior refleja muy bien lo que se vive cotidianamente en los diversos ambientes laborales. Se relaciona la inferioridad con lo femenino, lo menos capaz o lo que no hace falta. Por otro lado, en el caso de las mujeres Segura (2014), explica:

(...) socialmente hay una serie de valoraciones transmitidas desde la lógica patriarcal que le “otorgan permiso” a la persona que acosa para reafirmar signos de desvalorización hacia las mujeres, que se traslada del espacio privado hacia el espacio público. En este sentido, las mujeres “deben” aceptar abusos para sostenerse en su actividad laboral y asumir posiciones

de sumisión, aún más en un ambiente de trabajo, en donde quien “manda y a quien tiene que obedecer es al jefe o a la jefa. (p.89)

En la cita anterior se ve reflejada la realidad que han vivido las mujeres durante muchos años, la socialización se ha encargado de reproducir un sistema patriarcal que condiciona a las mujeres a desenvolverse en el ámbito privado, mientras que los hombres se encargan del entorno público y cuando no se cumple esta distribución dicotómica, suelen verse afectadas en espacios laborales.

Según Segura (2014), en su estudio tanto a hombres como a mujeres se les han atribuido roles y estereotipos para poder cumplir su papel en la sociedad, sin embargo, a las mujeres se les atribuyen mayores desventajas, ya que, se encuentran dentro del ámbito privado, sin tener las oportunidades de estar o ejercer puestos de decisión, siendo una de las muchas razones de las cuales las mujeres deciden callar las diferentes formas de violencia.

La autora propone como una de sus conclusiones que la manera en la que se expresa el acoso laboral es diferente en mujeres y en hombres, ya que, en ellas se tiende a minar la integridad y el valor de la persona con frases como “usted solo sirve para limpiar” y en ellos generalmente se hace referencia al buen o mal trabajo que desempeñan.

La investigación de Segura (2014), es relevante para este Trabajo Final de Graduación, ya que, expone y analiza el tema de acoso laboral desde una perspectiva género-sensible, resalta las diferencias que se dan entre hombres y mujeres, además de poner en evidencia las experiencias que se han vivido en la Universidad Nacional, así como las consecuencias que sufren a nivel emocional, familiar, económico y de salud.

Por último, Shirley Murcia Ríos y Marjorie Wilson Rodríguez (2014), presentan su tesis titulada “La tutela jurídica del trabajador víctima de acoso moral laboral y su comparación con la tutela contra el acoso sexual laboral”. Según las autoras el trabajo pretende realizar un estudio de la figura del acoso moral laboral para lograr observar si existen carencias con respecto a las leyes para penarlo, además de informar y concientizar sobre el tema.



Murcia y Wilson (2014) plantearon como objetivo general “analizar la tutela jurídica a fin de determinar si se violenta el derecho humano a la no discriminación en el trabajo” (p.9), aparte se utilizó una metodología de tipo explicativa, basada en revisión de documentos como libros, publicaciones y jurisprudencia laboral.

Si bien se identifica que la legislación costarricense en esta materia es reducida y se debe trabajar en crear y ajustar lo que ya existe, también se requiere prestar atención en la creación e implementación de nuevas acciones o métodos que apoyen la prevención y cómo abordar el tema con las personas que lo llegan a vivir. Murcia y Wilson (2014), explican que en Costa Rica se ha procurado legislar en este tema mediante proyectos de ley entre ellos:

- Proyecto No. 15211 denominado “Ley contra el acoso psicológico y moral en el trabajo”
- Proyecto No. 17620 nombrado “Ley para la prevención y tratamiento contra el acoso psicológico en el trabajo”

Sin embargo, ambos proyectos fueron archivados en la Asamblea Legislativa, Murcia y Wilson (2014), explican que la Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia en el voto 655-2005, establecen principios que deben estar presentes para poder verificar y penalizar el acoso laboral, por ejemplo:

- Que los actos de acoso se manifiesten al menos una vez a la semana, durante al menos seis meses.
- Que la finalidad sea que la persona acosada se sienta obligada a renunciar a su puesto de trabajo.

Los principios planteados anteriormente pueden ser eficaces y es correcto que existan ciertos parámetros para lograr identificar lo que se está viviendo y como se debe penalizar, sin embargo, lo establecido puede traer consecuencias negativas, ya que, puede darse por ejemplo, que el acoso no se presente todas las semanas, pero, la prevalencia es grande y agotadora o bien se logre identificar rápido y no se pueda actuar ante la ley porque no han pasado seis meses, entonces se deberían considerar otras variables.

El trabajo realizado por Murcia y Wilson (2014), es muy significativo, ya que, expone de manera concreta con lo que se cuenta en nuestro país sobre acoso laboral a nivel legal, por ejemplo se explican los artículos constitucionales que se utilizan o se parte para regular la materia: el artículo 33 de la Constitución Política que señala que “toda persona es igual ante la ley y no podrá practicarse discriminación alguna contraria a la dignidad humana”, que toma como base el principio de la igualdad, discriminación en el empleo, el derecho al trabajo y el derecho a la salud.

Es importante destacar dentro de las conclusiones de las autoras la importancia de no contar solamente con la existencia de una ley que regule el acoso, también debería existir un protocolo en el cual se especifique el procedimiento a seguir para poder denunciar, permitiendo mayor seguridad jurídica.

### **1.3.3 Antecedentes Locales**

Al tratarse de un Trabajo Final de Graduación de tipo Práctica Dirigida, se buscó aportar mediante una investigación en una necesidad concreta determinada en conjunto con la institución en la que se realiza la práctica. En este caso, se aportó al Centro de Información y Orientación (CIO) del INAMU, el cual es un espacio en donde se brinda información, orientación y referencia, para facilitar a las mujeres el acceso a los diversos recursos, transferencias y servicio de las instituciones, con el fin de contribuir a generar condiciones en el ejercicio de sus derechos. El INAMU (2022), propone que el Centro de Información y Orientación –CIO- atiende a nivel legal y psicosocial, tanto a nivel presencial y telefónico, como por este medio, en los siguientes temas:

- Orientación en Derechos Humanos de las Mujeres: Derecho de Paternidad Responsable, Pensiones Alimentarias, Derechos Laborales entre otros.
- Información de Servicios Institucionales: Bonos de Vivienda, subsidios, empresariedad.
- Orientación Psicosocial. (p.1).

Dentro de los primeros acercamientos sobre el acoso laboral que propone el CIO, podemos encontrar un material informativo de la Colección llamada *Tenemos*

*Derecho a Tener Derechos*, llamado “Trabajar sin Acoso es un Derecho y es Posible en un Ambiente Libre de Violencia”, en donde se explica de manera precisa los tipos de acoso laboral, características, dinámicas, impactos entre otros.

El CIO, a raíz del aumento de las consultas sobre acoso laboral, decide empezar a probar diferentes mecanismos para el acompañamiento grupal con las usuarias que lo enfrentan o han enfrentado. La psicóloga Mariela Vega, comenta que “a partir del año 2018 se trabajó con talleres 2 grupos por año, empezando con 10 sesiones, de las cuales las primeras fueron exitosas (Las primeras 4 sesiones exitosas, después las usuarias no podían asistir a las demás por falta de tiempo y permiso en el trabajo)”. (M. Vega, comunicación personal, 12 de marzo, 2019).

Dentro de lo identificado por la especialista, comenta que las personas participantes de los talleres tienden a hablar mucho, lo que suele cambiar el rumbo de las actividades planeadas, identificando la importancia de la validación de las vivencias y sentimientos de las usuarias.

Según la especialista, el siguiente grupo se trabajó con seis sesiones, sin embargo, seguían enfrentando obstáculos, por ejemplo, que no todas las usuarias pueden asistir a tantas sesiones, ya que, en el trabajo no se les da permiso o incluso, el tiempo de asistencia se los rebajan del salario.

También, se intentó trabajar el tema del acoso por medio de grupos de apoyo que consistían en realizar una validación de las vivencias a nivel grupal y la retroalimentación en temas de acoso laboral, pero en estos no existía una mediación y un plan estratégico que permitiera a las profesionales del CIO poder transmitir toda la información necesaria relacionada con el tema.

Además de los talleres que han implementado y la información y orientación que se les ha podido brindar, muchas usuarias también han sido atendidas psicológicamente por las tres psicólogas del CIO de manera individual, con un proceso terapéutico.

El último taller realizado fue el 12 de septiembre del 2019, impartido por las psicólogas Paola Segura y Rocío Castillo en conjunto, con una agenda de 1 sesión de 4 horas y media durante la mañana, tratando de abordar temas informativos del

acoso laboral por medio de exposiciones. Para esta sesión, se contó con dos exposiciones magistrales por parte de las psicólogas, utilizando presentaciones en PDF, una actividad de reconocimiento del trabajo de cada una de las participantes con intercambio verbal de las experiencias y vivencias, y una reflexión grupal para terminar con el cierre de la actividad.

#### **1.4 Definición del Problema**

En relación con lo expuesto por la psicóloga Mariela Vega sobre el incremento en las atenciones sobre acoso laboral en el CIO que antes se mencionó y, según el relato de las usuarias recuperado por la psicóloga encargada de la atención individual, esta situación afecta la estabilidad en el empleo y las coloca en condiciones laborales hostiles, tareas humillantes, agresiones verbales, lo que genera un profundo impacto y deterioro psicológico en su vida personal y familiar.

En el CIO, se ha abordado el tema de manera grupal desde el año 2018 por medio de talleres de 10 sesiones, sin embargo, no se ha logrado establecer un método eficiente y eficaz que responda a las diferentes demandas de la población. Considerando la accesibilidad que tengan las usuarias para asistir y la disponibilidad según los horarios de trabajo, es necesario considerar también que muchas de ellas además tienen otras responsabilidades, no obstante, es importante que cuenten con herramientas teóricas para enfrentar el acoso o bien, difundir la información.

Según las revisiones de información bibliográfica sobre el tema del acoso laboral, que se encuentra en los antecedentes del presente trabajo, a saber: tesis, libros, artículos, entre otros, se logró identificar los aspectos más relevantes a tomar en cuenta para poder analizar y abordar el tema desde el enfoque de género y derechos humanos.

En Costa Rica, de acuerdo con la legislación, no hay un procedimiento o norma específica para abordar el acoso laboral desde el ámbito jurídico y las personas se encuentran en un estado de indefensión (Briones, 2007). Es por esto también que surge la necesidad de trabajar con las mujeres, apuntando al empoderamiento, entendido como una manera en la que puedan tomar acción

frente a situaciones de acoso laboral, e inclusive ayudar a otras mujeres por medio del componente formativo que se les brindará con la herramienta a desarrollar.

### **1.5 Objetivo General**

Diseñar una herramienta para el acompañamiento grupal en los procesos de atención a usuarias sobre el tema de acoso laboral desde enfoques de género y derechos humanos, como parte del quehacer del Centro de Información y Orientación (CIO) del Instituto Nacional de las Mujeres.

### **1.6 Objetivos Específicos**

1-Contrastar aspectos teóricos para el abordaje del acoso laboral en procesos grupales desde las voces de especialistas en la temática y de las integrantes del CIO.

2-Identificar aspectos metodológicos para abordar el acoso laboral en procesos grupales desde las voces de especialistas en la temática y de las integrantes del CIO.

3-Conocer las experiencias de usuarias del CIO que consultan o reciben atención sobre el tema de acoso laboral relacionadas con la metodología y los contenidos en las sesiones en las que han participado.

### **1.7 Objetivo Propositivo**

4-Diseñar una herramienta teórico-metodológica para el abordaje grupal del acoso laboral dirigida a las profesionales del CIO en la atención de usuarias desde los enfoques de género y derechos humanos.

## **CAPÍTULO II**

### **2.1 Marco Teórico**

#### **2.1.1 *Perspectiva de Género y Derechos Humanos***

Para esta Práctica Dirigida se planteó incorporar los enfoques de género y derechos humanos, que permiten visibilizar desigualdades que condicionan de forma diferenciada la vivencia del espacio público laboral para las personas según su sexo el cual, a su vez, se complejiza desde la vivencia interseccional de la discriminación, así como aportar insumos especializados para el abordaje de la problemática del acoso laboral que consideren la legislación internacional como base para la garantía del derecho de igualdad y no discriminación, a raíz de la carencia de legislación nacional específica en esta materia.

Para comprender mejor el enfoque con el que se trabajó, es necesario delimitar primero lo que se define como género, por lo tanto, se tomó como referencia lo que expone Facio y Fries (2005):

El concepto de género alude, tanto al conjunto de características y comportamientos, como a los roles, funciones y valoraciones impuestas dicotómicamente a cada sexo a través de procesos de socialización, mantenido y reforzados por las instituciones patriarcales. Este concepto, sin embargo, no es abstracto ni universal en tanto se concreta en cada sociedad de acuerdo con contextos espaciales y temporales, a la vez que se redefine constantemente a la luz de otras realidades como la de clase, etnia, edad, nacionalidad, habilidad, etc. (p.271)

Con lo anterior es necesario recalcar entonces que los roles de género son asociados o impuestos socialmente, esto quiere decir que pueden darse desde diversos espacios como por ejemplo las instituciones como la familia, las iglesias, centros educativos y otros.

Por lo tanto, Facio y Fries (2005) señalan que cuando nos referimos a roles de género, hablamos de actividades, sentimientos, emociones, responsabilidades y otros que se atribuyen según el sexo o género de cada persona, por lo tanto,

cuando hablamos de femenino se piensa en lo delicado, lo suave, lo sensible, mientras que lo masculino es lo contrario, lo fuerte, lo centrado y otras características, históricamente tal y como lo explican las autoras, la sociedad dictamina a las “mujeres en la casa y los hombres en la calle”, las primeras dedicadas al rol reproductivo, de crianza, cuidado y mantenimiento del hogar, mientras que el segundo lleva un rol productivo, generando ingresos y ejerciendo relaciones de poder.

Todo lo anterior se ha dado debido a un sistema de dominación denominado “patriarcado” sobre el cual Facio y Fries (2005) explican que “justifica la dominación sobre la base de una supuesta inferioridad biológica de las mujeres”, teniendo un origen histórico en la familia que se encabeza por el padre.

El concepto de patriarcado tampoco es universal, se ha venido desarrollando desde hace muchos años y existen varias definiciones, sin embargo, hace referencia al poder del hombre sobre la mujer en todos los espacios, como dice anteriormente en la familia, pero también en muchos otros ámbitos como por ejemplo en el trabajo, en donde se llegan a dar situaciones de desigualdad.

Las desigualdades de género han sido un tema de debate, desde el mismo concepto de los derechos humanos, según Lagarde (2017), desde 1789 los Derechos del Hombre son signo de democracia moderna, excluyendo a las mujeres, hasta siglo y medio después que fueron reformulados por Eleonor Roosevelt como Derechos Humanos, evidenciando que solo se referían a los hombres. Lagarde define que:

Los derechos humanos surgen de los esfuerzos por cambiar de manera sustancial esas condiciones genéricas entre mujeres y hombres, y sus relaciones sociales. Concretan asimismo los esfuerzos por modificar, desde una reorganización genérica a la sociedad en su conjunto y al Estado, y de configurar una renovación de la cultura que exprese y sintetice esta nueva filosofía genérica. La humanidad pensada así es una categoría que recoge la transición, los procesos deconstructivos de la opresión patriarcal, y la construcción de la democracia genérica. (p.128)

Para Lagarde (1996), la perspectiva de género tiene como uno de sus fines “contribuir a la construcción subjetiva y social de una nueva configuración a partir de la resignificación de la historia, la sociedad, la cultura y la política desde las mujeres y con las mujeres” (p.1). La Práctica Dirigida se planteó desde una perspectiva de género y derechos humanos, que tiene como objetivo valorar aspectos de desigualdades de género en tanto el análisis de la teoría, como en el trabajo de campo.

Trabajar el tema del acoso laboral desde esta perspectiva, permitió plantear la herramienta tomando en cuenta las necesidades de las mujeres a las cuales va dirigida (comprendiendo que se desarrollan en entornos que refuerzan desigualdades), evitando que se reproduzcan situaciones de discriminación y apuntando a una metodología más eficiente para trabajar el acoso laboral.

### **2.1.2 Trabajo en grupos: Metodologías feministas**

A través de la problematización realizada se identificó que el trabajo en grupos es el principal mecanismo utilizado para el abordaje metodológico en procesos de sensibilización. El trabajo grupal es: “el conjunto de tres o más personas, con objetivos en común, roles definidos y una historia (entendida como la sumatoria de tiempo, lugar y vínculos compartidos) que los identifica” (Sampinato, S, Silva D y Bertozzi, V 2005, p.11).

Para estas autoras las características del trabajo grupal son:

- Conformar grupos de tres o más personas.
- Existe un vínculo histórico que genera un grado de pertenencia entre las personas del grupo.
- Los objetivos son fundamentales, ya que, sin ellos, el grupo estaría destinado a desaparecer.
- Los roles de cada participante pueden ser impuestos o naturales.

Durante algunos años se han venido realizando estudios sobre las metodologías feministas para poder trabajar con grupos de una manera más inclusiva y justa, en donde el conocimiento y la voz de todas las personas participantes sea primordial en las actividades y los temas a abordar, para Cuklanz y Rodríguez (2020):



Las metodologías feministas ofrecen medios innovadores y críticamente avanzados para desenmascarar los intentos empeñados en mantener el statu quo apelando a la autoridad tradicional y negar la responsabilidad por las implicaciones éticas y políticas de la producción de conocimiento. Los desafíos a los conceptos y principios feministas provienen de enfoques asentados en ciertas esferas de la ciencia que sostienen que la razón, el progreso y la verdad se asocian a la defensa de una objetividad pretendida y obligatoria en todas las disciplinas. (p.202)

La revisión de aspectos metodológicos que han utilizado las profesionales en el tema del acoso laboral y del CIO, permitió identificar recomendaciones prácticas, adaptaciones y mejoras que se incorporaron en el diseño de la herramienta para lograr abordar el tema del acoso laboral en grupos desde metodologías feministas.

### **2.1.3 Pedagogía feminista**

La educación y las diferentes maneras de enseñar han evolucionado con el tiempo, hasta llegar a cuestionar si el modelo docente-estudiante es realmente efectivo. Ríos (2015), hace referencia a la teoría del constructivismo en donde la persona docente deja de ser una figura de poder y se coloca desde el acompañamiento y la mediación de los procesos educativos, promoviendo la participación de todas las personas involucradas.

Si bien es cierto, el constructivismo no abarca todas las problemáticas de la educación, si permite que la pedagogía feminista realice aportes, cuestionando el patriarcado y el sexismo dentro de diferentes instituciones sociales como por ejemplo la familia, la escuela, la universidad, la iglesia y otras, “la pedagogía feminista entiende la educación como un conjunto de procesos y de relaciones de autoridad (que no autoritarismo), donde se reconoce y se respeta al otro y a la otra” (Martínez, 2016, p141).

Se proponen dos factores de la pedagogía feminista, según Ríos (2015), en primer lugar, el interno, que se basa en las vivencias, experiencias y subjetividades de las personas que las relaciona con la capacidad de interacción, pensar y negociar y el factor externo que se centra en aspectos históricos, económicos,

étnicos, de género y otros que podemos ver expresados en las instituciones sociales.

Proponer una pedagogía feminista de trabajo desde la educación implica romper con barreras impuestas socialmente desde lo tradicional, por ejemplo, el trabajo desde las aulas con una persona representante de poder y conocimientos y las demás como receptoras de información posicionadas solamente desde el “aprender o memorizar”, si tomar en cuenta todo lo que puedan llegar a aportar. El trabajar la educación desde las personas y para las personas, partiendo de experiencias, conocimientos, sentimientos, deseos, la misma autora expone que:

Esta propuesta contiene una metodología para producir un cambio a partir de la toma de la conciencia personal, la cual implica hacer una profunda reflexión del sí mismo, así como del cuidado del sí a través del amor, el respeto y la autoafirmación, y la integración personal y el buen trato. Éstos son valores que en el patriarcado se han erosionado, al provocar la separación entre el intelecto y la emoción, la cultura y la naturaleza, otorgándole un mayor peso al intelecto y la cultura, en detrimento de la emoción y la naturaleza (p.140).

Al proponer una herramienta para trabajar el tema del acoso laboral a nivel grupal, con una metodología desde la pedagogía feminista, implica construir espacios seguros, en donde se pueda validar los conocimientos y las experiencias de las usuarias para poder abordar el tema en conjunto con la persona facilitadora.

#### ***2.1.4 ¿Qué se entiende por Acoso Laboral?***

El tema del acoso laboral se ha venido desarrollando con más estudios y visibilización que antes, sin embargo, se requiere de más investigación. Dentro de las investigaciones consultadas, se hace referencia al psicólogo llamado Heinz Leymann como uno de los principales referentes del tema.

El concepto de “acoso laboral” con el pasar del tiempo se ha ido modificando, incluso se puede obtener información por medio de diferentes términos, tales como: acoso psicológico en el trabajo, acoso laboral, mobbing, entre otros. Para efectos

del presente estudio, se utilizará el concepto de acoso laboral, ya que, son los más conocidos. Leymann (1996), propone que:

El terror psicológico o mobbing en la vida laboral implica una comunicación hostil e inmoral, que es dirigida de manera sistemática por uno o unos cuantos individuos principalmente hacia un individuo que, debido al mobbing, es empujado a una situación de desamparo e indefensión, siendo retenido allí mediante continuas actividades de acoso psicológico. (p.7)

También debemos comprender que no solo se limita al acoso psicológico; es cierto que en muchos casos se presentan por medio de la violencia simbólica y es difícil detectar, pero también una persona que sufre de mobbing, podría verse afectada a nivel físico, por medio de la acumulación de estrés, depresión, ansiedad y otros, según lo revisado en los antecedentes.

Es importante tomar en cuenta que el acoso laboral se da meramente en espacios de trabajo, sean presenciales o virtuales, Luna (2003) lo explica de la siguiente manera:

El mobbing o acoso psicológico en el trabajo es uno de los elementos de un fenómeno más amplio: la violencia en el lugar de trabajo. El concepto de violencia va más allá de la mera agresión física e incluye otras conductas susceptibles de violentar e intimidar al que las sufre. Así, la violencia en el lugar de trabajo incluiría además de las agresiones físicas las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas o acosantes. (p.15)

Con lo anterior mencionado se logra comprender que no es un tema fácil de abordar, ya que, es amplio y podría tener diferentes aristas. Ambos autores sugieren que las consecuencias de sufrir acoso laboral pueden ser devastadoras, y se pueden presentar de diversas maneras.

Dentro de los estudios revisados, se evidencia que el acoso laboral está afectando a las personas a nivel mundial, es interesante que ambos autores hacen referencia como una de las principales causas a las nuevas organizaciones del trabajo, en donde se dan contrataciones temporales y hay relaciones de poder fuertemente marcadas.

Leymann (1996), en su texto explica que en Suecia se realizó un estudio exhaustivo sobre el tema, tomando como muestra 2400 personas que representaban a la población laboralmente activa del país, con respecto a las diferentes variantes se llegó al siguiente hallazgo por género:

Los hombres (45%) y las mujeres (55%) son sometidos en proporciones aproximadamente iguales, la diferencia no es significativa. En cuanto a la pregunta “¿quién acosa psicológicamente a quién?”, el estudio muestra que el 76% de los hombres sometidos fueron acosados psicológicamente por otros hombres, mientras que sólo el 3% fueron atacados por mujeres; el 21% de los hombres fueron sometidos por ambos sexos. Por otra parte, el 40% de las mujeres sometidas fueron acosadas psicológicamente por otras mujeres, el 30% fueron atacadas por hombres, y el otro 30% por ambos. (p.14)

Con este estudio, se logra ver que las cifras son sumamente alarmantes. Según el autor, lo anterior se puede dar debido a que, en la época y el espacio, los hombres aún trabajaban con hombres y las mujeres con mujeres según sus labores, lo anterior referido al estudio como tal, si bien es cierto, con ello no se puede generalizar, pero es necesario evidenciarlo.

Otro hallazgo importante, según Leymann (1996), con respecto al número de personas acosadoras, es que “alrededor de un tercio de las víctimas fueron atacadas por únicamente una persona. Un poco más del 40% fueron sometidos a ataques por 2 a 4 personas” (p.15). El estudio apunta a que entre un 10% y un 20% de las personas que sufren de mobbing pueden contraer enfermedades graves o cometer suicidio.

Se están generando consecuencias graves en las personas que sufren de acoso laboral. Leymann (1996), logra establecer 5 categorías sobre los efectos que tienen las víctimas de acoso laboral, explicando que las víctimas pueden presentar diversos problemas para comunicarse adecuadamente, hay dificultad para mantener los contactos sociales, también dejan de recibir trabajo para realizar y se les ignora y sobre todo se empiezan a presentar problemas a nivel físico y emocional como por ejemplo el estrés.

Según Blancas, citado por Trujillo (2014), el acoso puede darse de diferentes clases o tipos según el acosador y los actos. Es importante aclarar que el acoso vertical se puede dar desde diferentes posiciones jerárquicas. Entonces tal y como lo explican, la persona o el sujeto activo se comporta como jefe o autoridad, empleando amenazas y se prevalece de su autoridad jerárquica para acosar a la víctima o imponer trabajos que le pueden causar daños emocionales e incluso físicos.

A la manera de acoso anteriormente citada, se le puede agregar también que es una de las que más se utilizan según la autora, por el tema del abuso de poder, al estar en condiciones más favorables a nivel laboral, al venir por parte de una jefatura también en diversos casos se le llama “Bossing”. Por otro lado, también citan y explican lo que es el acoso vertical ascendente:

Este es uno de los tipos de acoso menos frecuente, suele presentarse cuando un nuevo jefe intenta cambiar los sistemas o procedimientos de trabajo, o corregir situaciones irregulares o imponer una mayor disciplina a sus subordinados y tiene que enfrentar la resistencia velada y muchas veces el acoso hasta obligarlo a adaptarse a la situación y abandonar sus reformas o retirarse del cargo. (p.58)

Vamos a encontrar el acoso horizontal, como que “El acoso moral horizontal tiene como sujetos activos a un grupo de trabajadores y como sujeto pasivo a un trabajador de similar jerarquía, normalmente este tipo de acoso se trata del grupo contra el individuo”, entendido según Blancas, citado por (Trujillo, 2014. p.59).

Según Leymann, citado por Trujillo (2014), este tipo de acoso se puede presentar de diversas maneras, mencionando un ejemplo, hay ocasiones en que un grupo de personas en el trabajo deciden o intentan forzar a una o varias personas a seguir cierto tipo de reglas que han sido estipuladas por ellas y/o ellos mismos, debido a la falta de trabajo o al aburrimiento, tomando como víctima a personas “débiles”, según las “diferencias” existentes con otras personas.

Existen diversas maneras en las que se presenta el acoso laboral, y puede darse de personas con puestos de poder y toma de decisión, así como de las personas subalternas, para cometer este acto no es necesario tener un título de

jefatura, no hay distinción de género, etnia, edad y otros, todas las personas podrían verse afectadas por el mobbing.

### **2.1.5 Desigualdades de Género y Acoso Laboral**

Las desigualdades de género se pueden manifestar de diversas maneras, Pérez (2008) hace referencia a que las desigualdades que sufren las mujeres en el ámbito laboral generalmente se manifiestan por las distintas oportunidades de acceder al mercado laboral entre hombres y mujeres, diferentes posibilidades de tener un empleo remunerado y además de desiguales condiciones en los trabajos. El autor lo explica de la siguiente manera:

Primero, tienen mayores dificultades para compatibilizar obligaciones laborales y familiares (o del hogar), lo que limita sus posibilidades de salir a buscar un empleo. Segundo, aún en caso de que participen en el mercado de trabajo, sus posibilidades de obtener efectivamente un empleo son menores. Tercero, en caso de que obtengan un empleo, la calidad del mismo es, en promedio, menor a la de un varón con similares calificaciones: se encuentran sobrerrepresentadas en ocupaciones de bajos salarios, precarias, a tiempo parcial, y subrepresentadas en empleos de altos niveles jerárquicos. (p.172)

Las desigualdades de género se dan desde muchos espacios e instituciones, tal y como se ha planteado anteriormente, sin embargo, para esta Práctica Profesional se enfocó en las que se viven desde el ámbito laboral. Es necesario comprender que en el trabajo las mujeres pueden sufrir muchos tipos de violencia debido a su género, no solo son víctimas de acoso laboral, también sufren otros tipos de violencia que veremos a continuación.

Según Araya, citado por Lampert (2018), el sexismo “es una forma de discriminación basada en el sexo, donde el sexo masculino es entendido como “lo universal”, supeditando al sexo femenino a lo secundario y en una posición inferior en una escala jerárquica” (p.3), por lo tanto, las mujeres se encuentran en una situación de desventaja tanto a nivel económico, como en la toma de puestos de poder y decisión.

Históricamente las mujeres han sido consideradas el sexo “débil”, quienes se ven dominadas y subordinadas por los hombres, no solo en el ámbito privado, en el público también y específicamente en el de trabajo hay evidencia de que se encuentran sufriendo violencia de género con frecuencia de diversas maneras, tanto explícitas como muy sutiles, por ejemplo, como lo plantea Araya (2003), en ocasiones la persona que acosa espera cualquier error de la víctima para comenzar procedimientos sancionadores, con el fin de que sienta miedo, constante monitorización y amenazas de despidos, ser sustituida por otra persona o que se le asignen otras tareas.

Según Curry, Jobu & Schwiriam, citados por Ramos (2014), establecen que:

En este sistema de dominación se pueden señalar como causas de la segregación el sexismo; la falta de calificaciones ya sea por menor nivel de instrucción o por menor experiencia laboral; el “techo de vidrio”, donde no hay una deliberada discriminación, pero sí una sutil e inconsciente barrera que las limita a acceder a los puestos de mayor posición jerárquica y mejor pagados y finalmente, contactos o redes de influencia social reducidos para las mujeres. (p.431)

Las limitaciones que se le imponen a las mujeres en el ámbito laboral son reales y algunas de ellas se explican en el párrafo anterior, además de que se les dificulta entrar a laborar, tal como lo propone Santos (2014), existe un actuar masculino y uno femenino, en donde el primero de ellos establece sus roles dentro del ámbito público, mientras que el femenino se concentra en el privado, específicamente en el ámbito doméstico, entonces una vez que la mujer logra estar dentro del ámbito público, se crean cierto tipo de situaciones que se prestan para convivir en ambientes sumamente pesados, como por ejemplo las dobles y triples jornadas laborales.

En efecto se podría afirmar que el sexismo es una de las causas del acoso laboral o mobbing hacia las mujeres, ya que, si se hace un análisis, queda en evidencia que por medio de conductas como el sentirse superior, puede ser una causa de comportamientos para acosar laboralmente a una mujer, por ejemplo, ignorando o desvalorizando su trabajo.

Como lo expone Facio y Fries (2005), el sexo a nivel conceptual no crea ni acredita diferencias culturales ni de superioridad entre hombres y mujeres, sin embargo, a nivel social, las personas y las instituciones se han encargado de atribuir roles y estereotipos de género, según las características atribuidas en cada sexo, es aquí en donde establecen al hombre en superioridad con respecto a la mujer en muchos ámbitos, Saltzman, citada por las autoras anteriores ha identificado tres rasgos comunes independientemente de las culturas a las que pertenecen, atribuidos a las mujeres:

Primero, una ideología y su expresión en el lenguaje que explícitamente devalúa a las mujeres dándoles a ellas, sus roles, sus labores, sus productos y su entorno social, menos prestigio y/o poder que el que se le da a los hombres; segundo, significados negativos atribuidos a las mujeres y sus actividades a través de hechos simbólicos o mitos (que no siempre se expresan de forma explícita); y tercero, estructuras que excluyen a las mujeres de la participación o del contacto con los más altos poderes, o donde se cree que están los espacios de más alto poder tanto en lo económico y lo político como en lo cultural. (p.259)

Es entonces importante aclarar que existe una necesidad real de reconocer a nivel social con igual valía el trabajo doméstico y de los cuidados que el trabajo asalariado. Es necesario evidenciar cómo se atribuyen los roles de cuidados y maternidad a las mujeres, ya que, las sitúa en una posición de desventaja, en la medida en que no se han asumido como una responsabilidad que involucra a toda la familia, comunidad, lugares de trabajo y otros espacios. Tal y como lo propone Fernández (2010), el silenciamiento de las mujeres es una estrategia del sistema patriarcal, ya que, el lenguaje conlleva privilegio y participación en el ámbito público, así como toma de decisiones.

El aporte de Fernández (2010) es muy acertado, las brechas de género, la violencia en el lugar de trabajo y en otros espacios no tiene color, ni edad, ni religión, sin importar las culturas, igualmente se les está violentando y esto se debe visibilizar, para poder tener un mayor alcance en los avances en la lucha en contra del acoso laboral.



Existen diversas formas de violencia en contra de las mujeres, como se apuntó anteriormente, las mujeres suelen verse en situaciones de desventaja con respecto a los hombres, en el ámbito laboral se suelen presentar de muchas maneras, afectando tanto física como emocionalmente a sus víctimas.

La violencia se ha constituido en un punto de reflexión muy importante a nivel nacional e internacional, para Acosta, Castillo y García (2012), “La violencia tiene su raíz en una relación de poder desequilibrada, donde quien se encuentra en una posición superior busca forzar la voluntad del otro mediante métodos coercitivos para obtener fines propios” (p.499). Además, existe la violencia de género, citada por Expósito (2011), que según la Organización de Naciones Unidas para el año de 1995 estipuló:

Todo acto de violencia sexista que tiene como resultado posible o real un daño físico, sexual o psíquico, incluidas las amenazas, la coerción o la privación arbitraria de libertad, ya sea que ocurra en la vida pública o privada. (p.20)

Tal y como lo propone la misma autora, el concepto ha ido variando con el tiempo y se ha ido ajustando a los diferentes panoramas sociales que se viven, por ejemplo, con el avance de los estudios de género se suelen visibilizar las desigualdades que mucho tiempo han sido naturalizadas como la división sexual del trabajo, el trabajo doméstico no remunerado, la maternidad impuesta y otros.

Dentro de las áreas en las que se puede encontrar más a las mujeres laborando son las que tienen que ver con responsabilidades de los cuidados como por ejemplo en enfermería, en la enseñanza también se da mucho o en labores administrativas como secretarias o asistentes, en donde tienen múltiples tareas, mientras que los hombres están en sus puestos de poder y toma de decisiones o “trabajos fuertes” como construcción, por ejemplo.

Por otro lado, podemos encontrar las brechas salariales de género, que es cuando el pago hacia las mujeres es inferior al de los hombres en iguales labores, según Marchionni (2018), la equidad salarial es cuando tanto hombres como mujeres reciben la misma remuneración a igual actividad laboral.

Según la misma autora, en América Latina se han realizado avances significativos en la erradicación de las brechas salariales por género, sin embargo, aún se pueden estudiar casos significativos. Trabajar este tema es muy importante, ya que, se puede impulsar a la autonomía económica de las mujeres y el empoderamiento.

Otra forma de discriminación en el trabajo la podemos encontrar con el “techo de cristal” que, según Camarena y Saavedra, (2018) son los obstáculos que se encuentran las mujeres para poder alcanzar puestos de alto nivel en las organizaciones. En muchos casos las mismas mujeres son las que impiden esos ascensos por los altos costos personales que implican, por ejemplo, necesitan pasar más horas en el trabajo, deben cumplir con una doble jornada laboral en el ámbito doméstico, se puede ver expuestas al acoso laboral y otras.

Todo lo anterior es considerado como manifestaciones de desigualdades que se pueden encontrar en el ámbito laboral, sin embargo, es importante recordar que también la división sexual del trabajo está implícita, por lo tanto, la CEPAL (2011) establece que:

El concepto de división sexual del trabajo permite analizar con mayor claridad los roles sociales diferenciados por sexo. Esta división, que se considera una construcción cultural y, por tanto, susceptible de ser modificada, determina cómo los roles se distribuyen en la sociedad: las mujeres estarían a cargo de la reproducción social y los hombres de las tareas productivas. (p.2)

Tal y como lo plantea Itatí (2018), la división sexual del trabajo lleva a las personas a desarrollarse en diferentes áreas de trabajo, determinando la asignación de recursos y de poder, entendiendo que se puede dar en diversos ámbitos, por ejemplo, en el laboral o en el doméstico. Se señala que los hombres se encuentran en puestos de poder más altos, también se utilizan símbolos o imágenes que refuerzan la división sexual del trabajo como lo es en muchos casos en la publicidad, mientras que las jerarquías de género se argumentan desde la reproducción y sexualidad de las mujeres.

La autora dentro de sus conclusiones expone que las mujeres son las que están siendo más afectadas por el acoso laboral, debido a la posición de

subordinación en la que se encuentran, en muchas ocasiones deben aceptar el acoso, ya que, tienen necesidades económicas que les impide abandonar el trabajo o que sean despedidas, tampoco acuden a denunciar el acoso, ya que, muchas veces no tienen una persona testigo y no existiría sanción para la persona acosadora, por lo tanto, deciden callar.

Dentro de estas mismas desigualdades podemos retomar las dificultades que enfrentan las mujeres debido a la maternidad, tal como lo propone Martínez (2017), es uno de los primeros obstáculos que enfrentan las mujeres para los procesos de selección en los trabajos.

Son muchas las formas de discriminación que enfrentan las mujeres en el trabajo, la autora señala que incluso desde el momento de la entrevista para obtener un trabajo se crea un filtro de preguntas para conocer sobre su estado civil y sus planes sobre el futuro, para conocer si desean ser madres o si tienen hijos e hijas que puedan “dificultar” sus labores en el trabajo, debido a las múltiples responsabilidades que conlleva la maternidad.

Incluso las mujeres que son madres, en muchas ocasiones deben decidir u optar por tener una jornada laboral más corta, ya que, requieren de más tiempo para cumplir las labores domésticas y de cuidado, lo que crea entonces una reducción en el salario, debido a las horas que renuncian.

Martínez (2017), explica que “las consecuencias del acoso laboral maternal son principalmente, el despido, la degradación en funciones y la no renovación del contrato de trabajo temporal” (p.8). A pesar de que en muchos países existen reformas que “impiden” que sucedan lo anterior mencionado, esto se sigue dando.

En algunas ocasiones el fin de la persona que acosa a la mujer en estado de embarazo o maternidad no es crear un ambiente hostil y degradante, va más allá de eso, es entonces que la víctima renuncie a su trabajo, que salga de la empresa u organización con los menores derechos laborales posibles relacionado a pago de cesantías y demás.

Las manifestaciones de desigualdad de género y las diversas formas de violencia en contra de las mujeres que se dan en el ámbito laboral pueden causar

consecuencias muy graves, tanto a nivel emocional como físico y además de eso afectar no solamente a la persona que las sufre, también a las familias y todo su entorno personal.

### ***2.1.6 Acoso Laboral y su Diferencia con el Sexual***

Este apartado es muy importante, ya que, no solamente se habla sobre la diferencia conceptual que existe entre el acoso laboral y el acoso sexual, también se evidenció como pueden operar en conjunto o que uno de ellos pueda llevar a que se ejerza el otro.

Al acoso sexual se refiere como "cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo" (Cuenca, 2006. p.525). El acoso sexual se puede dar en muchos ambientes, como por ejemplo en el trabajo, es necesario reiterar que es diferente al acoso laboral o mobbing, como se analizará a continuación.

Según la misma autora, los dos tipos de acoso sexual en el trabajo más comunes se denominan chantaje sexual y acoso sexual ambiental, el primero se presenta cuando una persona que se encuentra en un puesto superior de jerarquía o que de alguna manera pueda incidir negativamente en el trabajo o empleo de la persona, mientras que se obliga a la víctima a someterse a alguna práctica sexual y en caso de no aceptarla perdería algún beneficio laboral y el segundo es cuando se crean ambientes intimidatorios en donde la víctima siente miedo e inseguridad al estar cerca o en contacto con la persona acosadora.

Por otro lado, anteriormente se ha aclarado el concepto de acoso laboral o mobbing, siendo un tema muy amplio, sin embargo, se puede describir según Leymann (1996) como una forma de violencia en el trabajo, ejercida por una o más personas, puede ser vertical ascendente, descendente o bien horizontal, se caracteriza por ser un tipo de violencia que puede afectar a las personas en primera instancia emocional y psicológicamente, para que sea acoso laboral, debe presentarse durante un tiempo prolongado y en diversas ocasiones, ya que, podría convertirse en otro tipo de violencia.

Para comprender mejor las diferencias entre ambos conceptos que suelen confundirse, es necesario entender que el acoso laboral o mobbing según el mismo autor, se suele dar por medio de comportamientos más “sofisticados”, esto quiere decir de manera más simbólica, en donde se pretende aislar a la víctima socialmente y en muchos casos con la finalidad de que renuncie a su trabajo.

Entonces podemos comprender que el acoso laboral o mobbing no está directamente asociado a conductas de índole sexual, tiene otros fines como por ejemplo menospreciar, desvalorizar, socavar el trabajo de una persona y otros, mientras que el otro tipo de acoso tiene una connotación de tipo sexual que quiere ser impuesto sobre la víctima.

Tal y como lo propone Zúñiga (2017), existen muchas preguntas sobre el acoso laboral y el sexual, que se han desarrollado empíricamente, sin embargo, muchas de ellas aún serían imposibles de responder, por ejemplo, ¿cuál es el momento preciso en el que dichas violencias se pueden llegar a confundir y en qué momento podría terminar una forma de violencia y comenzar con otra? Todas estas preguntas requieren del análisis a profundidad de cada caso y sus manifestaciones para responderlas, pero lo importante aquí es saber que pueden tener relación y efectivamente pasar de ser acoso laboral a sexual o al contrario. La misma autora propone que:

También se puede transitar del hostigamiento sexual al mobbing cuando una trabajadora no accede a los favores solicitados por un hombre. La negación de una solicitud de carácter sexual también puede desencadenar otras formas de violencia, como la violación o los ataques a la integridad física de las mujeres, del mismo modo que sucede con el mobbing. (p.95)

Si bien es difícil en muchas ocasiones saber en dónde acaba un tipo de acoso y empieza otro, la autora señala que quienes lo pueden definir son las mismas trabajadoras que lo viven, explicando que “desde la subjetividad de las trabajadoras en cuanto a cómo lo perciben, lo experimentan o lo sufren, el borde para identificar y deslindar uno de otro lo establecerán las propias trabajadoras en las acciones de resistencia que antepongan diariamente” (Zúñiga, 2017. p.94), por

lo tanto, el relato, las emociones, y la manera en que lo viven las víctimas es muy importante para comprenderlo mejor.

Para comprender mejor las diferencias entre el acoso laboral y el acoso sexual, Piñuel y Zabala (2011), menciona que una de las principales características del acoso laboral es que no deja rastro ni señales externas, a no ser las que les provoca el deterioro de la víctima, lo describe como un asesinato silencioso y limpio.

El acoso laboral o mobbing no conlleva dentro de sus definiciones y alcances insultos o ninguna acción que tenga algún tipo de carácter sexual a diferencia del acoso sexual, sin embargo, ambos pueden llevar a sufrir consecuencias negativas en las víctimas. Es importante conocer estas diferencias para poder identificarlas y nombrarlas, de esta manera se puede visibilizar y además denunciar.

Con la información anterior queda en evidencia que, estas formas de violencia pueden incrementar con sutileza al momento de negarse o inclusive de denunciar este tipo de conductas, según la autora es importante tomar en cuenta que no solo las relaciones interpersonales pueden llegar a causar el acoso laboral o sexual, es necesario también pensar en el ambiente de trabajo y las condiciones en las que se labora, Zúñiga (2017), explica que:

El hostigamiento sexual y el acoso laboral existen y se nutren de una entidad laboral sexista y perversa que tolera la violencia para su provecho. A pesar de que las mujeres no dejan de incrementar su presencia en el mundo del trabajo asalariado, siguen considerándose “fuera de lugar”. Se les humilla y maltrata porque son tratadas como objetos que pueden ser usados y desechados. (p.96)

La importancia de comprender y tener claros los conceptos nos da un panorama más acertado sobre las diferencias que se pueden dar entre un tipo de acoso y otro, de la misma manera tener claro que se suelen dar bajo relaciones de poder en donde muchas veces no quedan huellas físicas, más que el deterioro mental y emocional de las personas que lo sufren.

## **CAPÍTULO III**

### **3.1 Estrategia Metodológica**

A continuación, se hará una descripción del proceso metodológico propuesto para desarrollar la Práctica Dirigida, lo cual considera las estrategias metodológicas, aspectos éticos considerados, así como los plazos en los cuales se llevaron a cabo los objetivos propuestos y los instrumentos utilizados.

#### **3.1.1 Enfoques Teóricos-Metodológicos**

La presente Práctica Dirigida se realizó desde un enfoque de investigación cualitativo, con un diseño de investigación fenomenológico empírico, desde un posicionamiento epistemológico feminista.

#### **3.1.2 Enfoque de Investigación Cualitativo**

Se determinó implementar una investigación cualitativa, ya que, el trabajo a realizar requirió de una interacción directa con personas que se vinculan a la temática del acoso laboral, aportando desde sus experiencias en la atención recibida por parte del personal del CIO, así como con quienes han brindado información y atención psicológica en el tema.

Para Martínez (2006), “la investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones” (p.128). El enfoque cualitativo, permitió tener una visión más amplia y clara sobre las experiencias vividas relacionadas a la atención y metodología con las que han abordado el tema las profesionales del CIO.

#### **3.1.3 Diseño de Investigación Fenomenológico**

Se partió desde el diseño fenomenológico, entendiendo que quienes investigan “trabajan directamente las unidades o declaraciones de los participantes y sus vivencias, más que abstraerlas para crear un modelo basado en sus interpretaciones,” (según Hernández y Mendoza, 2018. p.548). Este tipo de diseño

se suele dividir en empírico y hermenéutico, para efectos de la Práctica se utilizó el primero, entendido para Hernández y Mendoza (2018) como que:

La fenomenología empírica se enfoca menos en la interpretación del investigador y más en describir las experiencias de los participantes. Por ejemplo, en ciencias de la salud, describir la esencia de las experiencias de los pacientes (Wilson, 2007). El analista hace a un lado —en la medida de lo posible— sus experiencias para visualizar una nueva perspectiva del fenómeno o problema bajo estudio (p.549).

De acuerdo con lo citado, una de las finalidades es desarrollar o crear una narrativa que sea capaz de transmitir la real experiencia en cuanto al fenómeno, por medio de categorías y elementos en común, es importante recalcar que la información queda saturada, una vez que no aparezcan nuevas categorías.

### **3.1.4 Posicionamiento Epistemológico Feminista**

Para realizar la Práctica, se asumió un posicionamiento epistemológico, basado en las teorías de la investigación feminista. Se proponen estrategias de transformación frente a las situaciones de desigualdad que enfrentan las mujeres, siguiendo la línea de los principios de la especialidad en género y desarrollo, y además para lograr una propuesta que responda a las necesidades de las usuarias y las personas encargadas de facilitar y acompañar estos procesos.

Tal y como lo propone Eichlet citada por Bartra (2012), existen cuestiones importantes para poder llamar a una investigación “feminista”; se deben abordar conceptos y categorías claves como por ejemplo patriarcado, opresión, invisibilidad del trabajo doméstico, relaciones entre géneros y otros y para ello, un aspecto clave será la deconstrucción, “significa ir desarticulando las diversas disciplinas por su marcado androcentrismo e intentar la construcción de nuevas, no sexistas y no androcéntricas” (Bartra, 2012, p.69).

Otro punto relevante es su congruencia con el enfoque de género y derechos humanos que se le dará al abordaje del acoso laboral, Bartra (2012), expone que “quien emprende una investigación feminista no mira la realidad de la misma



manera que una persona insensible a la problemática de la relación entre los géneros” (p.71).

De esta manera, se puede lograr una comunicación con las usuarias más sensible, sin pretender verlas como un objeto de estudio y análisis, ya que, esto podría reproducir prácticas no deseadas. Lo que se pretende es lograr captar de la manera menos invasiva y en donde exista aprendizaje tanto de las usuarias, como de las psicólogas y la estudiante investigadora.

### ***3.1.5 Población de Estudio***

#### **3.1.5.1 Personal del CIO**

El personal de CIO es la población beneficiada directa, ya que, el producto elaborado es de beneficio inmediato para ellas.

#### **3.1.5.2 Usuarias del CIO**

En este caso, como criterio de inclusión se tomó en cuenta usuarias del CIO que han solicitado atención por haber experimentado situaciones de acoso laboral y que cuentan con atención especializada por parte de las psicólogas a cargo, tanto ellas como otras mujeres son la población beneficiada indirecta, ya que, se espera que obtengan beneficios de la herramienta diseñada.

### ***3.1.6 Fuentes de Información Primaria y Secundaria***

Las fuentes de información primaria, “contienen información original es decir son de primera mano, son el resultado de ideas, conceptos, teorías y resultados de investigaciones”, tal y como lo propone (González y Maranto, 2015. p.3). Esto quiere decir que son las experiencias de las usuarias y del personal del CIO, con relación a la atención y metodología utilizada, también la revisión bibliográfica original de primera mano.

Mientras que las fuentes secundarias “son las que ya han procesado información de una fuente primaria”, según (González y Maranto, 2015. p.3).

Ejemplo de esto es el material bibliográfico que es producto del análisis de una fuente primaria o bien, la voz de las especialistas.

### 3.1.7 Categorías y Subcategorías

**Tabla 1**

*Descripción de categorías y variables de estudio*

Objetivo específico	Categoría	Subcategoría	Técnicas de recolección de información	Fuentes de información
<b>1-Contrastar aspectos teóricos para el abordaje del acoso laboral en procesos grupales desde las voces de especialistas en la temática y de las integrantes del CIO.</b>	-Aspectos teóricos del acoso laboral.	-Comprensión del concepto acoso laboral. -Roles de género. -Violencia en el lugar de trabajo. -Diferentes maneras en que afecta el acoso laboral. -Conocimiento de temas relacionados a los derechos laborales.	-Entrevistas semiestructuradas.	-Personas profesionales que han trabajado el tema del acoso laboral.
	-Conocimiento teórico sobre acoso laboral.	-Diferencia entre el acoso sexual y el laboral. -Maneras en que se manifiesta el acoso laboral. -Insumos normativos utilizados para el abordaje del acoso laboral.	-Grupo focal.	-Profesionales del CIO.
<b>2-Identificar aspectos metodológicos para abordar el acoso laboral en procesos grupales desde las voces de especialistas en la temática y de las integrantes del CIO.</b>	-Aspectos metodológicos para el abordaje del acoso laboral con grupos.	-Metodologías utilizadas. -Técnicas utilizadas para el abordaje de contenido sobre acoso laboral. -Recursos o materiales utilizados. -Eficiencia de las metodologías.	-Entrevistas semiestructuradas a las especialistas del tema.	-Especialistas en el tema.

Objetivo específico	Categoría	Subcategoría	Técnicas de recolección de información	Fuentes de información
	-Técnicas metodológicas utilizadas por las profesionales del CIO para abordar el tema de manera grupal e individual.	-Técnicas utilizadas para el abordaje de contenido sobre acoso laboral. -Resultados alcanzados con las estrategias metodológicas utilizadas. -Limitaciones de las metodologías utilizadas. -Necesidades de mejora para la capacitación en materia de acoso laboral. -Vinculación entre metodologías utilizadas como abordajes feministas para el trabajo en grupos.	-Grupo focal con profesionales del CIO.	-Profesionales del CIO.
<b>3-Conocer las experiencias de usuarias del CIO que consultan o reciben atención sobre el tema de acoso laboral relacionadas con la metodología y los contenidos en las sesiones en las que han participado.</b>	-Experiencias de las usuarias sobre la atención recibida en el CIO sobre temas de género.	-Calidad de la atención brindada. -Satisfacción en la atención brindada. -Apropiación de conocimientos sobre el acoso laboral.	-Entrevistas semiestructuradas.	-Usuarias del CIO que consultan por acoso laboral.

Nota: Elaboración propia

### **3.1.8 Técnicas de recolección de información**

Las técnicas de recolección de información se plantearon en congruencia con los objetivos de la investigación. Adicionalmente, se escogieron de manera que la información pudiera ser recolectada de forma virtual y presencial, según las posibilidades de las personas, tomando en cuenta que el trabajo de campo se diseñó y ejecuta en el periodo de la pandemia por COVID-19 y por lo tanto, se debían seguir las directrices nacionales relacionadas con el contexto sanitario, donde se solicitó evitar contacto presencial con personas de diferentes burbujas sociales.

### **3.1.8.1 Entrevista semi-estructurada**

Esta técnica de recolección de información, “se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)” según (Hernández y Mendoza, 2018, p.449).

En este tipo de entrevistas, la persona investigadora, tiene como base una guía de asuntos o temas de interés y cuenta con la libertad de realizar preguntas adicionales o eliminar algunas que ya tenía dentro de las propuestas, todo con el objetivo de mejorar la información (Hernández y Mendoza, 2018).

### **3.1.8.2 Entrevista a usuarias**

Con las entrevistas a las usuarias (ver anexo 2.4), se pretendió en primer lugar conocer las experiencias que han tenido en relación con la atención que se les ha brindado en el CIO cuando han acudido a solicitar información y orientación sobre temas de acoso laboral. Fue importante identificar las necesidades relacionadas con la temática y su relación con el CIO para crear una herramienta eficiente y diseñada según las necesidades de las usuarias y el personal del CIO. El objetivo fue crear un espacio en el cual las usuarias se sintieran cómodas y lograran hablar sin temor o sin tener una estricta guía de preguntas, además que se identificaron sus necesidades e intereses de atención en el tema del acoso laboral.

### **3.1.8.3 Entrevista a profesionales en el tema de acoso laboral**

El objetivo principal de entrevistar a las profesionales que han trabajado el tema fue lograr reconocer e identificar aspectos teóricos y metodológicos que podrían aportar a la construcción de la herramienta para el uso del personal del CIO (ver anexo 2.1).

### **3.1.8.4 Grupo focal**

Se implementó la técnica de grupo focal en tres momentos diferentes de la Práctica y fueron trabajadas con todo el personal del CIO, ya que, todas las

profesionales del departamento han atendido usuarias en consultas sobre acoso laboral, por lo tanto, era necesario establecer un espacio en donde puedan expresar sus experiencias, inquietudes, aportes y otros.

Para Hamui y Varela (2013) “la técnica de grupos focales es un espacio de opinión para captar el sentir, pensar y vivir de los individuos, provocando auto explicaciones para obtener datos cualitativos” (p.56), por lo tanto, esta técnica no solo ayudó a identificar aspectos teóricos o prácticos, también es un espacio en el cual se pudo expresar sentimientos y pensamientos que dirigieron de manera positiva el diseño del módulo.

Hamui y Varela (2013) proponen una lista de elementos que debe tener la persona que modera el grupo, de los cuales es muy importante tomar en cuenta que en cualquier momento puede surgir una novedad y es necesario estar abierta y atenta para explorar, también es necesario focalizar la conversación, ya que, se podría salir del tema de interés, ser sensible ante los temas que se van a exponer, cuidar y mantener el respeto sobre las relaciones interpersonales y lograr que sea una experiencia positiva.

#### **3.1.8.5 Primer grupo focal para recopilación de información teórica y metodológica**

Este primer grupo se realizó con el personal del CIO, (ver anexo 2.2) ya que, era muy importante conocer la percepción de todas las compañeras del departamento para ampliar las experiencias, incluirlas y que el trabajo se diera de manera conjunta.

#### **3.1.8.6 Grupos focales para validación y retroalimentación de la herramienta**

La segunda y tercera sesión de grupo focal (ver anexo 2.3) se realizaron con el objetivo de realizar la devolución y validación de la herramienta que se presentó, en la primera se realizaron observaciones por parte de las profesionales del CIO, lo que llevó a realizar una sesión más para la aprobación del módulo.

### **3.1.9 Criterio de selección**

Se realizó una entrevista semi estructurada a cuatro usuarias que han recibido atención psicológica en el CIO sobre temas relacionados al acoso laboral, por otro lado, se trabajó con la totalidad de profesionales que laboran en el CIO, conformado por siete profesionales; una abogada, una trabajadora social, tres psicólogas, una comunicadora y una técnica administrativa, todas ellas tienen contacto directo con las experiencias de las usuarias, por lo que lograron aportar de manera significativa para la creación de la herramienta que les permitirá brindar el acompañamiento deseado.

Además, se conoció la opinión de expertas sobre el campo temático del acoso laboral, acerca de las necesidades teórico metodológicas para desarrollar esta temática, se entrevistaron a tres personas expertas que permitieron conocer mejor el trabajo que han desarrollado, los principales desafíos y las metodologías que han utilizado para abordar el tema del acoso laboral, así como cuáles han sido los principales logros, dentro de los criterios de selección se toma en cuenta su campo de especialización, sea a nivel nacional o internacional.

### **3.1.10 Manejo de la información**

Para la recopilación y manejo de información se utilizó la herramienta Zoom, asegurando que cada persona tiene fácil acceso. Para cada una de las técnicas se solicitó un consentimiento informado (ver anexo 1) donde se informó y solicitó aval para poder grabar las sesiones. Las grabaciones recopiladas fueron resguardadas por la investigadora. Una vez realizadas todas las entrevistas y el grupo focal, se procedió al análisis de información y la respectiva anonimización de la información obtenida, se colocaron entre comillas los extractos de las entrevistas realizadas y de los grupos focales a las personas participantes de la investigación.

### **3.1.11 Validez y Confiabilidad**

Como primer paso para que este estudio sea válido y confiable, se trabajó de la mano con el comité asesor, conformado por una directora y dos lectoras que tienen amplia trayectoria en los temas de género; todos los aspectos teóricos,

metodológicos y cada instrumento fueron revisados, corregidos y aceptados por el comité.

Es importante recalcar que se contó con el apoyo del personal del CIO en cuanto dudas, acceso a información y además la psicóloga Mariela Vega Cortés accedió a colaborar con el contacto de las usuarias, ya que, ella les conoce, ha atendido y atiende a quienes han consultado sobre el tema del acoso laboral.

Se aplicaron diferentes métodos para la recolección de información, contando con cuatro principales fuentes de información: las usuarias, las profesionales, el personal del CIO y la revisión bibliográfica, para seguir con el método de triangulación de datos, para Gómez y Okuda (2005):

Dentro del marco de una investigación cualitativa, la triangulación comprende el uso de varias estrategias al estudiar un mismo fenómeno, por ejemplo, el uso de varios métodos (entrevistas individuales, grupos focales o talleres investigativos). Al hacer esto, se cree que las debilidades de cada estrategia en particular no se sobreponen con las de las otras y que en cambio sus fortalezas si se suman (3). Se supone que, al utilizar una sola estrategia, los estudios son más vulnerables a sesgos y a fallas metodológicas inherentes a cada estrategia (3) y que la triangulación ofrece la alternativa de poder visualizar un problema desde diferentes ángulos (sea cual sea el tipo de triangulación) y de esta manera aumentar la validez y consistencia de los hallazgos (p.119).

Todo lo anterior con el objetivo de contrastar la información y darle coherencia, permite reconocer y visibilizar más información, tratando de utilizar todo lo proporcionado por las fuentes de información, sin dejar de lado datos importantes.

### **3.1.12 Limitaciones del Estudio**

Una de las principales limitaciones en el estudio fue la situación de la pandemia del COVID-19, ya que, se tuvo que redirigir la metodología, ocasionando que alguna de la comunicación fuera a través de plataformas virtuales, sin embargo, se hizo todo lo posible, para generar espacios accesibles, de confianza y comodidad.

### **3.1.13 Procedimientos Éticos de la Investigación**

Como aspectos éticos considerados para esta investigación se establece que la participación de todas las personas fue voluntaria y además se contó con un consentimiento informado el cual define los riesgos y beneficios de la investigación, así como la posibilidad de que la persona participante de la investigación se retire si lo considera necesario. Se habilitó un espacio para que la participante exponga sus consultas previo a la actividad. La información recopilada fue utilizada para los fines específicos de esta investigación. Para efectos del análisis de la información, se anonimiza la información obtenida con todas las personas participantes y se utilizaron nombres ficticios.

### **3.1.14 Fases de la Investigación**

#### **Fase 1: Elaboración y Aprobación de la Propuesta de la Práctica**

##### **Dirigida**

Consistió en la redacción del documento de anteproyecto para presentar ante la Comisión de Trabajos Finales del Instituto de Estudios de la Mujer para obtener el aval del diseño de anteproyecto.

#### **Fase 2: Elaboración de Instrumentos para Recolección de Información**

En esta fase se plantearon y diseñaron los instrumentos para recolectar la información ante el comité asesor, para recibir asesoría y aprobación.

#### **Fase 3: Recolección de Información**

Refiere a la aplicación concreta de la Práctica Dirigida. Se inició con la aplicación de entrevistas semiestructuradas a profesionales que han estudiado o trabajado el tema del acoso laboral y son personas externas del CIO, el objetivo fue identificar los aspectos teóricos y metodológicos planteados en los objetivos específicos.

Una vez realizadas las entrevistas, se procedió a la participación del grupo focal que estuvo diseñado para abordarlo con el personal del CIO de manera



presencial, fue un espacio de intercambio de ideas, conocimientos y experiencias que han tenido con las usuarias y que se logró identificar aspectos que aclaran mejor las necesidades teóricas-metodológicas de la herramienta.

Después se procedió a aplicar las entrevistas semiestructuradas a las usuarias que sufren o han sufrido acoso laboral, en donde el principal objetivo fue las experiencias en la atención y metodología utilizada por las profesionales del CIO al solicitar información y orientación sobre el tema del acoso laboral.

Inicialmente, se proponía contar con la participación de diez usuarias, sin embargo, se identificó una saturación teórica, entendida como “el punto en el cual se ha escuchado ya una cierta diversidad de ideas y con cada entrevista u observación adicional no aparecen ya otros elementos” (Martínez, 2011, p.617), esto quiere decir que aplicando el instrumento, las respuestas de las usuarias no resaltan nuevos resultados, por lo tanto, se finalizó con la participación de cuatro usuarias del CIO.

Todo el orden seguido hasta ahora ha tenido como propósito realizar una investigación en donde se empieza desde lo externo hasta llegar a lo interno, en donde se trató el tema con las usuarias, quienes han vivido las situaciones de acoso laboral y a su vez son beneficiarias de la labor del CIO.

#### **Fase 4: Sistematización de la Información**

Una vez realizadas las entrevistas y el grupo focal, se procedió a la transcripción de cada una de ellas, así como a la sesión del grupo focal, con el objetivo de organizar la información. El objetivo fue identificar aspectos relevantes que ayudaron a generar una herramienta eficiente, según las necesidades y la información brindada.

#### **Fase 5: Diseño de la Herramienta**

A partir de los hallazgos identificados en la investigación, se continuó con la propuesta de la herramienta de trabajo del CIO compuesta por un módulo y materiales complementarios.

### **Fase 6: Proceso de validación del módulo de aprendizaje**

Consistió en un proceso de revisión de trabajo mediante dos grupos focales, para el primero, se diseñó un instrumento para recopilar las observaciones y en el segundo, se procedió a validar las correcciones realizadas.

### **Fase 7: Revisión final comité asesor**

En esta fase, el comité asesor hace una evaluación y revisión del documento final para realizar observaciones que serán atendidas por la investigadora, una vez resuelto este paso, se solicita una revisión de formato por la comisión de Trabajos Finales de Graduación.

### **Fase 8: Defensa del Trabajo Final de Graduación**

Una vez aprobado el formato por la Comisión de Trabajos Finales del Instituto de Estudios de la Mujer, se convoca a una comisión evaluadora para el acto de defensa.

### **Fase 9: Entrega del Diseño de la Herramienta**

Una vez aprobado el Trabajo Final de Graduación, se procede a la entrega final del módulo de aprendizaje al Centro de Información y Orientación del Instituto Nacional de las Mujeres.

## **CAPÍTULO IV**

En esta fase se reportan y analizan los hallazgos a partir de los resultados que se obtuvieron en la aplicación de instrumentos y cómo estos hallazgos contribuyen a la elaboración de una propuesta teórica-metodológica para abordar el tema del acoso laboral de manera grupal desde el CIO.

Para la obtención de los mismos, se comenzó realizando una entrevista semiestructurada a personas profesionales que han trabajado o investigado el tema del acoso laboral, en este caso participó una socióloga, una informática y una especialista estudios de género, además se contó con la participación de tres usuarias del CIO y se contó con la participación de siete profesionales del Centro.

### **4.1 Resultados y análisis de información**

En este apartado se realizó el análisis de la información recolectada a partir de las técnicas aplicadas. Para ello, se considera el desarrollo de cada una de las categorías con sus respectivas subcategorías las cuales han sido reagrupadas según temas centrales identificados para el análisis.

Como se indicó en la propuesta metodológica, para garantizar el anonimato de quienes aportaron como fuentes de información, se utilizan nombres ficticios. Se colocan entre comillas los extractos de las entrevistas realizadas a las personas participantes de la investigación.

#### ***4.1.1 Aspectos teóricos del acoso laboral***

##### **4.1.1.1 Comprensión del concepto del acoso laboral**

A partir de las entrevistas con las especialistas del tema en acoso laboral, se logra identificar un manejo robusto del concepto, el cual se refleja en los conocimientos sobre los diferentes tipos de acoso laboral que existen, las manifestaciones, consecuencias y la importancia sobre la gestión de legislación específica en esta materia. Destaca que una de las principales preocupaciones que mencionan es el hecho de que identifican que hay personas que confunden el acoso laboral con otros tipos de violencia o incluso, la especialista Pamela ha escuchado en la institución pública de educación en la que trabaja que compañeras o compañeros de trabajo dicen “Es que mi jefe me pide que cumpla con mis tareas

diarias”, siendo esto parte de los deberes y responsabilidades del perfil de trabajo que tienen esas personas, por lo tanto, no califica como acoso laboral.

El ejemplo anterior, es coincidente con lo que describen también desde el grupo focal, donde se identifica un desconocimiento teórico por parte de las usuarias que asisten al CIO de lo que es y lo que no es acoso laboral.

Se comenta que algunas usuarias acuden a solicitar servicios en esta instancia alegando que están siendo acosadas, sin embargo, al analizar estos casos se identifica una confusión entre lo que son las responsabilidades laborales y situaciones que representan casos de acoso laboral.

Al realizar las entrevistas con las usuarias del CIO, Yeilin comenta que cuando empezó su vivencia de acoso laboral, no sabía lo que realmente estaba pasando, comenta que “Ahí el jefe le hace creer a uno que está loca”, lo cual nos lleva a identificar cómo de manera simbólica o estratégica, se le hace creer a las víctimas de acoso que son ellas las del problema y tratar de desacreditar su situación de violencia. Para Aburto (2005), el psicoterror en el trabajo puede llegar a adoptar comportamientos relacionados con ataques a la vida privada de las personas con burlas, mentiras, rumores, críticas y otros.

Verónica como usuaria del CIO y con una profesión en la cual debe tener contacto directo con hombres y mujeres que han sufrido acoso laboral, comentó que a pesar de estudiar el tema y atender a personas que lo viven, ella no había logrado identificarlo a nivel personal, no se había dado cuenta que lo vivía hasta que se lo señalaron en el CIO. En lo anterior, destaca la necesidad de las personas que experimentan este tipo de problemáticas, de obtener orientación para una mejor comprensión del tema.

Tanto las especialistas en el tema de acoso laboral, como las integrantes del CIO, expresan la necesidad de crear campañas y socializar la información relacionada con el tema, desde sus respectivos lugares de trabajo (universidades, municipalidades, instituciones públicas y otras), ya que, en muchas ocasiones se está confundiendo con otras manifestaciones de violencia o incluso con los deberes laborales.

#### **4.1.1.2 Apropriación de conocimientos sobre el acoso laboral**

Al analizar las respuestas de las usuarias en contraste con las experiencias de las integrantes del CIO, se identifica que la primera vez que asisten en busca de

ayuda a este centro de información, no manejan muy bien lo que es el acoso laboral, incluso no son conscientes de que lo están viviendo hasta que se les señala o lo identifican con la ayuda de alguna de las profesionales.

Comenta Yeilin: “Una vez la psicóloga me dijo que eso era acoso laboral y yo siendo abogada no lo sabía”. Por su parte, “Verónica”, reflexionando que es a través de la información que logra comprender mejor la problemática dice:

Y aunque yo tuviera un conocimiento previo, porque yo también trabajo acoso laboral en la oficina, todavía conocer como un poco más la parte de legislación o tener el material, porque había cosas que tal vez yo no conocía y esa parte es como la que me ha funcionado más.

La usuaria Verónica identifica la necesidad de la creación y aprobación de una legislación sobre el acoso laboral y además la divulgación de la misma, ya que, desde esos espacios se puede dar a conocer más sobre el tema y generar sensibilización.

#### **4.1.1.3 Roles de género**

Existen aspectos de la construcción de género que subyacen en las diferentes participaciones, específicamente cuando las personas se ven afectadas por situaciones de acoso laboral. En primer lugar, Sara, especialista en el tema, hace referencia al siguiente ejemplo: “Los hombres lo que hacen es irse del trabajo, mientras que las mujeres les toca quedarse”. En este caso hace referencia a que un hombre que vive acoso laboral opta por cambiar de trabajo, mientras que esta situación no es tan fácil para una mujer, ya que, experimentan responsabilidades personales y familiares asociadas a los roles de género, que Facio y Fries (2005), son atribuciones de actividades que se dan según sexo, que no les permite cambiar de empleo con facilidad.

Según la especialista, el acoso laboral hacia un hombre se puede ver reflejado por medio de comentarios cuestionando su masculinidad “Había una compañera de trabajo que trataba a su compañero de poco hombre”, debido a su orientación sexual, manifestando así una forma de discriminación basada en el género, ya que, su compañero de trabajo no “cumple” con los roles según su sexo y de esta forma se reproducen estereotipos. Lo anterior coincide con Araya (2003), específicamente que la persona acosadora busca maneras explícitas y sutiles para que la víctima sienta miedo.

Otro argumento que refleja la construcción de género se presenta en lo comentado por las profesionales del CIO, concretamente, cuando se dan casos en los cuales se les cambia las tareas a las usuarias en los trabajos, que no van acorde con su perfil, generalmente se trata de tareas que refuerzan los roles de género, por ejemplo, Laura comenta que “Una usuaria nos cuenta que a ella la manda a comprar los almuerzos de todos en el Pizza Hut y ella es casi la jefa”, asumiendo que por ser mujer se debe preocupar por el alimento de las demás personas cuando no es su responsabilidad.

Esta caracterización de roles descrita por las personas entrevistadas y el grupo focal es coincidente con lo que establecen Facio y Fries (2005), quienes comentan que los roles de género se asignan según sexo o género y se atribuye a lo femenino todo lo que tiene que ver con el trabajo de cuidado y labores domésticas, mientras que lo masculino al ámbito público, al trabajo, a la remuneración.

Sin embargo, la especialista Nicole recalca que no siempre el acoso laboral se debe a razones de género, por ejemplo “Así como eres el sobrino del jefe yo te voy a molestar porque ese puesto era mío y no es justo”. Luna (2003) propone que el acoso laboral va más allá de una mera agresión física, podemos encontrar conductas verbales, intimidatorias y abusivas, por lo tanto, la especialista sugiere que no todas las personas que sufren de acoso laboral están ligadas a razones de género, se puede dar por otras razones, como intereses familiares o personales, por ejemplo. Lo anterior puede representar un deterioro en las relaciones laborales, las cuales carecen de respeto o son un desincentivo a las personas funcionarias.

#### **4.1.1.4 Violencia en el lugar de trabajo**

La especialista Pamela afirma que el acoso laboral es una expresión de la violencia, ya que, lo podemos entender como que “Ejerce una violencia sistemática recurrente sobre un trabajador”. En ocasiones, los diferentes tipos de violencia en el trabajo pueden ser difíciles de identificar, ya que, la violencia simbólica es transversal al acoso laboral tal y como lo propone Leymann (1996), el acoso laboral se da de manera más sofisticada, más simbólica en donde el objetivo es aislar a la persona acosada o bien que renuncie a su trabajo.

También Sara retoma que al realizar diferentes entrevistas para una investigación a personas que han sido víctimas de acoso laboral, logró identificar

que la mayoría de las personas habían sufrido otro tipo de violencia en otros aspectos de su vida personal o familiar, haciendo referencia a situaciones de abuso físico y emocional durante la niñez o en otras etapas de su vida.

Durante la sesión con el grupo focal se logra identificar coincidencias con lo que comentaba Sara anteriormente, según lo expuesto, las usuarias al comenzar el proceso en el CIO y llevar terapia, se va descubriendo poco a poco que han estado expuestas a relaciones de poder desde edades tempranas o bien, que a nivel paralelo con el acoso laboral, tienen problemas de pareja o familiares en los cuales ellas están siendo víctimas de abuso emocional, evidenciando aquí lo que Facio y Fries (2005) exponen como un sistema de dominación que llega a justificar la dominación sobre la base de una supuesta inferioridad de las mujeres.

#### **4.1.1.5 Diferentes maneras en que afecta el acoso laboral**

El acoso laboral afecta de muchas maneras, las especialistas en el tema apuntan a la parte emocional, mental y física, lo anterior puede verse representado por palabras, por ejemplo, Sara dice que cuando atendió a una mujer que estaba viviendo esta situación, su jefe le decía “Ya no servís para nada te hubieras quedado como conserje” y la repetición de estas palabras y otras le fue provocando una inseguridad y tristeza que la llevaron a una depresión, incluso hasta el punto de que la señora comenzó a presentar afectaciones en su salud mental. En este ejemplo, el acoso laboral se manifiesta también en afectaciones físicas y psicológicas que alteran la estabilidad de la persona que las está experimentando, es un ejemplo claro de cómo afecta la división sexual del trabajo, en la cual, CEPAL (2011) la considera como una construcción cultural, asociando a las mujeres al trabajo doméstico o de cuidados.

Es importante mencionar aquí, que el acoso laboral también afecta a nivel económico, como menciona Angélica en el CIO, muchas mujeres, al no tener una legislación consolidada que las respalde o personas expertas en derecho que le ayuden a nivel público, deben contratar con su dinero abogados y abogadas, lo cual puede significar la imposibilidad para asumir estos costos, en ocasiones las limita tanto que deben escoger entre la asistencia legal, la salud u otras necesidades, Luna (2003) comenta que efectivamente las consecuencias de sufrir acoso laboral son devastadoras y de pueden manifestar de diversas maneras, tal como se expone en el ejemplo anterior.

#### **4.1.1.6 Manifestaciones del acoso laboral**

Se logra establecer un enlace entre las manifestaciones de acoso laboral que explican las usuarias junto con las profesionales del CIO, por medio del siguiente ejemplo, la usuaria Yeilin comenta que “El jefe me mandó a trabajar a otro departamento y cuando llegué ahí no había ni espacio ni computadora, lo usaban para reunirse y cada vez que ocupaban el espacio me sacaban y tenía que esperar en unas sillas”, en la frase anterior podemos identificar diferentes expresiones de las manifestaciones, la primera es el traslado de un lugar a otro sin consultar ni tener explicación de la decisión, la segunda es que no se cuenta con un espacio digno ni con los accesorios que se requieren para laborar, además, al tener que salir cada vez que lo ocupaban otras personas, la dejaba en una situación de vulnerabilidad, ya que, no podía trabajar desde afuera, no se estaba respetando el espacio ni las necesidades de la persona y se ignora por completo la presencia y necesidades de la usuaria en su trabajo, Leymann (1996) explica que el acoso laboral se puede recibir de una o varias personas por medio de la comunicación hostil e inmoral, dejando a la persona acosada en una posición de desamparo e indefensión, tal y como le sucedió a Yeilin.

En el grupo focal con el CIO, Laura explica que una de las manifestaciones más comunes, es la asignación de tareas que no están acorde a su perfil laboral. Al contrastar las manifestaciones tipificadas por el INAMU (2018) con respecto a las respuestas de las participantes, se identifican coincidencias en las siguientes manifestaciones:

- Descalificar a las personas asignándoles trabajo por debajo de sus capacidades en el desempeño del cargo o de sus tareas habituales.
- Menospreciar constantemente a la persona trabajadora.
- Provocar o implementar medidas de aislamiento social.
- Ignorar, excluir o hacer el vacío a la persona fingiendo no verla o hacerla “invisible”, mediante manifestaciones explícitas como: evitar el contacto visual, gestos de rechazo, desdén o menosprecio, o se ignora, dirigiéndose a terceros.
- Impedir o limitar de manera injustificada el acceso a herramientas, equipos tecnológicos, materiales e información necesaria para llevar a cabo su labor.



Según el Instituto Nacional de las Mujeres, las anteriores manifestaciones se encuentran dentro de las más comunes y pueden ser incluso más fáciles de identificar, si en algún momento tenemos dudas con respecto a ellas, podemos pedir asesoría para identificar si estamos ante un posible caso.

#### **4.1.1.7 Diferencia entre el acoso sexual y el laboral**

Si bien, a partir de las entrevistas realizadas a usuarias del CIO, se identificó la mezcla de interpretaciones entre la comprensión del acoso laboral y otras formas de violencia, no se presenta esta confusión de conceptos con respecto al acoso sexual. Esto se ve reflejado cuando se recalca en sus respuestas la idea de que es más fácil denunciar el acoso sexual debido a que se encuentra debidamente legislado, lo que facilita el proceso legal. Es decir, existe un reconocimiento del proceso que conlleva la denuncia del acoso sexual por la regularización derivada de la legislación. Esto a su vez refleja la importancia de formalizar y oficializar mediante legislación específica, las denuncias de acoso laboral.

#### **4.1.1.8 Conocimiento de temas relacionados a los derechos laborales e insumos normativos utilizados para el abordaje del acoso laboral**

En esta variable tanto las especialistas, como las usuarias y las compañeras del CIO insisten en que no hay una ley específica para sancionar el acoso laboral, desde el Instituto Nacional de las Mujeres (2018) se comenta sobre algunas normativas que protegen a las personas en temas laborales, por ejemplo, el Código de Trabajo, los Reglamentos Institucionales de protección de los Derechos Humanos, la Declaración Universal de Derechos Humanos y la Convención de la eliminación de todas las formas de discriminación contra las mujeres. Sin embargo, de acuerdo con las palabras de la profesional Pamela:

Nosotros ni siquiera tenemos legislación sobre esto y no ha pasado ninguna ley que yo sepa a diferencia del hostigamiento sexual y sé del Convenio de la OIT que es el 190 que habla un poco de sobre la violencia y el acoso y es lo que tengo entendido que hay a nivel de legislación nacional.

Lo anterior evidencia que la falta de una ley está dejando vacíos en la sociedad costarricense. Tal y como se comentó en el grupo focal, actualmente es más fácil denunciar situaciones de acoso sexual que laboral, ya que, es más fácil de demostrar dada la forma en la que se ha tipificado su identificación y posibles

sanciones. Además, con la pandemia del COVID-19, desde el CIO, Gabriela comentó durante el grupo focal: “Ahora hasta de manera virtual está acosando y se les controla, cada vez hay maneras más ingeniosas de hacerlo”, definitivamente, se requiere que todas las personas tengan un respaldo de las evidencias que dentro del grupo focal se propone que las usuarias tengan una libreta o un lugar seguro en el cual puedan escribir cada experiencia que viven con fecha y hora, para poder denunciar, ya que, sin esto las denuncias son más difíciles y hay más miedo de interponerlas.

Como ya se ha mencionado antes, los insumos normativos son escasos y desde el INAMU no hay una representación legal que pueda llevar el proceso judicial a las usuarias, sin embargo, al llegar al CIO se hace un “filtro”, para poder elevar el caso en otra instancia, como lo explica Laura a continuación “En el área de Condición Jurídica se determina si se puede dar Coadyuvancia o no, lo que se da es un acompañamiento desde enfoque de género y se le brinda asesoría a la persona abogada del caso (contratada por la usuaria)”.

Una vez que se da asesoría a la persona representante del caso, si es necesaria se pasaría al último paso, el cual se realiza solo en caso de que los anteriores no hayan tenido resultados positivos, que sería llegar a “La incidencia que es de la directora de Condición Jurídica comunicándose directamente con hacia la ministra”, siendo estos los pasos a nivel de asesoría legal por parte del INAMU, si bien es cierto, tal y como lo afirman en el grupo focal, no se cuenta con muchos recursos económicos desde la institución, sin embargo, sería importante tomar en cuenta otros pasos o servicios que podrían ayudar o facilitar a las usuarias el proceso, por ejemplo, la asignación de abogadas o abogados representantes del INAMU o bien, contar con más recurso humano para la asistencia psicológica desde el CIO.

#### ***4.1.2 Aspectos metodológicos para el abordaje del acoso laboral con grupos***

##### **4.1.2.1 Metodologías utilizadas**

La experta Pamela, expone que dentro de su lugar de trabajo (académico), se ha creado una comisión para trabajar el tema del acoso laboral y además se han aplicado entrevistas para identificar la cantidad de personas que sufren este tipo de violencia, sin embargo, según comenta, el recurso más útil que han utilizado es una

infografía, ya que, posee características que la hacen de fácil acceso y de bajo costo, pero debido a la pandemia y el recurso económico limitado no han logrado dar continuidad.

Por otro lado, desde el CIO, Martha explica que han abordado tres métodos de trabajo, el primero, grupos de apoyo los cuales se llevaron a cabo en diez sesiones, que consistían en la socialización de las experiencias vividas de las usuarias, segundo, talleres socioeducativos de seis sesiones con el objetivo de abordar aspectos teóricos del acoso laboral y por último la distribución de un material informativo llamado Trabajar sin Acoso es un Derecho y es Posible en un Ambiente Libre de Violencia que ha sido diseñado por las profesionales del CIO.

La usuaria Verónica dice:

Para mí el hecho que me dieran un folleto con la información ha sido muy importante, porque a veces hasta lo uso con mis pacientes y cuando pienso que yo soy la loca en el trabajo voy y lo leo y ahí me doy cuenta que el acoso es real.

Por lo que resulta importante y necesario que las herramientas de apoyo en los procesos de sensibilización cuenten con ejemplos específicos sobre cómo se manifiesta el acoso laboral.

En este primer acercamiento metodológico es donde se comienza a evidenciar las necesidades del CIO, ya que, a nivel teórico las profesionales manejan muy bien el tema, sin embargo, el inconveniente se da en la mediación de los talleres, ya que, los tiempos planteados son insuficientes y las actividades no han logrado abarcar las necesidades de las usuarias y los objetivos de las profesionales.

#### **4.1.2.2 Recursos o materiales utilizados**

En lo que respecta a recursos o materiales utilizados, se logra identificar por parte de las especialistas, que las infografías son las que han abordado de manera más rápida y efectiva, y este posicionamiento concuerda con lo que en el CIO comenta que piensan que sería de gran beneficio, ya que, tienen un folleto de 43 páginas llamado “Trabajar sin acoso es un derecho y es posible... En un ambiente libre de violencia” con información relacionada al acoso laboral, sin embargo, la institución no puede imprimir periódicamente y las existencias se acaban y aquí es cuando durante el grupo focal, Marcia habla de “la importancia de la creación de

un “ABC del acoso laboral” en una hoja y que lo puedan imprimir ellas mismas en el momento en que se requiera y concuerda con lo sugerido por las usuarias, en donde expresan que tener esa información “a mano” les ayuda para validar su situación e incluso ir trabajándose en el proceso, ya que, muchas veces en los talleres no logran retener toda la información.

#### **4.1.2.3 Eficiencia de las metodologías**

Desde el CIO lo que se propone desde un primer acercamiento es la necesidad de diseñar una herramienta metodológica con la cual se pueda trabajar el tema del acoso laboral a nivel grupal, ya que, lo que se ha venido realizando, no satisface a las necesidades de las usuarias y de las profesionales.

Tal y como lo proponen en el grupo focal, si bien es cierto, tienen algunos años trabajando este tema, siguen identificando que se requiere de una metodología grupal más eficiente, que no se convierta en un “grupo de apoyo” y sea más educativo, ya que, la parte de terapia emocional la atienden las psicólogas cuando se requiere, esto no significa que se debe omitir la parte de escucha y validación de experiencias, lo que quiere decir es que se quiere crear un espacio que sea eficiente al brindar toda la información necesaria, abordar desde el concepto hasta qué hacer en caso de vivir acoso laboral y que las usuarias puedan también hablar de sus situaciones.

#### **4.1.2.4 Técnicas utilizadas para el abordaje de contenido sobre acoso laboral**

Con respecto a las técnicas utilizadas para el abordaje del tema de acoso laboral, Yeilin, usuaria del CIO expresa: “Yo no puedo usar mascarilla mucho rato porque tengo problemas de alergia”, mientras que Mónica comenta que “Para mí a veces ir a terapia es difícil por mi horario de trabajo, tengo que correr un montón para llegar” y Verónica dice “Como vivo un poco lejos a mi no me sirve estar yendo mucho”, por lo tanto, se identifica que el tiempo es un aspecto determinante para la participación de las usuarias en los procesos de sensibilización grupales, que requiere crear herramientas con las cuales se logre sensibilizar del contenido en pocos días, se brinde todo lo necesario teóricamente y existan espacios de conversación.

Al mes de mayo 2022, con las nuevas regulaciones a raíz de la pandemia del COVID-19, el CIO realizó una charla virtual, pero, Martha, del CIO afirma “que el problema es que no hay mucha comunicación, ya que, nadie prende las cámaras, además no todas las usuarias tienen el acceso a las cámaras o el libre acceso a internet, entonces se vuelve un poco más complicado”, sin embargo, proyectan que con el regreso a la “nueva normalidad”, se puedan retomar los procesos de trabajo grupal presencial, por lo que considera que se adapta de mejor forma una herramienta metodológica de abordaje presencial.

#### **4.1.2.5 Resultados alcanzados con las estrategias metodológicas utilizadas**

Durante el grupo focal con las integrantes del CIO, al conversar sobre los resultados alcanzados con las metodologías, se señala que las usuarias se sienten escuchadas y acompañadas. Esto a su vez, coincide con lo afirmado en las entrevistas a usuarias afirman en las entrevistas, por ejemplo, Verónica comenta: “Para mí son como los ángeles que pusieron en mi camino”, ya que, se ha sentido apoyada tanto desde la parte terapéutica como la coadyuvancia y durante un taller que estuvo sobre acoso laboral.

Lo anterior es vinculante con respecto a lo que apuntan Cuklanz y Rodríguez (2020), sobre las metodologías feministas, las cuales vienen a romper el esquema de status quo, esto quiere decir que se pretende utilizar metodologías innovadoras en las cuales las usuarias tengan una participación muy importante, con esta información, además de lo identificado sobre las necesidades del CIO y las usuarias, se pretende proponer una herramienta que logre llevar la información necesaria a las personas y que, además, tenga espacios para comentar y validar las vivencias de las usuarias, de esta manera se puede satisfacer las necesidades de todas las personas involucradas y se tomará en cuenta el tiempo que proponen en el grupo focal, el cual va de tres a cinco sesiones con tres horas de tiempo cada una.

#### **4.1.3 Limitaciones de las metodologías utilizadas**

##### **4.1.3.1 Limitaciones de recurso humano para atender a las usuarias**

Las principales limitaciones que se identifican con las metodologías que se han utilizado para el abordaje del acoso laboral, según el grupo focal, es en primer

lugar la falta de recurso humano, ya que, son muchos casos y pocas profesionales atendiendo los casos que van en aumento, el tiempo que es reducido y además se señala que debido a la falta de recursos económicos, el material titulado *Trabajar sin acoso es posible en un ambiente libre de violencia*, elaborado por el CIO no se imprime con frecuencia, porque es grande, lo que genera escasez de materiales, es por esto, que desde el CIO se propone la idea de la creación de una infografía, que se pueda imprimir incluso en el mismo momento de entregarla a las usuarias.

#### **4.1.3.2 Limitaciones de tipo tecnológico y acceso a internet**

Con la pandemia, las sesiones o talleres se tuvieron que detener durante aproximadamente los dos años, porque se encontraban realizando teletrabajo, hace un par de meses se intentó hacer una sesión virtual para abordar el tema, pero, comenta Marcia, profesional del CIO que no todas las personas tienen buen acceso a internet ni dispositivos adecuados y reportan que las usuarias no prenden sus cámaras lo que provoca una sensación muy impersonal a la hora de abordar el tema.

#### **4.1.4 Necesidades de mejora para la capacitación en materia de acoso laboral**

Desde el CIO, Marcia propone que una de las principales necesidades “es poder brindar información sobre los ejes del concepto de acoso laboral, ejemplos específicos y qué hacer en caso de... Crear algo muy básico, material incluso de una página para las mujeres que no tienen acceso a internet o celular, hacer algo más esquemático, instructivo, presentación interactiva, flexibilidad”

Si contrastamos las respuestas dadas por las usuarias durante las entrevistas y el grupo focal, se logra identificar que una de las principales necesidades de mejora es la flexibilidad con el tiempo, reducir la cantidad de sesiones y enfocarse más en un proceso socioeducativo, tomando en cuenta que según Gabriela, profesional del CIO, “se atiende más a usuarias del sector público como por ejemplo el MEP y las municipalidades”.

#### ***4.1.5 Vinculación entre metodologías utilizadas como abordajes feministas para el trabajo en grupos***

Dentro del CIO siempre se aborda el tema de acoso laboral desde una perspectiva feminista para el trabajo en grupos. Esto se ve representado en las voces de las usuarias, por ejemplo, Verónica cuenta “Tuve una situación muy complicada y entonces lo que hice fue escribirle un correo a la psicóloga y ella inmediatamente me respondió y estuvo en contacto conmigo, entonces esa parte que hasta no me han dejado, se ha sentido ese acompañamiento, entonces me han ayudado mucho hasta el nivel de sentir ese apoyo y tomar valor para poner la denuncia de acoso laboral y eso era algo que yo había como postergado”.

Lo anterior deja en evidencia lo que se explica en el grupo focal, siempre lo que más rescatan como profesionales es la empatía y la capacidad de escucha con las usuarias y el acompañamiento durante sus procesos, Cuklanz y Rodríguez (2020) exponen que las metodologías feministas son innovadoras y críticamente avanzadas, rompiendo con lo tradicional, tal y como lo hacen desde el CIO.

#### ***4.1.6 Experiencias de las usuarias sobre la atención recibida en el CIO sobre temas de género***

##### **4.1.6.1 Calidad y satisfacción de la atención brindada**

La usuaria Mónica hace referencia a la calidad de la atención recibida como “excelente, siempre anuentes, excelente desde que una llega con la secretaria y hasta la abogada, muy buena, pero creo que hace falta recurso humano”, justamente el recurso económico y humano está siendo limitado, sin embargo, desde el trabajo realizado se hace un máximo esfuerzo por mantener la calidad de la atención como excelente.

En las entrevistas las usuarias reflejan mucha satisfacción en todo el proceso, Mónica dice “Me hicieron ver cosas más a fondo sobre lo laboral y sobre mis acciones y cómo manejar mejor la situación”, mientras que Yeilin explica “El personal del INAMU está muy preparado, de hecho el librito es un ejemplo de lo preparadas que están para poder identificar casos como el mío”, todo el esfuerzo que se hace desde el CIO cumple con las expectativas de las usuarias y tal como dice Verónica “Es una atención muy integral”. En la calidad y satisfacción de la atención, se logra observar que se aborda la pedagogía feminista, según Ríos

(2015), en donde no solo se “educa para memorizar”, también se evidencia la importancia del respeto y del autocuidado, rompiendo con las barreras tradicionales, en donde no se toma en cuenta los pensamientos, sentimientos y saberes de todas las personas involucradas.



## **CAPÍTULO V**

En este capítulo se presenta la propuesta de herramienta para el abordaje del acoso laboral desde enfoques de género y derechos humanos, Centro de Información y Orientación del INAMU, así como la metodología a utilizar y las características de la misma.

### **5.1 Diseño de un módulo de aprendizaje como herramienta para el abordaje del acoso laboral**

A partir del análisis realizado, se identifica la necesidad de proponer mediante este Trabajo Final de Graduación, un módulo de aprendizaje (ver anexo 3) que facilite la labor de las integrantes del CIO para el abordaje grupal sobre el acoso laboral. Según Arroyave et al. (2013) un módulo de aprendizaje:

Corresponde a un tipo de texto que va a representar las necesidades específicas del grupo; dicho texto se nutre durante los diferentes actos que componen el módulo (intercambio de saberes previos, intenciones comunicativas, procesos de confrontación, entre otros) y termina siendo una producción resultada de la ejecución de este, además, de un recurso que permite su consulta para el emprendimiento de nuevos módulos de aprendizaje. (p.112)

Este módulo se abordó desde una metodología que trabaja la pedagogía feminista. Para Ríos (2015), podemos entenderla como un modo de educación basado en los conocimientos y las experiencias de todas las personas involucradas en el proceso de aprendizaje, viendo a la persona facilitadora como una intermediaria y aprendiz, ya que, el objetivo es que se formen conocimientos a través de los sentimientos y vivencias, sin tener una estructura jerárquica de poder asociada la persona que facilita el proceso.

Al conversar con las usuarias se identificó que no cuentan con mucho tiempo para asistir a muchas sesiones para los talleres, ya que en el trabajo no les dan muchos permisos o bien, son madres de niños y niñas que dependen actualmente de ellas, son personas que tienen otro trabajo o se hacen cargo en un cien por ciento del ámbito doméstico.

Este módulo se diseñó bajo las necesidades de las usuarias y las profesionales del CIO, ya que, desde ambas posiciones se identifican las necesidades teóricas y metodológicas para el acercamiento a la temática del acoso laboral, que sería comprender el concepto, aprender a identificar las manifestaciones del acoso laboral con ejemplos específicos y qué hacer en caso de vivir este tipo de violencia.

De esta forma se propone un Módulo de Aprendizaje sobre el Acoso Laboral dividido en tres unidades, cada una con una duración aproximada de tres horas, tomando en cuenta lo solicitado por el CIO y las usuarias, es importante recordar el uso de tiempos de descanso o refrigerio durante las sesiones:

Unidad I: ¿Qué entendemos por acoso laboral?

Unidad II: Identificando el acoso laboral.

Unidad III: ¿Qué hacer en caso de experimentar acoso laboral?

Cada una está conformada por aspectos teóricos del acoso laboral vinculados con las temáticas de cada unidad para que la facilitadora pueda consultar, se proponen una serie de actividades para trabajar con sus respectivas indicaciones, objetivos, resultados esperados, tiempos y recursos a utilizar.

Además, se brinda a cada facilitadora material complementario al módulo con el objetivo de abordar los temas de manera más dinámica y facilitar los recursos didácticos. Dichos materiales se disponen en formato PDF para utilizar como presentaciones magistrales (ver anexo 5), vídeos explicativos sobre el acoso laboral y una infografía (ver anexo 4).

Para la escogencia de los materiales complementarios se tomó en cuenta lo expuesto por las profesionales del CIO, quienes consideran que las presentaciones magistrales son indispensables para los talleres, los vídeos se utilizan como refuerzo sobre los temas aprendidos y la infografía les permite dar información sobre el acoso laboral de una manera clara, concisa, de manera virtual o impresa y a bajo costo económico. En la tabla 2 se expone la propuesta de productos y sus alcances:

**Tabla 2***Productos para el abordaje del acoso laboral*

<b>Tipo de material</b>	<b>Objetivo del material</b>	<b>Dirigida a:</b>	<b>Formato de salida</b>
Módulo de aprendizaje	Facilitar información teórica y metodológica para el abordaje del tema de acoso laboral a nivel grupal.	Facilitadoras CIO.	PDF.
Anexos a la guía metodológica	Complementar el material informativo y metodológico de los talleres.	Facilitadoras CIO.	PDF y recomendaciones de material audiovisual.
Infografía	Proporcionar material informativo de fácil acceso, distribución y reproducción a bajo costo económico.	Usuarías.	PDF.

Nota: Elaboración propia

Cada material elaborado tiene un uso flexible, esto quiere decir que las personas facilitadoras pueden disponer de toda la información brindada con sus respectivas propuestas o bien, extraer solo lo necesario para abordar el tema según las circunstancias que se vayan presentando.

El material se creó desde una visión que incluye la perspectiva de género y derechos humanos, tomando en cuenta metodologías feministas, en donde el aporte de cada usuaria es primordial y la representación gráfica pensada desde la interseccionalidad y la diversidad de escenarios y personas con el objetivo de representar de la mejor manera el tema del acoso laboral.

## **5.2 Validación de la propuesta teórico-metodológica con el CIO**

Este proceso permitió realizar una devolución a las integrantes del CIO como primeras beneficiarias de esta práctica dirigida. A su vez, se realimenta la propuesta final para propiciar un uso efectivo de los materiales. Para la validación del módulo de aprendizaje sobre el acoso laboral, se contó con dos sesiones de grupos focales, mediante las cuales se identificaron observaciones de mejora y posteriormente se revisaron los ajustes integrados. En la tabla 3 se sistematizan las principales observaciones de mejora solicitadas a la investigadora:

**Tabla 3***Observaciones realizadas durante el primer grupo focal*

<b>Observación</b>	<b>Solución</b>
Agregar información teórica sobre roles y desigualdades de género para complementar la información de las facilitadoras.	1-Se agregó el tema de “los roles de género” en la primera Unidad con contenido teórico y además se propone la actividad de vídeo de Purl en donde se evidencia y profundiza sobre estos aspectos. 2-Se agregó el tema de las “desigualdades de género” en la segunda Unidad con contenido teórico y se vincula la información en la actividad de la presentación magistral (ampliada y resumida).
Incluir 2 ejemplos más de lo que no es acoso laboral en la Unidad II.	1-En la Unidad II, se agregaron los ejemplos de que NO es acoso laboral señalados por la psicóloga del CIO: Situaciones conflictivas laborales y estrés profesional. 2-Se incluyó la información solicitada durante el grupo focal con el CIO a la presentación magistral (ampliada y resumida).
Especificar información sobre los lugares en los cuales se hacen las denuncias por acoso laboral en la Unidad III.	1-En la Unidad III se especifican teóricamente los lugares en los cuales se puede realizar las denuncias por acoso laboral. 2-Se incluye el nuevo tema dentro de la última actividad llamada “Dramatización sobre el acoso laboral”.
Uniformar la duración de las sesiones para que se obtenga una duración total por sesión de 3 horas.	Con los nuevos cambios se ajustan los tiempos para que las sesiones tengan una duración de 3 horas, dando un mayor énfasis al intercambio de experiencias con las usuarias.
Modificar los casos de ejemplo que se utilizarán para el análisis de los aspectos teóricos abordados en las sesiones para evidenciar escenarios de maternidad y roles de género.	Se modificaron los casos, evidenciando situaciones relacionadas con la maternidad y roles de género, según lo solicitado por las profesionales del CIO.

Nota: Elaboración propia.

Una vez agregadas y revisadas las correcciones y observaciones con las profesionales del CIO, quienes recibieron el material con antelación para la revisión individual, en el segundo grupo focal se validó y confirmó la aprobación del módulo de aprendizaje sobre el acoso laboral desde enfoques de género y derechos humanos.

## CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1 Conclusiones

- Por medio de esta investigación se logró establecer una propuesta de ruta para el abordaje del acoso laboral, sin embargo, se determina también la urgencia a nivel nacional de consolidar mecanismos normativos y leyes orientadas a la prevención y sanción del acoso laboral en el sector público y privado. La institucionalidad pública a través del INAMU ya cumple su función de atención y prevención en esta problemática, pero las personas que experimentan el acoso laboral tienen limitaciones para ejercer sus derechos y denunciar formalmente este tipo de violencia.
- A través de la investigación se identificó la importancia de mejorar los aspectos teóricos y metodológicos para el abordaje del acoso laboral, por lo que, se concretó con un módulo de aprendizaje desde un enfoque de género y derechos humanos. Ambos enfoques son coincidentes con el modelo de trabajo de las especialistas en el CIO.
- Durante el proceso investigativo, se logró armonizar la propuesta metodológica y pedagógica desde un enfoque feminista, ya que el CIO es un lugar apto y seguro, que trabaja desde una perspectiva de género y derechos humanos, por lo que los contenidos y actividades propuestos resultaron congruentes con las necesidades identificadas logrando aportar en la facilitación de la temática de manera grupal o individual.
- Se concretó que las principales necesidades teóricas para abordar el tema del acoso laboral son: la apropiación del concepto, la identificación de los tipos de acoso que existen, ejemplos específicos para poder reconocerlo y qué hacer en caso de experimentar acoso laboral.
- A partir de los hallazgos de la investigación, se determinó la necesidad de implementar una propuesta formativa que permitiera adaptar las actividades, los tiempos y los temas específicos para el trabajo grupal con las usuarias en el CIO considerando aspectos como la temporalidad, la diversidad de formas en las que aprenden las usuarias.
- A través del proceso investigativo, se evidencia la importancia de tomar en cuenta las necesidades de todas las personas involucradas en este tipo de

procesos formativos, ya que, al tener una visión más amplia de la situación, se logra concretar un módulo de aprendizaje que reconoce la diversidad y prioriza mediante una ruta de aprendizaje, contenidos específicos sobre el acoso laboral.

- Por medio de esta investigación, se identificó la necesidad de crear otros productos que acompañarán al módulo de aprendizaje. De esta forma se complementa la labor del módulo con materiales como una infografía que ayudará a la trasmisión de la información de una manera más rápida mientras se formaliza el proceso de facilitación y que a su vez estuviera al alcance de todas las profesionales del CIO para acompañar la información que se brinda desde el Centro.

- A partir del análisis de datos, se evidencia la necesidad de contar con presentaciones magistrales como material complementario al módulo para el trabajo durante los talleres, por lo que, se diseñaron dos para cada taller; una en versión ampliada y otra resumida para que las facilitadoras puedan escoger lo que mejor se adapta según sus necesidades y las del grupo.

## **6.2 Recomendaciones**

### ***6.2.1 Profesionales del CIO y el INAMU***

- Implementar el uso del módulo de aprendizaje sobre el acoso laboral y los materiales complementarios.
- Utilizar los materiales brindados en el módulo de manera flexible y según las necesidades que se presenten.
- Integrar a los espacios de sensibilización y escucha las voces de participantes del CIO que puedan socializar sus experiencias vividas sobre el acoso laboral.
- Establecer un proceso de validación del módulo propuesto con las usuarias del CIO para identificar nuevas mejoras y ajustes.
- Buscar nuevas posibilidades para ofrecer servicios con representantes legales desde el departamento de condición jurídica y el CIO.

- Considerando que la mayor población participante proviene del sector público, promover la flexibilidad de horarios para la implementación de los talleres que se adapte a los horarios de las usuarias.
- Explorar la aplicación del módulo de manera virtual o mixta que permitan establecer horarios alternativos para la participación.
- Promover desde el INAMU y el CIO, la urgencia de la creación y aprobación normativa y política pública que aborde el acoso laboral en el ámbito público y privado.
- Generar nuevos espacios para la creación de campañas que contengan la información del acoso laboral, desde las redes sociales de la institución.
- Articular con especialistas en el tema de acoso laboral, otros espacios de formación complementaria para la profundización de la temática.
- A partir de su especialización en este tema, desarrollar material informativo que se pueda compartir desde el espacio virtual y presencial.
- Buscar alianzas con otras instituciones públicas o privadas que promuevan la concientización y sensibilización del tema de acoso laboral.
- Profundizar los estudios sobre acoso laboral enfocadas en las nuevas manifestaciones que se dan a raíz de la pandemia del COVID-19.
- Promover la socialización en diversos medios de la información gráfica (materiales complementarios) derivada de esta investigación para la participación de más mujeres en los talleres sobre el acoso laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aburto, P. (2005). *Mobbing. Una realidad oculta*. Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/144724/Mobbing%2C%20Una%20realidad%20oculta.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Acosta, Castillo y García (2012). *Violencia: Análisis de su conceptualización en jóvenes estudiantes de bachillerato*. Universidad de Manizales y CINDE. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/alianzacindeumz/20140410101837/art.JorgeGarciaV..pdf>
- Araya, J. (2011). *Aumentan denuncias de acoso laboral, pero mayoría teme hablar*. Universidad de Costa Rica. <https://semanariouniversidad.com/pais/aumentan-denuncias-de-acoso-laboral-pero-mayora-teme-hablar/>
- Arce, D. (2022). *Gobierno convoca proyecto de ley para prevenir y sancionar el acoso laboral*. El mundo.cr. <https://www.elmundo.cr/costa-rica/gobierno-convoca-proyecto-de-ley-para-prevenir-y-sancionar-el-acoso-laboral/>
- Arregui, M. (2001). *Interacción de las organizaciones de la sociedad civil*. Modulo pedagógico. [https://books.google.co.cr/books?id=nc7iL\\_HbSrAC&pg=PP23&lpg=PP23&dq=modulo+pedagogico&source=bl&ots=TaPHqVs2qn&sig=ACfU3U0guDuAxxstg-YpvWbycuzlfEM1w&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiKtsbancTpAhUsh-AKHQnXDDUQ6AEwDXoECAkQAQ#v=onepage&q=modulo%20pedagogico&f=false](https://books.google.co.cr/books?id=nc7iL_HbSrAC&pg=PP23&lpg=PP23&dq=modulo+pedagogico&source=bl&ots=TaPHqVs2qn&sig=ACfU3U0guDuAxxstg-YpvWbycuzlfEM1w&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiKtsbancTpAhUsh-AKHQnXDDUQ6AEwDXoECAkQAQ#v=onepage&q=modulo%20pedagogico&f=false)
- Arroyave, H. Balvín, L. Cano, E. Cañas, A. Castrillón, L. Franco, R. Giraldo, A. Rico, M y Ruíz, M. (2013). *Los módulos de aprendizaje como estrategia para promover la producción y la comprensión de textos en el aula*. [http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/bitstream/10819/2505/1/Modulos\\_Aprendizaje\\_Estrategia\\_Arroyave\\_2013.pdf](http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/bitstream/10819/2505/1/Modulos_Aprendizaje_Estrategia_Arroyave_2013.pdf)
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (1981). *Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer*.



<https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/convention-elimination-all-forms-discrimination-against-women>

Baixauli, E. (2016). *La mediación empresarial una herramienta para la prevención del mobbing*. (Tesis doctoral). Universidad de Valencia, Valencia. <http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/55392/TESIS%20DOCTORAL%2017x24.%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bartra, E. (2012). *Investigación feminista: epistemología, metodología y representaciones sociales*. Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades. [http://biblioteca.clacso.edu.ar/Mexico/ceiich-unam/20170428032751/pdf\\_1307.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/Mexico/ceiich-unam/20170428032751/pdf_1307.pdf)

Blancas, C. (2008). *El acoso moral en la relación de trabajo*. Lima, Perú. Revista de la Facultad de Derecho. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/download/3190/3009>

Camarena, M y Saavedra, M. (2018). *El techo de cristal en México*. Universidad Nacional Autónoma de México. <http://www.scielo.org.mx/pdf/laven/v5n47/1405-9436-laven-5-47-00312.pdf>

Centro de Estudios Económicos Tomillo, S.L. (2009). *Estudio de la segregación por razón de género en el mercado laboral de la Región de Murcia*. Centro de Estudios Económicos Tomillo. [http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=6636&IDTIPO=246&RAS\\_TRO=c\\$m47036,5830](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=6636&IDTIPO=246&RAS_TRO=c$m47036,5830)

CEPAL. (2011). *Las mujeres cuidan y proveen*. Boletín Informativo. <https://www.cepal.org/cgi-bin/getprod.asp?xml=/mujer/noticias/paginas/6/43266/P43266.xml&xsl=/mujer>

Colmenares, A.M. (2012). Investigación-acción participativa: una metodología integradora del conocimiento y la acción. *Voces y Silencios: Revista Latinoamericana de Educación*, 3(1), 102-115.

- Cuklanz, L y Rodríguez, M. (2020). *Metodologías feministas: nuevas perspectivas*. Ediciones Complutense.  
<https://revistas.ucm.es/index.php/INFE/issue/view/3582>
- Cuenca, C. (2015). *Factores precipitantes del acoso laboral en España*. Revista Mexicana de Sociología. <http://www.scielo.org.mx/pdf/rms/v77n4/0188-2503-rms-77-04-00525.pdf>
- Díaz, L. *La entrevista: recurso flexible y dinámico*. Revista Scielo, Recuperado de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-50572013000300009&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-50572013000300009&script=sci_arttext)
- Ducatti, I y Santos, T. (2014). *Dividir para reinar: las relaciones de género en el acoso moral en el trabajo*. Salud de los Trabajadores. [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-01382014000200005&lang=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382014000200005&lang=es)
- Elliot, J. (2000). *La investigación-acción en la educación*. <http://www.terras.edu.ar/biblioteca/37/37ELLIOT-Jhon-Cap-1-y-5.pdf>
- Expósito, F. (2011). *Violencia de género*. Investigación y Ciencia. <https://www.investigacionyciencia.es/revistas/mente-y-cerebro/redes-sociales-527/violencia-de-gnero-8894#:~:text=La%20definici%C3%B3n%20m%C3%A1s%20aceptada%20de,p%C3%ABblica%20o%20en%20la%20privada%C2%BB>
- Facio, A y Fries, L. (2005). *Feminismo, Género y Patriarcado*. Revista de Enseñanza de los Derechos en Buenos Aires. [http://www.derecho.uba.ar/publicaciones/rev\\_academia/revistas/06/feminismo-genero-y-patriarcado.pdf](http://www.derecho.uba.ar/publicaciones/rev_academia/revistas/06/feminismo-genero-y-patriarcado.pdf)
- Fernández, O. (2010). *Mecanismos de la exclusión femenina*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3378503>

Gómez, A, Uribe, A y Zacarías, X. *Talleres Reflexivos con Mujeres: Una Estrategia Participativa de Investigación y Diálogo en Contextos Comunitarios*. Universidad de Colima. [https://www.researchgate.net/publication/326273904 Talleres Reflexivos c on Mujeres una estrategias Participativa de Investigacion y Dialogo en Contextos Comunitarios](https://www.researchgate.net/publication/326273904_Talleres_Reflexivos_c_on_Mujeres_una_estrategias_Participativa_de_Investigacion_y_Dialogo_en_Contextos_Comunitarios)

Gómez, C y Okuda, M. (2005). *Metodología de investigación y lectura crítica de estudios*. Revista Colombiana de Psiquiatría. <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n1/v34n1a08.pdf>

González, M y Maranto, M. (2015). *Fuentes de Información*. Universidad del Estado de Hidalgo. Recuperado de: <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>

Hamui, A y Varela, M. (2013). *La Técnica de Grupos Focales*. Investigación en Educación Médica. <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733230009.pdf>

Hernández, R y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cualitativa, cuantitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.

Instituto Nacional de las Mujeres. (2022). *Consulta sobre los derechos de las mujeres*. <https://www.inamu.go.cr/consulta-sobre-derechos-de-las-mujeres>

Instituto Nacional de las Mujeres. (2018). *Trabajar sin acoso es un derecho y es posible... En un ambiente libre de violencia*. Editorial EUNED.

Instituto Nacional de las Mujeres, (2007). *Plan de Ejecución del Centro de Información y Orientación*.

Itatí, V. (2018). *La violencia laboral desde una perspectiva de género en la Administración Pública de la provincia de Corrientes*. Revista Pliquen, Sección Ciencias Sociales.

<http://revele.uncoma.edu.ar/htdoc/revele/index.php/Sociales/article/view/2157>

Izaguirre, R, Mustelier, S y Rivera, R. (2010). *La revisión bibliográfica como paso lógico y método de la investigación científica*. Universidad Nacional de Guinea Ecuatorial.  
<https://serviciospublicos.files.wordpress.com/2010/04/revis.pdf>

Kawulich, B. (2005). *La observación participante como método de recolección de datos*. Forum: Qualitative Social Research.  
<http://148.202.167.116:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/2715/La%20observaci%C3%B3n%20participante%20como%20m%C3%A9todo%20de%20recolecci%C3%B3n%20de%20datos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lagarde, M. (2017). *Género, Medio Ambiente e Direitos Humanos*.  
<http://ibdh.org.br/wp-content/uploads/2016/02/44724-G%C3%AAnero-Meio-Ambiente-e-Direitos-Humanos.indd .pdf#page=127>

Leymann, H. (1996). *El Contenido y Desarrollo del Mobbing en el Trabajo*. European Journal of Work and Organizational Psychology.  
[https://www.researchgate.net/profile/Sergio\\_Navarrete\\_Vazquez/publication/275522610\\_El\\_Contento\\_y\\_Developmento\\_del\\_Mobbing\\_en\\_el\\_Trabajo/links/553ea6970cf210c0bdaaad5/El-Contenido-y-Desarrollo-del-Mobbing-en-el-Trabajo.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Sergio_Navarrete_Vazquez/publication/275522610_El_Contento_y_Developmento_del_Mobbing_en_el_Trabajo/links/553ea6970cf210c0bdaaad5/El-Contenido-y-Desarrollo-del-Mobbing-en-el-Trabajo.pdf)

Leymann, H y Gustafsson, A. (1996). *Mobbing en el trabajo y desarrollo de trastornos por estrés postraumático*. European Journal of Work and Organizational Psychology. <http://www.kwesthues.com/e-LeymannGustEJWOP1996.pdf>

Luna, M. (2003). *Acoso laboral en el trabajo (Mobbing)*. Unión sindical de Madrid-región de CC.OO. <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd57/libromobbing.pdf>

Marchianni, M. (2018). *Brechas de género en América Latina. Un estado de situación*. Banco de Desarrollo de América Latina.  
[http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1401/Brechas%20de%](http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1401/Brechas%20de%20)

[20genero%20en%20America%20Latina.%20Un%20estado%20de%20situa  
cion.pdf?sequence=5&isAllowed=y](#)

Martínez, C. (2011). *El muestreo en investigación cualitativa. Principios básicos y algunas controversias*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63023334008>

Martínez, M. (2006). *La investigación cualitativa (Síntesis Conceptual)*. Revista IPSII.

[http://ateneo.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1598/revista\\_de\\_investigacion\\_en\\_psicologia08v9n1\\_2006.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ateneo.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1598/revista_de_investigacion_en_psicologia08v9n1_2006.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Martínez, M. (2016). *Construcción de una pedagogía feminista para una ciudadanía transformadora y contra-hegemónica*. Foro de Educación. <https://forodeeducacion.com/ojs/index.php/fde/article/view/415/329>

Martínez, M. (2017). *Maternidad y discriminación de las mujeres en el empleo*. Universidad de Murcia.

<https://revistas.um.es/analesderecho/article/view/295781/224431>

Martínez, V. (2019). *Costa Rica se encuentra entre los países con más acoso laboral de Latinoamérica*. El Mundo.cr. <https://www.elmundo.cr/costa-rica/costa-rica-se-encuentra-entre-los-paises-con-mas-acoso-laboral-de-latinoamerica/>

Mata, L. (2020). *La técnica cualitativa grupo focal o grupo de discusión*. Investigalia. <https://investigaliacr.com/investigacion/la-tecnica-cualitativa-grupo-focal-o-grupo-discusion/>

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2021). *Guía Técnica Para la Prevención y Atención del Acoso Laboral o “Mobbing” en el Lugar de Trabajo*. [https://www.cso.go.cr/documentos\\_relevantes/manuales\\_guias/guias/Guia%20para%20la%20prevencion%20y%20atencion%20del%20acoso%20laboral%20en%20los%20lugares%20de%20trabajo.pdf](https://www.cso.go.cr/documentos_relevantes/manuales_guias/guias/Guia%20para%20la%20prevencion%20y%20atencion%20del%20acoso%20laboral%20en%20los%20lugares%20de%20trabajo.pdf)

Morales, J. (2015). *Acoso Psicológico Laboral (Mobbing) y su Impacto en el Desempeño Laboral. Aplicación a los Maestros de los Municipios de Juana Díaz y Ponce, Puerto Rico*. (Tesis doctoral). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=68328>

- Munarriz, B. (1992). *Técnicas y métodos de investigación cualitativa*. Universidad del País Vasco. <https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/8533/CC-02art8ocr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Oswald, Úrsula. (2015). *Investigación feminista: Epistemología, metodología y representaciones sociales*. *Revista mexicana de sociología*, 77(1), 161-165. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-25032015000100007](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-25032015000100007)
- Parra, L. (2011). *Vivencias y experiencias del acoso psicológico laboral en docentes universitarios médicos y enfermeras*. Cali, Colombia. 2009-2010. (Tesis doctoral). Universidad de Guadalajara. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=24880>
- Pérez, P. (2008). *Desigualdades de género en el mercado de trabajo argentino (1995-2003)*. Trabajos y Comunicaciones. [https://www.researchgate.net/publication/277271929\\_Desigualdades\\_de\\_genero\\_en\\_mercado\\_de\\_trabajo\\_argentino\\_1955-2003](https://www.researchgate.net/publication/277271929_Desigualdades_de_genero_en_mercado_de_trabajo_argentino_1955-2003)
- Piñuel, I. (2001). *Más de millón y medio de españoles son víctimas de acoso moral en el trabajo*. [https://books.google.co.cr/books?id=VOAowGU4CfEC&pg=PA54&hl=es&source=gbs\\_toc\\_r&cad=4#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.cr/books?id=VOAowGU4CfEC&pg=PA54&hl=es&source=gbs_toc_r&cad=4#v=onepage&q&f=false)
- Quirós, M. (2006). *Proyecto de ley contra el acoso psicológico y moral en el trabajo tramitado bajo el expediente legislativo 15 211. un análisis de derecho comparado*. (Tesis de licenciatura). [repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/1404/1/26237.pdf](http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/1404/1/26237.pdf)
- Ríos, M. (2015). *Pedagogía feminista para la equidad y el buen trato*. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades*. <https://www.redalyc.org/pdf/654/65452536007.pdf>

- Rivera, M y Vidal, M. (2007). *Investigación-Acción*. Educación Médica Superior.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412007000400012](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412007000400012)
- Romero, E. (2006). *Mobbing laboral: acoso moral, psicológico*. Revista de Ciencias Jurídicas, 111, 131-162.  
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/juridicas/article/view/9733>
- Sampinato, D; Silva, D; y Bertozzi, V. (2005). *Kit de Dinámicas para la Capacitación de Voluntarios*. Fundación Juan Gastón. Argentina.
- Trujillo, L. (2014). *Mobbing: El acoso laboral en la relación laboral*. (Tesis para optar por título de licenciatura).  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1818/1/RE\\_DERECHO\\_M\\_OBBING.ACOSO.MORAL.RELACION.LABORAL\\_TESIS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1818/1/RE_DERECHO_M_OBBING.ACOSO.MORAL.RELACION.LABORAL_TESIS.pdf)
- Vargas, E. (2011). *Acoso laboral en Costa Rica*. Revista Nacional de Administración. Universidad Estatal a Distancia.  
<https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/365>
- Zúñiga, M. (2017). *Trabajo, trabajadoras y cultura organizacional. Entre el mobbing y el acoso sexual. El Cotidiano*.  
<https://www.redalyc.org/pdf/325/32553518009.pdf>

## **ANEXOS**

### **Anexo 1. Consentimientos Informados**

#### ***1.1 Consentimiento Informado Profesionales en Acoso Laboral***

Estudio: Diseño de herramienta para el abordaje del acoso laboral desde enfoques de género y derechos humanos, Centro de Información y Orientación del INAMU (CIO). Facultad de Filosofía y Letras, Campus Omar Dengo, Universidad Nacional.

Nombre de la investigadora: Karla María Hernández Hernández, estudiante del Instituto de Estudios de la Mujer de la Universidad Nacional. Por medio de esta investigación se pretende diseñar una herramienta para el acompañamiento grupal en los procesos de atención a usuarias sobre el tema de acoso laboral desde enfoques de género y derechos humanos, como parte del quehacer del Centro de Información y Orientación (CIO) del Instituto Nacional de las Mujeres.

#### **PROPÓSITO DEL ESTUDIO**

Diseñar una herramienta teórico-metodológica para el abordaje grupal del acoso laboral dirigida a las profesionales del CIO en la atención de usuarias desde los enfoques de género y derechos humanos.

#### **¿QUÉ SE HARÁ?**

Se realizará una entrevista semiestructurada por medio de una plataforma virtual (Zoom, Google Meets o Teams) o presencial que será grabada para efectos exclusivos de la investigación (transcripción y análisis de datos), la cual se dirige a profesionales que han investigado el tema del acoso laboral para reconocer e identificar aspectos teóricos y metodológicos que podrían aportar a la construcción de la herramienta para el uso del personal del CIO.

#### **RIESGOS**

Se espera que su participación en este estudio no signifique ningún riesgo para su salud física, mental o molestia para usted. Si no desea continuar con alguna de las preguntas tiene el derecho de abstenerse a contestar o continuar.



## **BENEFICIOS**

Como resultado de su participación en este estudio, no obtendrá ningún beneficio económico, físico o mental; pero usted estará colaborando en nuevos aportes para el conocimiento científico sobre la comprensión del tema del acoso laboral

Antes de aceptar este documento la investigadora tiene el deber de contestar sus dudas, preguntas o consultas. Si desea más información puede contactar al siguiente correo electrónico: [karla.hernandez.hernandez@una.ac.cr](mailto:karla.hernandez.hernandez@una.ac.cr), número de teléfono (506) 84709348, y además se le enviará una copia de este documento a su correo electrónico de indicarlo en el dispuesto para tal fin.

Su participación en este estudio es confidencial, la información recolectada será vista únicamente por la investigadora y la tutora de este estudio; se procederá con la anonimización de la información para no revelar las identidades de las personas participantes. Los resultados anonimizados servirán de insumo para el análisis del trabajo final de graduación.

## **CONSENTIMIENTO**

He leído toda la información descrita en esta fórmula, y he comprendido las implicaciones de la investigación antes de aceptarla. He hablado con la investigadora y me ha contestado todas mis preguntas en un lenguaje entendible. Participo en este estudio de forma voluntaria y tengo el derecho a negarme a participar, sin que esto me perjudique de manera alguna y no perderé ningún derecho al aceptar este documento.

---

Nombre, cédula, firma de quien participa y fecha.

### ***1.2 Consentimiento Informado Profesionales CIO***

Estudio: Diseño de herramienta para el abordaje del acoso laboral desde enfoques de género y derechos humanos, Centro de Información y Orientación del

INAMU (CIO). Facultad de Filosofía y Letras, Campus Omar Dengo, Universidad Nacional.

Nombre de la investigadora: Karla María Hernández Hernández, estudiante del Instituto de Estudios de la Mujer de la Universidad Nacional. Por medio de esta investigación se pretende diseñar una herramienta para el acompañamiento grupal en los procesos de atención a usuarias sobre el tema de acoso laboral desde enfoques de género y derechos humanos, como parte del quehacer del Centro de Información y Orientación (CIO) del Instituto Nacional de las Mujeres.

### **PROPÓSITO DEL ESTUDIO**

Diseñar una herramienta teórico-metodológica para el abordaje grupal del acoso laboral dirigida a las profesionales del CIO en la atención de usuarias desde los enfoques de género y derechos humanos.

### **¿QUÉ SE HARÁ?**

Se realizará un grupo focal por medio de una plataforma virtual (Zoom, Google Meets o Teams) o de manera presencial, que será grabada para efectos exclusivos de la investigación (transcripción y análisis de datos), la cual se dirige a las profesionales del CIO que atienden a usuarias que han sufrido de acoso laboral para reconocer e identificar aspectos teóricos y metodológicos que podrían aportar a la construcción de la herramienta para el uso del personal del CIO.

### **RIESGOS**

Se espera que su participación en este estudio no signifique ningún riesgo para su salud física, mental o molestia para usted. Si no desea continuar con alguna de las preguntas tiene el derecho de abstenerse a contestar o continuar.

### **BENEFICIOS**

Como resultado de su participación en este estudio, no obtendrá ningún beneficio económico, físico o mental; pero usted estará colaborando en nuevos aportes para el diseño de una herramienta para abordar el tema del acoso laboral de manera grupal en el CIO.

Antes de aceptar este documento la investigadora tiene el deber de contestar sus dudas, preguntas o consultas. Si desea más información puede contactar al siguiente correo electrónico: [karla.hernandez.hernandez@una.ac.cr](mailto:karla.hernandez.hernandez@una.ac.cr), número de teléfono (506) 84709348, y además se le enviará una copia de este documento a su correo electrónico de indicarlo en el dispuesto para tal fin.

Su participación en este estudio es confidencial, la información recolectada será vista únicamente por la investigadora y la tutora de este estudio; se procederá con la anonimización de la información para no revelar las identidades de las personas participantes. Los resultados anonimizados servirán de insumo para el análisis del trabajo final de graduación.

### **CONSENTIMIENTO**

He leído toda la información descrita en esta fórmula, y he comprendido las implicaciones de la investigación antes de aceptarla. He hablado con la investigadora y me ha contestado todas mis preguntas en un lenguaje entendible. Participo en este estudio de forma voluntaria y tengo el derecho a negarme participar, sin que esto me perjudique de manera alguna y no perderé ningún derecho al aceptar este documento.

---

Nombre, cédula, firma de quien participa y fecha.

#### ***1.3 Consentimiento Informado Usuarías CIO***

Estudio: Diseño de herramienta para el abordaje del acoso laboral desde enfoques de género y derechos humanos, Centro de Información y Orientación del INAMU (CIO). Facultad de Filosofía y Letras, Campus Omar Dengo, Universidad Nacional.

Nombre de la investigadora: Karla María Hernández Hernández, estudiante del Instituto de Estudios de la Mujer de la Universidad Nacional. Por medio de esta investigación se pretende diseñar una herramienta para el acompañamiento grupal en los procesos de atención a usuarias sobre el tema de acoso laboral desde

enfoques de género y derechos humanos, como parte del quehacer del Centro de Información y Orientación (CIO) del Instituto Nacional de las Mujeres.

## **PROPÓSITO DEL ESTUDIO**

Diseñar una herramienta teórico-metodológica para el abordaje grupal del acoso laboral dirigida a las profesionales del CIO en la atención de usuarias desde los enfoques de género y derechos humanos.

## **¿QUÉ SE HARÁ?**

Se realizará una entrevista grupo focal por medio de una plataforma virtual que será grabada para efectos exclusivos de la investigación (transcripción y análisis de datos), la cual se dirige a usuarias del CIO que han sido atendidas con temas relacionados al acoso laboral.

## **RIESGOS**

Se espera que su participación en este estudio no signifique ningún riesgo para su salud física, mental o molestia para usted. Si no desea continuar con alguna de las preguntas tiene el derecho de abstenerse a contestar o continuar.

## **BENEFICIOS**

Como resultado de su participación en este estudio, no obtendrá ningún beneficio económico, físico o mental; pero usted estará colaborando en nuevos aportes para el diseño de una herramienta para abordar el tema del acoso laboral de manera grupal en el CIO.

Antes de aceptar este documento la investigadora tiene el deber de contestar sus dudas, preguntas o consultas. Si desea más información puede contactar al siguiente correo electrónico: [karla.hernandez.hernandez@una.ac.cr](mailto:karla.hernandez.hernandez@una.ac.cr), número de teléfono (506) 84709348, y además se le enviará una copia de este documento a su correo electrónico de indicarlo en el dispuesto para tal fin.

Su participación en este estudio es confidencial, la información recolectada será vista únicamente por la investigadora y la tutora de este estudio; se procederá con la anonimización de la información para no revelar las identidades de las

personas participantes. Los resultados anonimizados servirán de insumo para el análisis del trabajo final de graduación.

## **CONSENTIMIENTO**

He leído toda la información descrita en esta fórmula, y he comprendido las implicaciones de la investigación antes de aceptarla. He hablado con la investigadora y me ha contestado todas mis preguntas en un lenguaje entendible. Participo en este estudio de forma voluntaria y tengo el derecho a negarme a participar, sin que esto me perjudique de manera alguna y no perderé ningún derecho al aceptar este documento.

---

Nombre, cédula, firma de quien participa y fecha.

## **Anexo 2. Instrumentos de Recolección de Información**

### **2.1 Entrevista a Profesionales**

A través de la entrevista semiestructurada, se pretende conocer mejor la experiencia y el conocimiento que han adquirido con respecto al abordaje y la investigación del tema del acoso laboral con el objetivo de la creación de una herramienta teórico-metodológica para el abordaje grupal del acoso laboral dirigida a las profesionales del CIO en la atención de usuarias desde los enfoques de género y derechos humanos.

#### **Información General**

**Profesión:**

#### **Sobre su Experiencia en el Tema del Acoso Laboral**

- 1-¿Hace cuánto trabaja el tema del acoso laboral?
- 2-¿A qué tipo de normativas nacionales o internacionales se refiere usted para abordar la temática del acoso laboral?
- 3- ¿Cómo afecta la violencia de género en el ámbito laboral?
- 4-¿Desde su experiencia, hay diferencias en las experiencias de acoso entre mujeres y hombres? en qué si las hubiese?

5-¿Desde su experiencia y conocimiento, cuál es la mejor vía para sensibilizar sobre esta temática, de manera grupal o individual, mixta hombres y mujeres? y por qué?

6- Desde su experiencia, ¿considera que hay diferencias en el abordaje para sensibilizar a mujeres y hombres en el tema? ¿por qué?

7-Desde su experiencia, ¿cuáles serían las rutas para abordar la temática en prevención y atención?

## **2.2 Grupo Focal CIO**

Este espacio pretende compartir conocimientos, experiencias, ideas sobre lo que ha sido el abordaje del acoso laboral desde el CIO, el objetivo principal es identificar el abordaje teórico que han realizado hasta el momento con las usuarias y a la vez, conversar sobre las metodologías utilizadas cuando han trabajado el tema de manera grupal. Además, es importante conversar sobre la satisfacción de los resultados alcanzados con el trabajo que se ha realizado anteriormente para poder diseñar una herramienta útil y eficaz.

### **Presentación de la Estudiante Investigadora**

#### **Sobre Conocimiento Teórico-Metodológico Empleado**

1-¿Hace cuánto tiempo que el acoso laboral se ha venido incrementando como tema de consulta en el CIO?

2-¿Qué tipo de formación han recibido en temas relacionados al acoso laboral?

3-¿Cuál es el concepto de acoso laboral desde el que se trabaja en el CIO?

4-¿Consideran la perspectiva de género en los procesos de sensibilización a usuarias sobre el tema de acoso laboral?

5-¿Cuál es la población que más demanda apoyo en el tema, mujeres de instituciones públicas o privadas?

6-¿Cómo es la ruta de atención de las personas que solicitan apoyo en el CIO?

7-¿Cuáles son las acciones de seguimiento cuando las usuarias consultan sobre acoso laboral?

8-¿Cuáles considera que son las fortalezas del CIO con respecto a la atención que se da sobre el acoso laboral?

9-¿Cuáles considera que son las limitaciones del CIO con respecto a la atención que se da sobre el acoso laboral?

10- ¿Qué necesidades tienen para mejorar los alcances de sus procesos de sensibilización en el tema de acoso laboral?

### **2.3 Grupo focal para validación CIO**

El objetivo de este grupo focal es validar el módulo de aprendizaje propuesto por la investigadora en el marco de su Trabajo Final de Graduación, así como facilitar el registro de observaciones de mejora y ajustes que plantean las profesionales, según las necesidades para su implementación. Para ello, se le facilitaron las propuestas con un tiempo de una semana antes del día de la sesión para que los puedan observar y registrar sus comentarios. A continuación, la investigadora procede a delimitar preguntas clave que permitan recuperar las observaciones identificadas.

#### **Observaciones sobre los productos presentados**

1-¿Considera adecuada la propuesta de un módulo de aprendizaje?

2-¿Es el diseño y diagramación de su agrado? Si la respuesta es NO, ¿por qué?

3-¿Cree que el contenido teórico de los productos es suficiente? Si la respuesta es NO, ¿por qué?

4-¿Las metodologías de trabajo planteadas en el módulo son útiles y coherentes? Si la respuesta es NO, ¿por qué?

5-¿Considera que los tiempos de las sesiones son adecuadas?

6-¿La infografía contiene la información necesaria y adecuada para su difusión? Si la respuesta es NO, ¿por qué?

7-¿Las presentaciones sugeridas en el material complementario son adecuadas? Si la respuesta es NO, ¿por qué?

8-Si pudieran realizar cambios en los productos ¿Cuáles serían y por qué?

9-¿Se encuentran satisfechas con los resultados obtenidos? Si la respuesta es NO, ¿por qué?

## **2.4 Guía de Entrevista Semiestructurada Dirigida a Usuarias**

Previo a la entrevista, se realizará una presentación de la estudiante, se brindará el nombre completo, la carrera y universidad a la que pertenece, así como una breve explicación del objetivo de la Práctica, después se procederá a leer y firmar el consentimiento informado de ser aceptado. El objetivo es mantener un hilo en la conversación que nos lleve a conocer sobre necesidades teóricas-metodológicas de las usuarias con respecto al tema de acoso laboral.

### **Información General**

Edad:

Ocupación:

Labora en institución pública o privada:

### **Sobre su Experiencia con el CIO**

1-¿Cómo supo que existía el Centro de Información y Orientación del INAMU, en adelante (CIO)?

2-¿Cuál fue el segundo paso a seguir después del primer contacto con el CIO?

### **Sobre la Atención y Metodología Utilizada**

3-¿Cómo considera usted que ha sido la atención por parte de las profesionales del CIO?

4-¿Qué es lo que más rescata de la atención recibida en el CIO?

5-¿Tuvo algún tipo de seguimiento por parte del CIO?

6-¿Se le dió algún tipo de apoyo específico para la atención de la situación?  
¿De qué tipo?

7-Cuando ha recibido capacitación o proceso grupal del CIO, ¿Con qué tipo de actividades ha aprendido más?



8-¿Prefiere recibir información sobre el acoso laboral de manera virtual, presencial o ambas?

9-¿Recomendaciones para mejorar la atención o capacitación sobre el tema de acoso laboral?

**Anexo 3. Módulo de aprendizaje sobre el acoso laboral desde enfoques de género y derechos humanos, Centro de Información y Orientación del INAMU**

**Módulo de aprendizaje para el abordaje del acoso laboral desde los enfoques de género y derechos humanos, Centro de Información y Orientación del INAMU.**

Karla María Hernández Hernández






# Créditos

Investigadora: Karla María Hernández Hernández  
Elaboración y edición: Karla María Hernández Hernández

Producto para procesos formativos sobre el acoso laboral diseñado en el marco de un trabajo final de graduación para obtener el grado de licenciatura.

Licencia:  Creative Commons Atribución NoComercial CompartirIgual 4.0 Internacional.  
Fecha de elaboración: Setiembre, 2022  
Diseño Gráfico: Cristopher Romero Mejía





# Contenidos

Página 01	Presentación
Página 03	Abordaje metodológico
Página 04	¿Cómo utilizar este material?
Página 05	Perfil de la persona facilitadora
Página 06	Objetivo general del módulo de aprendizaje
Página 07	UNIDAD I
Página 18	UNIDAD II
Página 27	UNIDAD III
Página 37	Referencias bibliográficas
Página 40	Anexos





# Presentación


El presente Módulo de Aprendizaje propone dar soporte a las profesionales del Centro de Información y Orientación del Instituto Nacional de las Mujeres en los procesos de abordaje y sensibilización sobre la temática de acoso laboral desde los enfoques de género y derechos humanos. Según el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (2021) 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 (p.2).

El módulo busca posibilitar un acercamiento efectivo, dinámico y flexible a dicha problemática, de manera que se pueda empoderar a las usuarias y orientar la atención de sus experiencias de acoso.

Este material ha sido diseñado a partir de una metodología que trabaja desde la pedagogía feminista, la cual “entiende la educación como un conjunto de procesos y de relaciones de autoridad (que no autoritarismo), donde se reconoce y se respeta al otro y a la otra” (Martínez, 2016, p141).

Este módulo se diseñó en el marco de un Trabajo Final de Graduación. A partir de los alcances de la investigación, se identifican tres ejes principales para orientar el contenido, que considera: conocer el concepto, conocer las manifestaciones del acoso laboral con ejemplos específicos y qué hacer en caso de vivir este tipo de violencia.





A través del análisis sobre el perfil requerido para procesos de facilitación para trabajo de grupos en el CIO, se estructura el Módulo de Aprendizaje Sobre el Acoso Laboral en tres unidades, cada una con una duración aproximada de tres horas y tomando en cuenta el espacio físico del Centro. Se establece este tiempo a partir de la identificación de necesidades, tanto de las especialistas del CIO, como las usuarias. Es recomendable complementar con el uso de tiempos de descanso o refrigerio durante las sesiones.

Las unidades que comprende el módulo son las siguientes:

**Unidad I:** ¿Qué entendemos por acoso laboral?

**Unidad II:** Identificando el acoso laboral.

**Unidad III:** ¿Qué hacer en caso de experimentar acoso laboral?

Cada una está conformada por aspectos teóricos del acoso laboral vinculados con las temáticas específicas de cada unidad para que la facilitadora pueda consultar. Finalmente, cada facilitadora obtendrá material complementario al Módulo con el objetivo de abordar los temas de manera más dinámica y facilitar los recursos didácticos. Encontrarán material PDF para utilizar como presentaciones magistrales, vídeos explicativos sobre el acoso laboral y una infografía.





## Abordaje metodológico

Este módulo ha sido diseñado para su implementación desde la presencialidad con grupos de personas usuarias que asisten al Centro de Información y Orientación del Instituto Nacional de las Mujeres. Se fundamenta desde la pedagogía feminista que da énfasis a una mirada constructiva, inclusiva y crítica de las desigualdades entre hombres y mujeres (Ríos, 2015). Quienes participan del proceso de facilitación se convierten en protagonistas de su aprendizaje, por lo que sus experiencias serán altamente valoradas y consideradas al momento de contextualizar la problemática del acoso laboral. En estos espacios, el rol de la persona facilitadora está basado en la intermediación de las actividades, reconociendo y validando los saberes de todas las personas participantes.

Cada unidad de trabajo considera un abordaje teórico para explicar de forma paulatina el acoso laboral y se complementa con actividades y materiales audiovisuales que fomentan la participación de las personas usuarias en el marco del respeto y la igualdad.





## ¿Cómo utilizar este material?

El módulo de aprendizaje está dirigido a personas facilitadoras de procesos de sensibilización sobre la temática de acoso laboral, cuenta con actividades e información teórica sobre el tema que sirve para la aclaración y consulta de conceptos. Se recomienda que el presente módulo se ajuste a las necesidades de la facilitadora según el contexto en el que se vaya a utilizar y teniendo presente las personas que participan de cada proceso grupal.

El módulo tiene un carácter flexible, es decir, que permite la adaptación de las actividades y materiales según sea necesario. Se pretende que cada persona facilitadora logre extraer la información que mejor se adapte en cada escenario de los talleres o procesos de acompañamiento y sensibilización sobre el acoso laboral. Se contará con materiales audiovisuales complementarios como posibles herramientas para abordar el proceso de sensibilización. Se recomienda incorporar espacios de receso en los cuales se pueda realizar un descanso o tener un refrigerio. En caso de requerir más tiempo para compartir y validar experiencias, es recomendable hacerlo al final de cada unidad.

Se recomienda realizar las sesiones en espacios que cumplan con la ley 7600, inclusivos, en los cuales se pueda trabajar de manera grupal con diferentes actividades lúdicas, donde todas las personas puedan ser escuchadas sin interrupciones externas y que se cuente con privacidad.

Antes de comenzar con los talleres, es importante conversar las reglas con el grupo, dentro de las cuales se encuentran el respeto por el espacio a la palabra, la confidencialidad, todo lo que sucede en el taller se queda ahí, levantar la mano para hablar y respetar los tiempos de las actividades que están establecidas.





# Perfil de la persona facilitadora

Para desarrollar los talleres de manera satisfactoria, se espera que las personas facilitadoras cumplan con las siguientes características:

- Ser puntual, cumplir y respetar los horarios establecidos para cada sesión.
- Ser una persona asertiva en los procesos dialógicos que se dan durante los talleres.
- Abordar y utilizar el material proporcionado de una manera flexible, capaz de adaptarse e innovar con otras actividades según las necesidades de las personas usuarias.
- Utilizar un lenguaje inclusivo, en donde se visibilice y verbalice las experiencias de las personas usuarias según sus propias narraciones.
- Comunicar las reglas del taller de manera clara y concisa, de manera tal que quienes participan en los procesos de sensibilización, comprendan las dinámicas de trabajo.
- Contar con conocimientos en temas de género y derechos humanos.
- Crear espacios de respeto y confianza que genere seguridad entre las personas participantes.
- Contar con la capacidad de validar las experiencias de las usuarias y enlazarlas con los temas abordados en los talleres.



# Objetivo general del módulo de aprendizaje

Facilitar y brindar acompañamiento en los procesos grupales de sensibilización sobre el tema del acoso laboral desde el Centro de Información y Orientación del INAMU.



06



# UNIDAD I

**¿Qué entendemos por acoso laboral?**



07

**Objetivo de la unidad:** Abordar aspectos teóricos sobre el acoso laboral desde una perspectiva de género y derechos humanos.

**Contenidos de la Unidad:**

- Concepto de acoso laboral.
- Características del acoso laboral.
- Concepto de género.
- Concepto roles de género.
- Concepto de violencia y violencia de género
- Tipos de acoso laboral.

**Resultados esperados:** Que las personas participantes comprendan el concepto de acoso laboral, los diferentes tipos que existen y las formas en las que se puede manifestar.

**Actividades para realizar:**

Actividad	Objetivo	Instrucciones	Recursos	Tiempo
Mentiras y verdades.	Crear espacios de confianza con las personas participantes durante la sesión.	La persona facilitadora solicita a cada participante presentarse, decir su nombre y compartir dos mentiras y dos verdades sobre sí misma, mientras que las otras personas tratan de adivinar cuáles son las verdades y cuáles son las mentiras.	Ninguno	15 minutos





<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Instrucciones</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>
Plenaria de Purl.	Identificar conceptos relacionados con el acoso laboral desde una perspectiva de género.	La facilitadora cuenta con un vídeo llamado "Purl", el cual se va a reproducir y después se realizará un análisis para comentar sobre los conceptos relacionados con el acoso laboral desde una perspectiva de género que se logran observar en el vídeo. Para esto la persona encargada preguntará si conocen cada concepto y procede a explicar y complementarlos con los aportes de las usuarias.	Vídeo de Purl, computadora, parlantes y proyector	45 minutos





<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Instrucciones</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>
Lluvia de ideas	Construir de manera conjunta el concepto del acoso laboral.	La persona facilitadora comienza con la pregunta "¿Qué entendemos por acoso laboral?", cada una de las ideas debe ser anotada en una pizarra, un papelógrafo o computadora para poder construir el concepto en conjunto, la facilitadora unirá las ideas con la definición para crear el concepto.	Papelógrafo y marcador de pizarra o computadora con proyector	30 minutos





Actividad	Objetivo	Instrucciones	Recursos	Tiempo
Rompecabezas	Reconocer cuáles son las características del acoso laboral.	En el anexo #1 de esta Guía la persona facilitadora encontrará el rompecabezas para la actividad. Explicar que cada rompecabezas contiene las características del acoso laboral junto a una breve explicación, al final, cada rompecabezas quedará correctamente armado en forma de círculo. Una vez que todas las personas han finalizado la actividad, se procede a comentar y explicar sobre las características del acoso laboral.	Anexo #1	20 minutos





<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Instrucciones</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>
Presentación magistral	Definir los diferentes tipos de acoso laboral	La persona facilitadora cuenta con material complementario en formato PDF para la presentación magistral sobre los diferentes tipos de acoso laboral. Se deben proyectar, explicar, describir y solicitar a las participantes ayuda para ejemplificar cada tipo de acoso laboral.	Presentación Power Point o PDF, computadora y proyector.	25 minutos







Actividad	Objetivo	Instrucciones	Recursos	Tiempo
Mesa dialógica	Construir un espacio seguro para que las usuarias puedan hacer preguntas o comentar sobre los temas abordados durante la sesión.	Este es un espacio en el cual la persona facilitadora puede atender dudas y comentar sobre los diversos intereses de las usuarias relacionados con las vivencias del acoso laboral. Se recomienda formar un círculo con sillas o acomodar a las usuarias de manera tal que se sientan cómodas y validadas al compartir sobre lo aprendido.	Ninguno	45 minutos



A continuación, encontraremos los aspectos teóricos a abordar durante esta sesión.

## Género y roles de género

Para Facio y Fries (2005), el concepto de género “alude, tanto al conjunto de características y comportamientos, como a los roles, funciones y valoraciones impuestas dicotómicamente a cada sexo a través de procesos de socialización, mantenido y reforzados por las instituciones patriarcales.” Este es un concepto que se adapta a los diferentes contextos sociales y temporales, siempre tomando en cuenta diversas realidades de las personas como por ejemplo sexo, etnia, edad, nacionalidad y más.

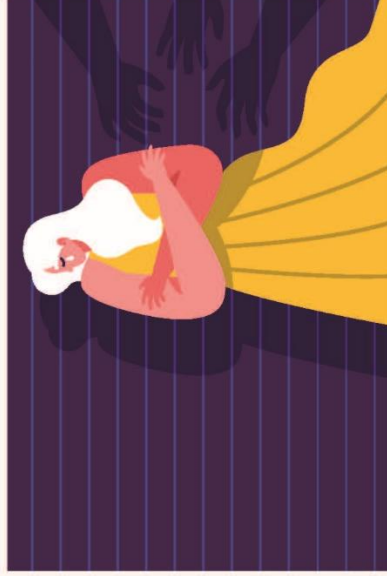
Los roles de género son asociados o impuestos socialmente, esto quiere decir que pueden darse desde diversos espacios como por ejemplo las instituciones como la familia, las iglesias, centros educativos y otros.

Por lo tanto, las autoras señalan que cuando nos referimos a roles de género, hablamos de actividades, sentimientos, emociones, responsabilidades y otros, que se atribuyen según el sexo o género de cada persona. Por lo tanto, cuando hablamos de femenino se piensa en lo delicado, lo suave, lo sensible, mientras que lo masculino es lo contrario, lo fuerte, lo centrado y otras características. Así, históricamente tal y como lo explican las autoras, la sociedad dictamina a las “mujeres en la casa y los hombres en la calle”, las primeras dedicadas al rol reproductivo, de crianza, cuidado y mantenimiento del hogar, mientras que el segundo lleva un rol productivo, generando ingresos y ejerciendo relaciones de poder.

## Violencia de género

La violencia se ha constituido en un punto de reflexión muy importante a nivel nacional e internacional. "La violencia tiene su raíz en una relación de poder desequilibrada, donde quien se encuentra en una posición superior busca forzar la voluntad del otro mediante métodos coercitivos para obtener fines propios", (Acosta, Castillo y García, 2012, p.499).

Se puede entender la violencia de género como "todo acto de violencia sexista que tiene como resultado posible o real un daño físico, sexual o psíquico, incluidas las amenazas, la coerción o la privación arbitraria de libertad, ya sea que ocurra en la vida pública o privada" (Naciones Unidas, 1948, p.2)





## ¿Qué es acoso laboral?

Según Heinz Leymann (1996) el acoso laboral se puede definir como:

El terror psicológico o mobbing en la vida laboral implica una comunicación hostil e inmoral, que es dirigida de manera sistemática por uno o unos cuantos individuos principalmente hacia un individuo que, debido al mobbing, es empujado a una situación de desamparo e indefensión, siendo retenido allí mediante continuas actividades de acoso psicológico (p.7).

## Características del acoso laboral:

Desde el Instituto Nacional de las Mujeres (2018), se proponen cinco características del acoso laboral a tomar en cuenta:

- Intencionalidad:** El fin es minar la autoestima y dignidad de la persona acosada.
- Repetición de la agresión:** se trata de un comportamiento constante y NO aislado.
- Longevidad de la agresión:** El acoso se suscita durante un período de tiempo prolongado.
- Asimetría de poder:** Pues la agresión viene de otra u otras personas quienes tienen la capacidad de causar daño.
- Fin último:** La agresión tiene como finalidad que la persona acosada abandone su trabajo.



## Tipos de acoso laboral:

Según el Instituto Nacional de las Mujeres (2018), el acoso laboral se clasifica de las siguientes formas:

- Vertical descendente:** Es cuando la conducta acosadora proviene del jerarca (Bossing).
- Vertical ascendente:** Es cuando la conducta hostigadora proviene de una persona funcionaria con un nivel jerárquico menor, de la persona a quien acosa.
- Horizontal:** Se produce entre compañeros y compañeras del mismo nivel.
- Mixto:** Es cuando la conducta se da por una combinación entre el acoso propiciado por la jefatura y compañeros y compañeras de trabajo.

## Recomendación de lectura para comprender mejor el tema:

Ochoa, C., Hernández, E., Guamán, K., y Pérez, K. (2021). *El acoso laboral*. Revista Universidad y Sociedad, 13(2), 113-118. Epub 02 de abril de 2021. [http://scielo.sld.cu/scie-fo.phpscript=sci\\_arttext&pid=S2218-36202021000200113&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scie-fo.phpscript=sci_arttext&pid=S2218-36202021000200113&lng=es&tlng=es).





# UNIDAD II

Identificando el acoso laboral



18



**Objetivo de la unidad:** Enseñar a diferenciar lo que es y lo que NO es acoso laboral y los impactos del mismo.

**Contenidos de la unidad:**

- Desigualdades de género y acoso laboral.
  - Violencia en el lugar de trabajo.
  - Manifestaciones del acoso laboral.
  - Que NO es acoso laboral.
  - Impactos del acoso laboral en el trabajo.
- Resultados esperados:** Que las participantes aprendan la diferencia entre lo que es y lo que NO es el acoso laboral y los impactos.

**Actividades para realizar:**

Actividad	Objetivo	Instrucciones	Recursos	Tiempo
Presentación magistral	Definir los aspectos teóricos relacionados con los temas a abordar en la sesión.	La persona facilitadora presenta información importante relacionada con la sesión. Encontrará el PDF con el contenido teórico en el material complementario de este módulo.	PDF, computadora y proyector	60 minutos





<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Instrucciones</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>
Estudio de casos	Identificar las desigualdades de género y las manifestaciones de acoso laboral por medio del análisis de casos.	En el anexo #2, la persona facilitadora encontrará los diferentes casos a utilizar. Esta actividad se puede realizar de manera grupal o individual. Se les solicita a las participantes que lean el caso, lo analicen, lo expongan y expliquen si se trata de una situación de acoso laboral o no y por qué.	Anexo #2	1 hora







<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Instrucciones</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>
Plenaria	Discutir posibles impactos del acoso laboral por medio de los casos analizados.	Una vez realizado el estudio de casos, la facilitadora pregunta a las participantes si durante el estudio de casos lograron identificar desigualdades de género y algunos impactos del acoso laboral. Si es necesario se puede leer nuevamente el caso.	Ninguno	45 minutos





<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Instrucciones</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>
Mesa dialógica	Construir un espacio seguro de reflexión, preguntas y comentarios relacionados con el tema de la sesión.	La persona facilitadora cuenta con un vídeo llamado “¿Cómo identificar y actuar en caso de acoso laboral?”, el cual se va a reproducir y en conjunto con las participantes se hace una reflexión sobre la temática de la Unidad y lo observado en el vídeo.	Ninguno	25 minutos





A continuación, encontraremos los aspectos teóricos a abordar durante esta sesión.

## Desigualdades de Género y Acoso Laboral

Las desigualdades de género se pueden manifestar de diversas maneras. Pérez (2008), hace referencia a que las desigualdades que sufren las mujeres en el ámbito laboral generalmente se manifiestan por las distintas oportunidades de acceder al mercado laboral entre hombres y mujeres, diferentes posibilidades de tener un empleo remunerado y además de desiguales condiciones en los trabajos. El autor lo explica de la siguiente manera:

Primero, tienen mayores dificultades para compatibilizar obligaciones laborales y familiares (o del hogar), lo que limita sus posibilidades de salir a buscar un empleo. Segundo, aún en caso de que participen en el mercado de trabajo, sus posibilidades de obtener efectivamente un empleo son menores. Tercero, en caso de que obtengan un empleo, la calidad del mismo es, en promedio, menor a la de un varón con similares calificaciones: se encuentran sobrerrepresentadas en ocupaciones de bajos salarios, precarias, a tiempo parcial, y subrepresentadas en empleos de altos niveles jerárquicos (p.172).





## Violencia en el lugar de trabajo

Según Luna (2003), cuando se hace referencia a violencia en el lugar de trabajo, es necesario comprender que va más allá de la agresión física, este tipo de violencia comprende además de los ataques físicos, conductas verbales amenazantes, acosantes, intimidatorias, el fin es intimidar a la persona que lo sufre. Según Luna (2003), cuando se hace referencia a violencia en el lugar de trabajo, es necesario comprender que va más allá de la agresión física, este tipo de violencia comprende además de los ataques físicos, conductas verbales amenazantes, acosantes, intimidatorias, el fin es intimidar a la persona que lo sufre.





## Manifestaciones del acoso laboral

Según el Instituto Nacional de las Mujeres (2018), las manifestaciones más frecuentes del acoso laboral son:

- Asignación de trabajos por debajo de sus capacidades en el desempeño del cargo en el que labora.
- Asignación de tareas imposibles de cumplir.
- Exigir que realice tareas denigrantes para la dignidad humana como la asignación de trabajo en exceso y funciones ajenas al puesto.
- Menospreciar constantemente a la persona trabajadora.
- Restringir las posibilidades de comunicarse, hablar o tener reuniones.
- Provocar medidas de aislamiento social.
- Circular rumores, críticas, burlas que afecten la imagen de la persona.
- Limitar de manera injustificada el acceso a equipo tecnológico, herramientas o materiales que se requieren para su trabajo.
- Actuaciones discriminatorias que evidencian el trato diferenciado por razones de sexo, orientación sexual, etnia, credo, edad, nacionalidad y más.



## ¿Qué NO es acoso laboral?

Según el Instituto Nacional de las Mujeres (2018) no es acoso laboral:

- Órdenes y directrices que están relacionadas con el cumplimiento de las labores.
- Solicitud de información enfocada en labores previamente asignadas según el puesto.
- Llamadas de atención debido a faltas o incumplimiento de tareas.
- Situaciones conflictivas laborales.
- Estrés profesional.

Para lograr determinar si una persona está viviendo o no acoso laboral, es necesario realizar un estudio de las personas implicadas y las situaciones que vive la persona trabajadora en su ámbito laboral.

## Impactos del acoso laboral en el trabajo

Los impactos del acoso laboral son muchos y afectan tanto en el ámbito psicológico, emocional, físico y económico. Las personas que viven situaciones de acoso laboral pueden llegar a experimentar estrés, ansiedad, depresión, miedo constante, insomnio, problemas familiares, de pareja, profesionales, incluso ideas suicidas y más.

## Recomendación de lectura para comprender mejor el tema:

Peralta, Mana Claudia. (2004). *El acoso laboral - mobbing- perspectiva psicológica*. Revista de Estudios Sociales, (18), 111-122. Retrieved June 28, 2022, from [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-885X2004000200012&lng=en&lng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-885X2004000200012&lng=en&lng=es).



# UNIDAD III

**¿Qué hacer en caso de experimentar  
acoso laboral?**





**Objetivo de la unidad:** Dar a conocer sobre la normativa del acoso laboral en Costa Rica y los pasos a seguir en caso de experimentarlo.

**Contenidos de la unidad:**

- Derechos Humanos
- Convención sobre la eliminación de todas las formas de violencia en contra de las mujeres.
- ¿Dónde presentar las denuncias por acoso laboral?
- Normativa del acoso laboral.
- Pasos a seguir en caso de experimentar acoso laboral.

**Resultados esperados:** Que las personas participantes tengan un acercamiento sobre la normativa de nuestro país y sepan qué hacer en caso de experimentar acoso laboral.

**Actividades para realizar:**

Actividad	Objetivo	Instrucciones	Recursos	Tiempo
Presentación magistral	Reconocer información legal relacionada con el acoso laboral	La persona facilitadora presenta información importante relacionada con la sesión. Encontrará el PDF con el contenido teórico en el material complementario de esta guía.	PDF, computadora y proyector	45 minutos







<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Instrucciones</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>
Dramatización sobre el acoso laboral	Interpretar los aprendizajes abordados durante todas las sesiones.	Para esta actividad se requiere de 3 grupos de trabajo (la persona facilitadora escoge la cantidad de integrantes) -El primero debe dramatizar un caso de acoso laboral que conozcan o que se inventen, se les dará 10 minutos para prepararse. -El segundo grupo debe analizar todo lo que sucede en la dramatización. -El tercer grupo debe tomar una decisión al respecto sobre qué harán. Es necesario recordar que el grupo dos y el tres deben exponer el análisis y el veredicto que deciden.	Ninguno	60 minutos





<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Instrucciones</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>
Compartiendo aprendizajes	Evidenciar los aprendizajes del taller sobre el acoso laboral.	Se solicita a los participantes que piensen y escriban, en una hoja que se les brindará, 5 palabras (no frases) que describan lo aprendido durante las sesiones. Para esto se les dará 10 minutos. Cada persona hará una exposición donde brevemente explica cada una de las palabras (No más de 2 minutos por persona).	Anexo #3	30 minutos





<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Instrucciones</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>
Mesa dialógica	Crear un espacio seguro de diálogo y socialización en el cual las usuarias problematiquen sus experiencias relacionadas al tema del acoso laboral, realicen consultas e inquietudes con respecto al taller.	La persona facilitadora crea un espacio seguro para preguntas y comentarios acerca de los temas abordados durante el taller. Se recomienda trabajar con sillas en círculo o de manera tal que las usuarias se sientan acompañadas y validadas desde sus comentarios.	Ninguno	45 minutos





A continuación, encontraremos los aspectos teóricos a abordar durante esta sesión.

## Derechos humanos

En la Declaración Universal de los Derechos Humanos, se establece que "Toda persona tiene los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición" (Asamblea general, 1948, p.2).

## Normativa sobre el acoso laboral en Costa Rica

Según el Instituto Nacional de las Mujeres (2018), en Costa Rica no existe una legislación específica sobre el acoso laboral, sin embargo, existen algunas normativas a nivel nacional e internacional que permiten conocer acciones a tomar en cuenta en caso de experimentar este tipo de violencia, dentro de las que podemos encontrar:

- La Constitución Política.
- El Código de trabajo.
- Reglamentos Institucionales.
- La Declaración Universal de los Derechos Humanos.





## Normativa sobre el acoso laboral en Costa Rica

Según la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, entrada en vigor en el año 1981, se establece que:

1º.- Los Estados Partes adoptarán todas las medidas apropiadas para eliminar la discriminación contra la mujer en la esfera del empleo a fin de asegurar, en condiciones de igualdad entre hombres y mujeres los mismos derechos, en particular:

- a) El derecho al trabajo como derechos inalienables de todo ser humano.
- b) El derecho a las mismas oportunidades de empleo, inclusive a la aplicación de los mismos criterios de selección en cuestiones de empleo.
- b) c) El derecho a elegir libremente profesión y empleo, el derecho al ascenso, a la estabilidad en el empleo y a todas las prestaciones y otras condiciones de servicio, y el derecho al acceso a la formación profesional y al readiestramiento, incluido el aprendizaje, la formación profesional superior y el adiestramiento periódico.
- d) El derecho a igual remuneración, inclusive prestaciones, y a igualdad de trato con respecto a un trabajo de igual valor, así como a igualdad de trato con respecto a la evaluación de la calidad de trabajo.
- e) El derecho a la seguridad social, en particular en casos de jubilación, desempleo, enfermedad, invalidez, vejez u otra incapacidad para trabajar, así como el derecho a vacaciones pagadas.
- f) El derecho a la protección de la salud y a la seguridad en las condiciones de trabajo, incluso la salvaguardia de la función de reproducción.

Las denuncias por acoso laboral se pueden presentar en los departamentos de Recursos Humanos de las empresas o instituciones, en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) y en los Tribunales de Justicia.



Según el Instituto Nacional de las mujeres (2018), las denuncias de acoso laboral se pueden presentar en:

#### Departamento de Recursos Humanos de la empresa o institución

La persona debe buscar información de la institución en la que trabaja para verificar la existencia de procedimientos en caso de sufrir de acoso laboral y solicitar su aplicación ante el departamento de recursos humanos.

#### Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

En primer lugar, la persona encargada del caso debe verificar si en la institución que la persona demandante existe un protocolo a seguir para informar a la entidad encargada, en caso de no existir, se procede a recibir las pruebas para continuar con una audiencia con el fin de llegar a un acuerdo entre las partes, si no se logra, la persona demandante debe asistir a los Tribunales de Justicia.

#### Tribunales de Justicia

La persona demandante se hace presente para manifestar los hechos, después la persona encargada de juzgar busca una conciliación entre partes, si esto no se logra, se continúa con etapa de juicio y recepción de evidencias para dictar la sentencia.



## ¿Qué hacer en caso de sufrir acoso laboral?

Desde el Instituto Nacional de las Mujeres (2018) se propone como medida ante una situación de acoso laboral lo siguiente:

- 1-Escribir un diario o una bitácora en donde pueda anotar detalladamente los acontecimientos, personas testigas, pruebas y demás, se recomienda que tenga fecha, hora, lugar y lo sucedido, de esta manera se tendrá un orden e ideas claras.**
- 2-Evitar aislarse, es importante contar con redes de apoyo como por ejemplo amistades, familia, personas conocidas e incluso profesionales que puedan ayudar a enfrentar la situación.**
- 3-Es muy importante cuidar la salud, no olvidarse de buscar espacios de recreación y desahogo, buscar actividades para realizar como, por ejemplo: leer, caminar, hacer ejercicio, conversar, entre otros.**
- 4-Buscar espacios de fortalecimiento, por ejemplo, con ayuda psicológica.**
- 5 Evitar discutir con la persona hostigadora.**
- 6 Buscar asesoría legal o guía en los distintos espacios en caso de querer presentar una denuncia.**





## Recomendación de lectura para comprender mejor el tema:

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (2021). Guía técnica para la prevención y atención del acoso laboral o "mobbing" en el lugar de trabajo. <https://www.w.cso.go.cr/documentos/manuales/guias/guias/Guia%20para%20la%20prevencion%20y%20atencion%20del%20acoso%20laboral%20en%20los%20lugares%20de%20trabajo.pdf>







## Referencias bibliográficas

Acosta, A., Castillo, J y García, J. (2012). *Violencia: Análisis de su conceptualización en jóvenes estudiantes de bachillerato*. Universidad de Manizales y CINDE. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombiaaalianzacindeumz/2014-04/10101837/art.LorgeGarciaV..pdf>

Asamblea General de las Naciones Unidas. (1981). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. [https://www.ohchr.org/sites/default/files/UDHR/Documents/UDHR\\_Translations/spn.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf)

Asamblea General de las Naciones Unidas. (1981). *Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer*. <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/convention-elimination-all-forms-discrimination-against-women>

Facio, A y Fries, L. (2005). *Feminismo, Género y Patriarcado*. Revista de Enseñanza de los Derechos en Buenos Aires. [http://www.derecho.uba.ar/publicaciones/rev\\_academia/revistas/06/feminismo-genero-y-patriarcado.pdf](http://www.derecho.uba.ar/publicaciones/rev_academia/revistas/06/feminismo-genero-y-patriarcado.pdf)

Instituto Nacional de las Mujeres. (2018). *Trabajar sin acoso es un derecho y es posible... En un ambiente libre de violencia*. Editorial EUNED.

Lagarde, M. (2017). *Género, Medio Ambiente e Derechos Humanos*. [http://ib-dh.org.br/wp-content/uploads/2016/02/44724-G%C3%AAnero-Meio-Ambiente-e-Direitos-Humanos.indd\\_pdf#page=127](http://ib-dh.org.br/wp-content/uploads/2016/02/44724-G%C3%AAnero-Meio-Ambiente-e-Direitos-Humanos.indd_pdf#page=127)

Leymann, H y Gustafsson, A. (1996). *Mobbing en el trabajo y desarrollo de trastornos por estrés postraumático*. European Journal of Work and Organizational Psychology. <http://www.kwesthues.com/e-LeymannGustEJWOP1996.pdf>

Luna, M. (2003). *Acoso laboral en el trabajo (Mobbing)*. Unión sindical de Madrid-región de CC.OO. <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd57/libromobbing.pdf>

Martínez, M. (2016). *Construcción de una pedagogía feminista para una ciudadanía transformadora y contra-hegemónica*. Foro de Educación. <https://forodeeducacion.com/ojs/index.php/fde/article/view/415/329>

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2021). *Guía Técnica Para la Prevención y Atención del Acoso Laboral o "Mobbing" en el Lugar de Trabajo*. [https://www-w.cso.go.cr/documentos\\_relevantes/manuales\\_guias/guidas/Guia%20para%20la%20prevencion%20y%20atencion%20de%20el%20acoso%20lab-oral%20er%20los%20lugares%20de%20trabajo.pdf](https://www-w.cso.go.cr/documentos_relevantes/manuales_guias/guidas/Guia%20para%20la%20prevencion%20y%20atencion%20de%20el%20acoso%20lab-oral%20er%20los%20lugares%20de%20trabajo.pdf)



Ochoa, C., Hernández, E., Guamán, K., y Pérez, K. (2021). *El acoso laboral*. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1948>

Peralta, M. (2004). *El acoso laboral-mobbing-perspectiva psicológica*. *Revista de Estudios Sociales*. [https://www.researchgate.net/publication/26482227\\_El\\_Acoso\\_-\\_Laboral\\_-\\_Mobbing\\_-\\_Perspectiva\\_Psicologica](https://www.researchgate.net/publication/26482227_El_Acoso_-_Laboral_-_Mobbing_-_Perspectiva_Psicologica)

Pérez, P. (2008). *Desigualdades de género en el mercado de trabajo argentino (1995-2003)*. *Trabajos y Comunicaciones*. [https://www.researchgate.net/publication/277271929\\_Desigualdades\\_de\\_genero\\_en\\_mer\\_cado\\_de\\_trabajo\\_argentino\\_1995-2003](https://www.researchgate.net/publication/277271929_Desigualdades_de_genero_en_mer_cado_de_trabajo_argentino_1995-2003)

Ríos, M. (2015). *Pedagogía feminista para la equidad y el buen trato*. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades*. <https://www.redalyc.org/pdf/654/65452536007.pdf>



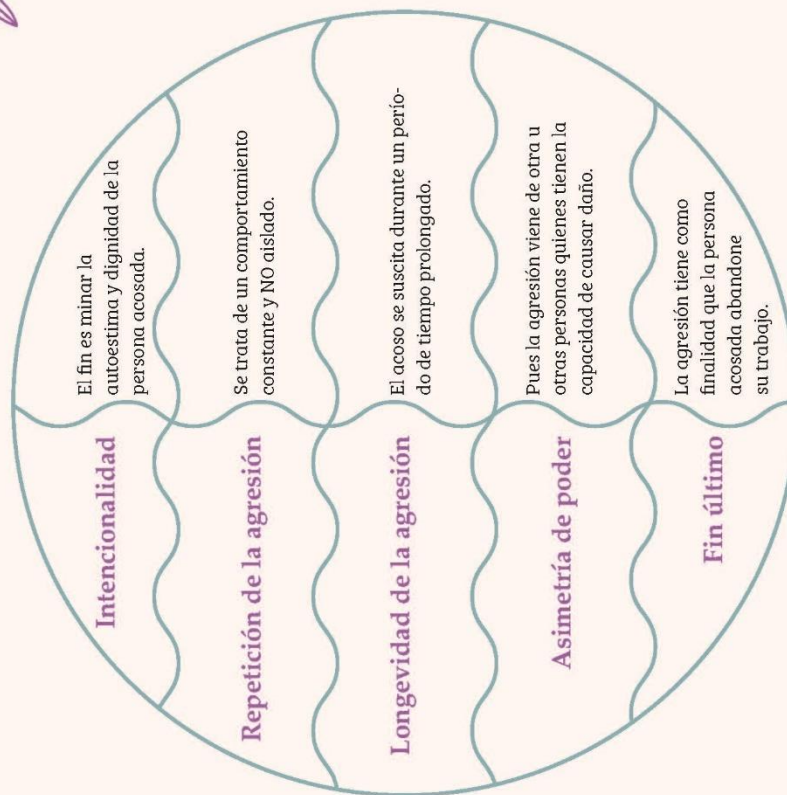


# Anexos

40



## Actividad 4 de la Unidad I. Rompecabezas



## Actividad 2 de la Unidad II. Estudio de Casos



**Caso 1:** Julia vive en Puntarenas, está embarazada, y tiene una hija de 7 años y un hijo de 12 quienes asisten a la escuela a diario y están a cargo de su tía durante el día. Julia trabaja en la casa vecina con labores domésticas con un horario de 7:00 a. m. a 4:00 p. m. Sin embargo, últimamente, su jefe le reitera que no le puede pagar la incapacidad por maternidad y que lo mejor es que renuncie, pero Julia no tiene otra opción de empleo, por lo tanto, ha tratado de aguantar el mayor tiempo posible, pero su jefe cada día le va poniendo tareas que no van acorde a su perfil como por ejemplo, enviar correos electrónicos.



**Caso 2:** Andrea es arquitecta y trabaja para una importante empresa internacional. Actualmente está diseñando unos hoteles que se construirán en Guanacaste, trabaja junto con otra arquitecta llamada Rebeca, tienen las mismas labores asignadas, sin embargo, a veces Rebeca le recarga el trabajo a Andrea con la excusa de que está cansada y que tiene otros deberes. Últimamente, cuando asisten al trabajo de campo en Guanacaste les encanta pedir comida para llevar, pero se le exige a Andrea que ella sea quien la recoja, ya que, hay rumores de que no es muy buena en su trabajo y que, además, a ella le encanta ayudar a las demás personas, entonces cada día en Guanacaste le toca ir al restaurante a llevar la comida para su compañera y si alguien más se antoja también.





**Caso 3:** Susan es abogada y trabaja en una municipalidad. A ella siempre le ha encantado vestir casual, ya que, ama hacer ejercicios y su presentación personal es impecable. El alcalde muchas veces le pide a Susan que le caliente la comida o que le ayude con tareas del área de proveeduría con la que ella no está muy relacionada, ella trata de hacer su máximo esfuerzo, pero su perfil profesional no tiene nada que ver con esta área, por lo tanto, ella explica al alcalde que no puede hacerlo y que mejor se encargue la persona contratada para ese puesto, pero el alcalde se enoja, a los días siguientes no la saluda, la excluye al enviar información importante por correo electrónico y semanas después, le pidió que se cambiara de oficina a una que no tiene aire acondicionado ni espacio suficiente para usar la computadora ni atender a las personas que la visitan.



**Caso 4:** Ana es profesora de inglés en un colegio, hace unos meses tuvo una hija y actualmente tiene derecho a su hora de lactancia, la cual suele tomar al pie de la letra. Sin embargo, últimamente su compañero de trabajo le pide que le ayude en hora de lactancia con unos informes que no ha podido hacer debido a falta de tiempo, Ana accedió en ocasiones pero después se negaba, el problema es que su compañero de trabajo le decía que iba a inventar unos rumores que le podían perjudicar, ya que, conocía muy bien la vida personal de Ana y cada vez le pedía más favores. Ana estaba cansada y frustrada porque su tiempo se limitaba y la hora de lactancia prácticamente desapareció. Ella decidió hablar con la directora del colegio, la cual le aconsejó que siempre le comunique todo lo que sucede y que, además, tratar de escribir todo lo que le pedía su compañero en el celular o en un cuaderno, pero al cabo de tres semanas se le desapareció el celular, dejándola sin pruebas ni anotaciones, Ana no quiere volver a trabajar.





**Caso 5:** Beatriz es la jefa del departamento de recursos humanos de una importante empresa. Hace unos meses se contrató a un ingeniero en sistemas, él ha sido muy amable y respetuoso, pero un día se presentó donde Beatriz para pedirle que le ayude a un amigo suyo a entrar a trabajar en la empresa. Ella le explica todo el procedimiento que hay que seguir para una contratación, por lo que su compañero, Raúl, se enoja y la amenaza con crear rumores de ella en la empresa. Beatriz hizo caso omiso a la amenaza, pero Raúl cambió totalmente su comportamiento, desde hace unos meses no la saluda, se burla de ella en las reuniones de trabajo y comenta con otras personas del departamento mentiras sobre la vida personal de Beatriz, afectando la relación de trabajo y su salud emocional y física.





Actividad 3 de la Unidad III. Hoja de aprendizaje



Notas:

---

---

---

---

---



# Comprendiendo el acoso laboral

Autora: Karla Hernández Hernández - 2022

## ¿Qué es acoso laboral?

Según Heinz Leymann y Gustafsson (1996) el acoso laboral se puede definir como:

Aquella situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo.

## Características

Desde el Instituto Nacional de las Mujeres (2018), se proponen cinco características del acoso laboral a tomar en cuenta:

- **Intencionalidad:** El fin es minar la autoestima y dignidad de la persona acosada.
- **Repetición de la agresión:** se trata de un comportamiento constante y NO aislado.
- **Longevidad de la agresión:** El acoso se suscita durante un periodo de tiempo prolongado.
- **Asimetría de poder:** Pues la agresión viene de otra u otras personas quienes tienen la capacidad de causar daño.
- **Fin último:** La agresión tiene como finalidad que la persona acosada abandone su trabajo.

## Manifestaciones

Excluir de reuniones e información de trabajo, ignorar, burlas, críticas, rumores, asignaciones en tiempos imposibles de cumplir, designación de tareas no acordes al perfil del puesto de trabajo, aislamiento social, trato diferenciado por razones de género, sexo, orientación sexual, credo, embarazo, etnia y más

## Referencias bibliográficas

Instituto Nacional de las Mujeres. (2018). Trabajar sin acoso es un derecho y es posible... En un ambiente libre de violencia. Editorial EUNED.

Leymann, H y Gustafsson, A. (1996). Mobbing en el trabajo y desarrollo de trastornos por estrés posttraumático. European Journal of Work and Organizational Psychology. Recuperado de: <http://www.kwesthues.com/e-LeymannGustafWOP1996.pdf>

## ¿Qué NO es acoso laboral?

Según el Instituto Nacional de las Mujeres (2018) no es acoso laboral:

Órdenes y directrices que están relacionadas con el cumplimiento de las labores, solicitud de información enfocada en labores previamente asignadas según el puesto, llamadas de atención debido a fallas o incumplimiento de tareas.

## ¿Qué hacer en caso de sufrir acoso laboral?

Desde el Instituto Nacional de las Mujeres (2018) se propone como medida ante una situación de acoso laboral lo siguiente:

Escribir un diario o una bitácora en donde pueda anotar detalladamente los acontecimientos, evitar aislarse, buscar espacios de recreación y redes de apoyo, solicitar ayuda psicológica, evitar discutir con la persona acosadora, buscar asesoría legal.



Para más información puede contactarse al Centro de Información y Orientación del INAMU  
Teléfono: 2527-1911  
Correo electrónico: [ci@inamu.gob.gt](mailto:ci@inamu.gob.gt)

## Anexo 5. Presentaciones PDF

### 5.1 Unidad I

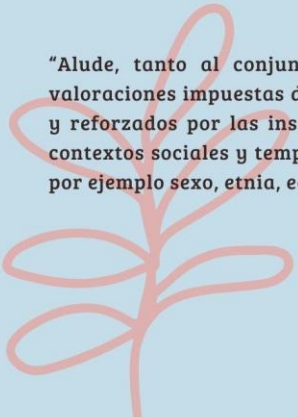
# ASPECTOS TEÓRICOS DE GÉNERO Y ACOSO LABORAL



## ¿QUÉ ES GÉNERO?

Para Facio y Fries (2005):

“Alude, tanto al conjunto de características y comportamientos, como a los roles, funciones y valoraciones impuestas dicotómicamente a cada sexo a través de procesos de socialización, mantenido y reforzados por las instituciones patriarcales.” Este es un concepto que se adapta a los diferentes contextos sociales y temporales, siempre tomando en cuenta diversas realidades de las personas como por ejemplo sexo, etnia, edad, nacionalidad y más.



## ROLES DE GÉNERO

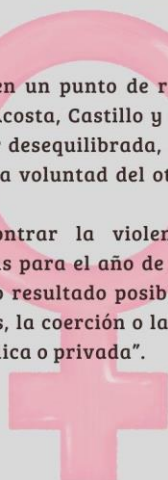
Las autoras señalan que cuando nos referimos a roles de género, hablamos de actividades, sentimientos, emociones, responsabilidades y otros que se atribuyen según el sexo o género de cada persona, por lo tanto, cuando hablamos de femenino se piensa en lo delicado, lo suave, lo sensible, mientras que lo masculino es lo contrario, lo fuerte, lo centrado y otras características, históricamente tal y como lo explican las autoras, la sociedad dictamina a las “mujeres en la casa y los hombres en la calle”, las primeras dedicadas al rol reproductivo, de crianza, cuidado y mantenimiento del hogar, mientras que el segundo lleva un rol productivo, generando ingresos y ejerciendo relaciones de poder.



## VIOLENCIA DE GÉNERO

La violencia se ha constituido en un punto de reflexión muy importante a nivel nacional e internacional, para Acosta, Castillo y García (2012), “La violencia tiene su raíz en una relación de poder desequilibrada, donde quien se encuentra en una posición superior busca forzar la voluntad del otro mediante métodos coercitivos para obtener fines propios”.

Por otro lado, podemos encontrar la violencia de género, que según la Organización de Naciones Unidas para el año de 1995 estipuló como “todo acto de violencia sexista que tiene como resultado posible o real un daño físico, sexual o psíquico, incluidas las amenazas, la coerción o la privación arbitraria de libertad, ya sea que ocurra en la vida pública o privada”.



## ¿QUÉ ES ACOSO LABORAL?

Según Heinz Leymann (1996) el acoso laboral se puede definir como:

Aquella situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo.



## CARACTERÍSTICAS

Desde el Instituto Nacional de las Mujeres (2018), se proponen cinco características del acoso laboral a tomar en cuenta:

- ↪ **Intencionalidad:** El fin es minar la autoestima y dignidad de la persona acosada.
- ↪ **Repetición de la agresión:** se trata de un comportamiento constante y NO aislado.
- ↪ **Longevidad de la agresión:** El acoso se suscita durante un período de tiempo prolongado.
- ↪ **Asimetría de poder:** Pues la agresión viene de otra u otras personas quienes tienen la capacidad de causar daño.
- ↪ **Fin último:** La agresión tiene como finalidad que la persona acosada abandone su trabajo.

## TIPOS DE ACOSO LABORAL:

Según el Instituto Nacional de las Mujeres (2018):

- ↪ **Vertical descendente:** Es cuando la conducta acosadora proviene del jerarca (Bossing).
- ↪ **Vertical ascendente:** Es cuando la conducta hostigadora proviene de una persona funcionaria con un nivel jerárquico menor, de la persona a quién acosa.
- ↪ **Horizontal:** Se produce entre compañeros y compañeras del mismo nivel.
- ↪ **Mixto:** Es cuando la conducta se da por una combinación entre el acoso propiciado por la jefatura y compañeros y compañeras de trabajo.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acosta, Castillo y García (2012). Violencia: Análisis de su conceptualización en jóvenes estudiantes de bachillerato. Universidad de Manizales y CINDE. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/alianzacindeumz/20140410101837/art.JorgeGarciaV..pdf>

Asamblea General de las Naciones Unidas. (1981). Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer. <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/convention-elimination-all-forms-discrimination-against-women>

Facio, A y Fries, L. (2005). Feminismo, Género y Patriarcado. Revista sobre enseñanza del derecho en Buenos Aires. Revista de Enseñanza del Derechos en Buenos Aires. [http://www.derecho.uba.ar/publicaciones/rev\\_academia/revistas/06/feminismo-genero-y-patriarcado.pdf](http://www.derecho.uba.ar/publicaciones/rev_academia/revistas/06/feminismo-genero-y-patriarcado.pdf)

Instituto Nacional de las Mujeres. (2018). Trabajar sin acoso es un derecho y es posible... En un ambiente libre de violencia. Editorial EUNED.

Leymann, H & Gustafsson, A. (1996). Mobbing en el trabajo y desarrollo de trastornos por estrés postraumático. European Journal of Work and Organizational Psychology. <http://www.kwesthues.com/e-LeymannGustEJWOP1996.pdf>

## APRENDAMOS A IDENTIFICAR EL ACOSO LABORAL



## DESIGUALDADES DE GÉNERO

Las desigualdades de género se pueden manifestar de diversas maneras. Pérez (2008), hace referencia a que las desigualdades que sufren las mujeres en el ámbito laboral generalmente se manifiestan por las distintas oportunidades de acceder al mercado laboral entre hombres y mujeres, diferentes posibilidades de tener un empleo remunerado y además de desiguales condiciones en los trabajos.



# VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO

Según Luna (2003), cuando se hace referencia a violencia en el lugar de trabajo, es necesario comprender que va más allá de la agresión física, este tipo de violencia comprende además de los ataques físicos, conductas verbales amenazantes, acosantes, intimidatorias, el fin es intimidar a la persona que lo sufre.



## MANIFESTACIONES DEL ACOSO LABORAL:

- Exclusión.
- Ignorar.
- Burlas, críticas, rumores que afectan a nivel personal o laboral.
- Solicitud de entrega de asignaciones en tiempos imposibles de cumplir.
- Designación de tareas no acordes al perfil del puesto de trabajo.
- Aislamiento,
- Trato diferenciado.



## ¿QUÉ NO ES ACOSO LABORAL?

Según el Instituto Nacional de las Mujeres (2018) no es acoso laboral:

- Órdenes y directrices que están relacionadas con el cumplimiento de las labores.
- Solicitud de información enfocada en labores previamente asignadas según el puesto.
- Llamadas de atención debido a faltas o incumplimiento de tareas.



## IMPACTOS DEL ACOSO LABORAL EN EL TRABAJO



- Estrés.
- Ansiedad.
- Depresión.
- Miedo constante.
- Insomnio.
- Problemas familiares, de pareja, profesionales.
- Ideas suicidas y más.


## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS



Instituto Nacional de las Mujeres. (2018). *Trabajar sin acoso es un derecho y es posible... En un ambiente libre de violencia*. Editorial EUNED.

Luna, M. (2003). *Acoso laboral en el trabajo (Mobbing)*. Unión sindical de Madrid-región de CC.OO. Recuperado de: <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd57/libromobbing.pdf>

Pérez, P. (2008). *Desigualdades de género en el mercado de trabajo argentino (1995-2003)*. *Trabajos y Comunicaciones*.  
: [https://www.researchgate.net/publication/277271929\\_Desigualdades\\_de\\_genero\\_en\\_mercado\\_de\\_trabajo\\_argentino\\_1955-2003](https://www.researchgate.net/publication/277271929_Desigualdades_de_genero_en_mercado_de_trabajo_argentino_1955-2003)



## 5.3 Unidad III

# ¿QUÉ HACER EN CASO DE EXPERIMENTAR ACOSO LABORAL?



## ¿QUÉ ENTENDEMOS POR DERECHOS HUMANOS?



En la Declaración Universal de los Derechos Humanos, se establece que “Toda persona tiene los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición” (Asamblea general, 1948, p.2).

## NORMATIVA SOBRE EL ACOSO LABORAL

Según el Instituto Nacional de las Mujeres (2018), en Costa Rica no existe una legislación específica sobre el acoso laboral, sin embargo, existen algunas normativas a nivel nacional e internacional que permiten conocer acciones a tomar en cuenta en caso de experimentar este tipo de violencia, dentro de las que podemos encontrar:

- La Constitución Política.
- El Código de trabajo.
- Reglamentos Institucionales.
- La Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- La Convención de la eliminación de todas las formas de discriminación contra las mujeres.

Las denuncias por acoso laboral se pueden presentar en los departamentos de Recursos Humanos de las empresas o instituciones, en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) y en los Tribunales de Justicia.

## ¿DÓNDE PRESENTAR LAS DENUNCIAS?

### Departamento de Recursos Humanos de la empresa o institución

La persona debe buscar información de la institución en la que trabaja para verificar la existencia de procedimientos en caso de sufrir de acoso laboral y solicitar su aplicación ante el departamento de recursos humanos.

### Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

En primer lugar, la persona encargada del caso debe verificar si en la institución de la persona demandante existe un protocolo a seguir para informar a la entidad encargada, en caso de no existir, se procede a recibir las pruebas para continuar con una audiencia con el fin de llegar a un acuerdo entre las partes, si no se logra, la persona demandante debe asistir a los Tribunales de Justicia.



### Tribunales de Justicia

La persona demandante se hace presente para manifestar los hechos, después la persona encargada de juzgar busca una conciliación entre partes, si esto no se logra, se continúa con etapa de juicio y recepción de evidencias para dictar la sentencia.



## ¿QUÉ HACER EN CASO DE SUFRIR ACOSO LABORAL?

Desde el Instituto Nacional de las Mujeres (2018) se propone como medida ante una situación de acoso laboral lo siguiente:



- 1** Escribir un diario o una bitácora en donde pueda anotar detalladamente los acontecimientos, personas testigas, pruebas y demás, se recomienda que tenga fecha, hora, lugar y lo sucedido, de esta manera se tendrá un orden e ideas claras.
- 2** Evitar aislarse, es importante contar con redes de apoyo como por ejemplo amistades, familia, personas conocidas e incluso profesionales que puedan ayudar a enfrentar la situación.
- 3** Es muy importante cuidar la salud, no olvidarse de buscar espacios de recreación y desahogo, buscar actividades para realizar como por ejemplo: leer, caminar, hacer ejercicio, conversar...

**4** Buscar espacios de fortalecimiento, por ejemplo, con ayuda psicológica.

**5** Evitar discutir con la persona hostigadora.

**6** Buscar asesoría legal o guía en los distintos espacios en caso de querer presentar una denuncia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Instituto Nacional de las Mujeres. (2018). Trabajar sin acoso es un derecho y es posible... En un ambiente libre de violencia. Editorial EUNED.

Asamblea General de las Naciones Unidas. (1981). Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer. <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/convention-elimination-all-forms-discrimination-against-women>