



universidad
de león

Grado Universitario en
Relaciones Laborales y Recursos Humanos

Facultad de Ciencias del Trabajo

Curso 2015 / 2016

EL ACOSO LABORAL Y SU LEGISLACIÓN ESPECÍFICA
EN ESPAÑA Y SUS COMUNIDADES AUTÓNOMAS

MOBBING AT WORK AND SPECIFIC LAWS IN SPAIN AND THEIR
AUTONOMIES

Realizado por el alumno D. GUILLERMO VILORIA VILLAR

Tutorizado por la Profesora Dra. MARÍA CONSUELO MORÁN ASTORGA

CONTENIDO

RESUMEN	5
ABSTRACT	5
OBJETIVO DEL TRABAJO	6
METODOLOGÍA.....	7
1. DEFINICIÓN DE ACOSO LABORAL O MOBBING.....	9
2. COMPORTAMIENTOS DE ACOSO	10
3. LOS PERSEGUIDORES	13
4. LOS ACOSADOS	15
5. EL PROCESO DE ACOSO Y SUS ETAPAS	17
6. CONSECUENCIAS DEL ACOSO EN LAS VÍCTIMAS	19
6.1 Las consecuencias del acoso para la salud	19
6.2 Las consecuencias psicológicas en las víctimas de acoso	19
6.3 Las consecuencias del acoso en la vida social de la víctima.....	20
6.3.1 Perjuicios en las relaciones con los compañeros de la organización: la etiquetación.....	20
6.3.2 Perjuicios en la relación conyugal.....	21
6.3.3 Perjuicios en la vida social y familiar: la incomunicación.....	22
6.4 Las consecuencias del acoso en el patrimonio de la víctima: la inestabilidad económica.....	22
6.5 Las consecuencias del acoso en la carrera profesional de la víctima: el fin a la empleabilidad.....	23
7. LA RESPUESTA DE LA VÍCTIMA.....	24
7.1 Etapas.....	24
7.2 La desactivación emocional: de la furia a la alegría.....	24
7.3 La respuesta de la víctima ante su perseguidor	25

8. DELIMITACIÓN DEL ACOSO EN EL DERECHO ESPAÑOL.....	25
9. MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE ACOSO EN EL ÁMBITO PÚBLICO	27
9.1 La prevención de los riesgos psicosociales	27
9.2 Protocolo de actuación de las distintas comunidades autónomas ante situaciones de acoso en al ámbito público.....	29
9.3 Negociación colectiva para la prevención del acoso en el ámbito público	30
9.4 Sanción del acoso en el ámbito público.....	32
9.4.1 Sanción administrativa.....	32
9.4.2 Sanción penal.....	34
9.5 Indemnización. Responsabilidad civil por acoso en el ámbito público.....	37
10. EL TRATAMIENTO DEL ACOSO EN LA SEGURIDAD SOCIAL.....	39
10.1 Delimitación del acoso según la seguridad social	39
10.2 Recargo de prestaciones debido a la falta de medidas de seguridad e higiene en el trabajo	40
11. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ANTES SITUACIONES DE ACOSO. PROTOCOLOS	41
12. CONCLUSIONES.....	46
13. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47

RESUMEN

Los comportamientos de acoso laboral obedecen a situaciones que ocurren en un ámbito laboral en el que un sujeto denominado perseguidor realiza actos degradantes sobre otro sujeto, denominado víctima. Esto podrá tener consecuencias para la víctima tanto físicas como psíquicas. A menudo estos actos degradantes no son realizados por una única persona, sino que el perseguidor tiene la habilidad de incitar a los demás compañeros de la organización a que se unan a él y también realicen comportamientos en contra de la víctima.

Dichos comportamientos tienen además de consecuencias para la víctima, también para su entorno, el entorno es el mejor apoyo que una víctima de acoso puede tener. Existen numerosos preceptos legales a los que la víctima puede acudir para defender sus intereses en la organización, tales preceptos vienen recogidos en la Constitución, en el Estatuto de los Trabajadores y en numerosas leyes. A pesar de todo, la mayoría de los casos quedan impunes debido al miedo de la víctima a denunciar, por la falta de apoyos o simplemente porque nadie presencié los actos de acoso, y el perseguidor consigue, a veces, el que es su objetivo principal, echar a la víctima de la organización.

ABSTRACT

Mobbing behaviors obey situations that occur in a workplace, in which a subject called tracker, performs degrading acts on another subject, called victim, a partner working environment that will have consequences for the victim both physical and psychic, often these degrading acts are not performed by a single person, but the tracker has the ability to encourage other comrades of the organization to join him and also perform behaviors against the victim.

These behaviors have many consequences for the victim, not only for her, but their environment is also affected, everything that surrounds it, the context is the best support for a victim of harassment may be. There are numerous legal provisions to which the victim can go to defend their interests in the organization, such provisions are enshrined in the Constitution, E.T and numerous laws. Nevertheless, most cases go

unpunished because of fear of the victim to denounce the lack of support or simply because no one witnessed acts of harassment, and the pursuer gets as its main objective, the victim dismiss of the organization.

OBJETIVO DEL TRABAJO

El objetivo general de este trabajo fue realizar un estudio teórico, tanto psicológico como jurídico, del acoso laboral o mobbing, se estudian aspectos como su repercusión en nuestra sociedad, las consecuencias en las propias víctimas, también conocer la legislación que regula las situaciones de acoso, las sanciones a las que tendrán que hacer frente las personas que realicen tales comportamientos.

Otros objetivos planteados en este Trabajo Fin de Grado fueron:

- Conocer con más profundidad el fenómeno del acoso laboral o mobbing, así como los distintos comportamientos que se engloban dentro de él.
- Examinar las características de las personas que originan estos comportamientos (perseguidores), también las de las personas que los sufren (víctimas).
- Examinar las consecuencias que tiene para la víctima una situación de acoso, ya sean físicas o psicológicas, también conocer los síntomas que presentan después de sufrir el acoso.
- Conocer la ordenación jurídica específica que trata del acoso.
- Examinar las distintas medidas de prevención del acoso en las administraciones públicas.
- Analizar la jurisprudencia existente.
- Conocer los protocolos diseñados por las empresas para luchar contra las situaciones de acoso.

METODOLOGÍA

La metodología utilizada para desarrollar el trabajo ha sido sobre todo analítica y descriptiva, para ello hemos recurrido a las fuentes que manan tanto de la psicología como del derecho.

La primera parte del trabajo se basa en un estudio psicológico del acoso laboral, ayudándonos para ello en diversos autores expertos en dicha materia, extrayendo la información de libros, algunos de ellos referenciados en la base de datos Dialnet.

La segunda parte del trabajo se basa en un conocimiento de la legislación que regula el acoso laboral, para ello no hemos ayudado de diversos libros que explicaban los diversos preceptos que tratan sobre el acoso, también hemos utilizado bases de datos, tales como Dialnet o West-law.

Hemos recurrido además a recursos informáticos para comprobar que la información recogida tanto en libros como en base de datos no estuviese derogada, en ese caso la hemos actualizado.

Por último nos hemos apoyado en la jurisprudencia existente para conocer de cerca casos reales que se basan en esta materia, y de este modo obtener una explicación más práctica y sencilla sobre este tema.

Los recursos bibliográficos enumerados aparecen recogidos de manera expresa en las notas a pie de página distribuidas a lo largo de todo el texto. De igual modo, al final del trabajo, en el apartado “Referencias bibliográficas” se enumeran todas las fuentes empleadas.

-Proceso de elaboración:

Una vez realizamos una primera labor de lectura y recopilación de las fuentes descritas, procedimos a la elaboración propiamente dicha del trabajo, estableciendo en primer lugar un índice como guía del desarrollo.

El proceso de elaboración consistió en ir desarrollando y redactando por escrito los distintos apartados reflejados en el índice a partir del material utilizado, en primer

lugar realizando la parte psicológica y en segundo lugar la parte jurídica, todo ello de forma práctica.

En último lugar, terminado y repasado el trabajo, elaboramos las conclusiones, que se derivan del contenido y pretender ofrecer una visión objetiva de lo que realmente ocurre en el mundo real, también se ofrece una reflexión sobre los principales aspectos del estudio.

1. DEFINICIÓN DE ACOSO LABORAL O MOBBING

Heinz Leymann¹ fue el primero en definir esta situación anómala en el ámbito laboral, en la década de 1970. Leymann definió el acoso como “la 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”.

El acoso laboral o mobbing se puede definir como el “maltrato persistente, deliberado y sistemático de uno o varios miembros de una organización hacia otro individuo con el objeto de aniquilarlo psicológicamente y socialmente y de que abandone la organización” (Morán, 2002).

Otra definición que nos podemos encontrar del acoso es: “el conjunto de comportamientos, acciones o conductas ejercidas por una o diversas personas de forma sistemática y a lo largo del tiempo, destinadas a dañar la integridad física y psicológica de una o más personas, con un desequilibrio de fuerzas, con el objetivo de destruir su reputación y sus redes de comunicación y perturbar el ejercicio de sus funciones aprovechando las deficiencias, en el sistema organizativo²”.

Aunque en algunos sectores u organizaciones, puede que sigan utilizándose ofensivas físicas para intimidar, asustar o amedrentar a los trabajadores, estas acciones, son hoy en día muy utilizadas en entornos sociables. Por lo que, un primer estudio realizado sobre técnicas de acoso en España³, solamente el 2,6 % de los trabajadores afectados suelen padecer agresiones físicas directas, por otro lado, el 11,4 % padecen amenazas de agresiones físicas que finalmente no llegan a realizarse. Por el contrario, las tácticas psicológicas son mucho más habituales.

¹ Leymann, H. (1996). *Mobbing: La persécution au travail*.

² Giner, A. y Cesar, A. (2011). *Aproximación conceptual y jurídica al término acoso laboral*. Nº 29, págs. 224-245.

³ González, R. y Revuelta. (2006). Revista. *La clínica del acoso psicológico en el trabajo*. 397-412.

Leymann (1996), realizó una explicación activa del acoso, sirviéndose para ello de una lista que consta de 45 comportamientos representativos del acoso repartidos en cinco grandes grupos:

1. Reducir la comunicación con otros compañeros de trabajo.
2. Eliminar el contacto social con otros compañeros de trabajo.
3. Dishonrar su persona ante sus compañeros de trabajo.
4. Dishonrar y mancillar su capacidad profesional y laboral a la hora de realizar un trabajo.
5. Implicar la salud.

Para que pueda determinarse una conducta como acoso, se tienen que producir estas tres circunstancias (Leymann, 1996):

- Los comportamientos en los que se da el acoso laboral deben concebirse como violentos.
- Suceden repetidamente (una vez por semana).
- Se prolongan en el tiempo (más de seis meses).

Debido a la gran reiteración, gran repetición y a la gran permanencia de esta conducta violenta, los resultados sobre quienes lo padecen, llegan a causar un empobrecimiento de la vida psicosomática, psíquica y social.

2. COMPORTAMIENTOS DE ACOSO

Los comportamientos agresivos son deliberados y van dirigidos a conseguir la anulación profesional y personal de la víctima, con ellos procuran que la víctima no pueda expresarse, quieren reducir y destruir sus relaciones sociales, desacreditarle en todos los aspectos y en todos los campos, incluso llegando a atentar contra la salud física y psíquica (Morán, 2012).

Existen cinco grandes grupos de conductas de acoso según el objetivo que persiguen. (Leymann, 1996):

- Comportamientos cuyo objetivo es imposibilitar que la víctima se exprese:

Cuando la víctima habla sobre sus creencias, éstas se falsean, por lo que todo lo que diga va a ser negativo para ella, se ignora lo que dice, aunque tenga razón, se pronuncian afirmaciones falsas sobre la víctima y sobre cosas en las que no se ha pronunciado. A menudo se hace uso de la comunicación no verbal para desprestigiar a la víctima.

-Tipos de comportamientos que se incluyen dentro de este grupo:

Se niega a la víctima la posibilidad de expresarse.

Se burlan de ella cuando está callada.

Reprochan el trabajo realizado por la víctima.

Sufre ofensas verbales y escritas.

- Comportamientos cuyo objetivo es hacer el vacío a la víctima:

Cuando a una persona se le hace el vacío, su nivel de estrés aumenta significativamente, si la víctima encuentra un soporte, ese soporte es muy significativo para poder enfrentarse a esas circunstancias, el perseguidor quiere que la víctima no sienta el apoyo de sus compañeros y esto supone en muchos casos el verdadero desamparo. Un trabajador siente que le hacen el vacío cuando un solo compañero no se comunica con él, pero cuando es un grupo de compañeros quien lo hace, no es solo la aparición del estrés, sino que es una imposición que hace que la víctima, caiga derrotada moralmente. Cuando en este contexto participa un superior jerárquico de la organización, el acoso laboral adquiere su punto más crítico.

-Comportamientos que se incluyen dentro de este grupo:

No comunicarse más con la víctima.

Le conceden un puesto de trabajo que le aparta y le incomunica de sus compañeros de trabajo.

Impiden a los compañeros comunicarse con la víctima.

Se olvidan de que existe la víctima como persona y miembro de la organización.

- Comportamientos cuya finalidad es ofender a la víctima delante de sus compañeros de trabajo:

La autoestima, la libertad y la confianza en uno mismo, vienen dadas por el sentir de ser tratado adecuadamente por el medio. Cuando alguien se burla de una persona y la dejan en mal lugar delante de sus compañeros de trabajo pierde su autoestima, la confianza en sí misma y la capacidad para defenderse necesarias para su equilibrio y bienestar moral. Si además los perseguidores ridiculizan a la víctima metiéndose con sus problemas personales y familiares, inventándose historias que no son verdad, la víctima entra en un estado del que no puede salir ni recuperarse, y es una auténtica destrucción para su persona.

-Comportamientos que se incluyen dentro de este grupo:

Perseguir y observar los movimientos de la víctima.

Pensar que tiene problemas psicológicos.

Burlarse de sus creencias.

Dirigirse hacia ella en términos insultantes y despreciables.

➤ Comportamientos cuya finalidad es deshonar a la víctima en su trabajo:

El trabajo que se realiza además de una recompensa económica, tiene como objetivo la autorrealización personal del trabajador, sentirse útil y crear una serie de relaciones personales con tus compañeros de trabajo, cuando se produce el acoso en el lugar de trabajo, tiene una mayor incidencia que cuando se produce en ámbitos de ocio o no profesionales, que no tienen nada que ver con el trabajo.

- Los comportamientos dirigidos a deshonar a la víctima son:

Obligarle a realizar trabajos que no tienen nada que ver con su puesto o con su formación.

Obligarle a trabajar sin descanso.

Obligarle a realizar trabajos degradantes.

No encomendarle ninguna tarea.

➤ Comportamientos cuya finalidad es implicar la salud de la víctima:

Las consecuencias del acoso tienen rápidamente unos síntomas que se reflejan en la víctima. El objetivo principal de los perseguidores es causar dolor a la víctima y que ésta abandone la organización, en algunos casos llegando al extremo de causar la muerte a la víctima, haciendo que parezca ser un accidente, con la falta de testigos quedará impune, ya que va a ser muy difícil identificar al agresor.

-Tipos de comportamientos de los perseguidores:

Exigir a la víctima la realización de trabajos comprometidos o perjudiciales para su salud.

Originar gastos económicos a la víctima.

Originar deterioros en el domicilio de la víctima o en su puesto de trabajo.

Atentar sexualmente contra la víctima.

3. LOS PERSEGUIDORES

Existen diversos tipos de perseguidores (Morán 2009):

- Puede ser causado por un superior jerárquico en la organización, que por numerosas causas quiere librarse de uno de sus trabajadores y no puede despedirle, ya que se trataría de un despido improcedente y tendría que responder con una indemnización al mismo.
- Causante del acoso: es un individuo que tiene una posición favorable en la organización, aunque esa posición no está reconocida entre todos los estamentos de la organización, en otras ocasiones esta posición favorable le es encomendada por su fuerte carácter y el trato que tiene con las demás personas de la organización. El causante del acoso laboral no suele dejar verse por los demás compañeros de la organización, tiene un modo de actuar un tanto sigiloso, en determinadas ocasiones y ante personas que ocupan estamentos privilegiados en la organización.

La particularidad más acentuada de la naturaleza del causante del acoso es la facilidad que tiene para incidir en individuos y grupos de personas de una organización. Otro rasgo de comportamiento, es conseguir todo lo que se propone, usando todos los mecanismos necesarios para llegar a conseguir sus objetivos, sin importarle los daños que pueda causar, empleando la intimidación si es necesario a sus compañeros de trabajo. Aparte de sus ganas por tener el control sobre ciertas personas, son su incertidumbre y su perfil neurasténico y asustadizo, donde en multitudinarias acciones es su naturaleza la que tiene auténticos caracteres de perturbación. Se trata de individuos que manejan con gran facilidad a otras personas y normalmente son unos embusteros.

La mayoría de ellos suelen ser en sus trabajos personas vulgares, sin ninguna importancia. Su constante hambre de ir tapando su vulgaridad e insuficiencia ha hecho que a lo largo de los años que han trabajado, hayan tenido que provocar el

acoso laboral contra todos los compañeros de trabajo, que para ellos son mejores y tienen un mejor futuro por delante.

- Los perseguidores son compañeros de trabajo: es el llamado acoso horizontal y es el más habitual. Surge cuando un compañero es distinguido como el blando o frágil y hacia él van a ir encaminadas todas las embestidas. Cualquiera en este periodo puede ser centro de acoso, incluyendo el que más destaca sobre el resto por tener ciertas características que otros miembros de la organización no poseen, como el que es más torpe o tiene alguna dificultad. En otras ocasiones surge por hostilidad personal contra alguno de los cabecillas informales de la organización. El hecho de ser desigual por razones de género, clase, religión, creencias políticas, aspecto físico, puede ser el origen para asignar la etiqueta de blanco de acoso a alguien, o simplemente por necesitar tener una persona bajo tu manejo.
- Un superior jerárquico es atacado por un subordinado (acoso ascendente): En estos procesos, habitualmente se presentan debido a una acusación. Los miembros de la organización se molestan con la designación de una persona con la que no simpatizan. En la mayoría de los casos, se esperaba que fuese otra persona quien ocupase su lugar. Por una parte el acosado no estará en un estamento lo suficiente privilegiado para poder defenderse, por otra parte el objeto de acoso estará en un estamento con un gran poder dentro de la organización, en este caso quien se encuentre en la posición privilegiada es quien saldrá ganando. Estos casos ascendentes tienden a darse menos en las organizaciones.
- Algunos subordinados son atacados por una persona con una posición privilegiada en la organización (acoso descendente): En este proceso los motivos pueden ser variados, librarse de un oficio perturbador, realizar un despido sin que parezca tal el mismo, comprimir la autoridad de un trabajador entre sus compañeros de la organización, etc. La persona que posee una situación privilegiada abusa de su poder de forma excedida, totalitaria y arcaica, al

subordinado se le coacciona, se obliga a que realice cualquier tipo de tareas. El acoso descendente supone el 37% del total de los casos de acoso en España⁴.

➤ Los perseguidores, pueden ser de dos tipos:

-Los perseguidores dinámicos: Estos trabajadores provocan el coso laboral para poder así, ocupar el puesto que ocupan sus víctimas en la organización y de esta manera mantener su posición de inmunidad en la organización, estos individuos utilizan los actos más peligrosos atacando directamente a sus víctimas. En la mayoría de los casos, son caracterizados como auténticos criminales, con tendencias psicopáticas, que carecen de consideraciones y de emociones, al igual que el causante de acoso.

-Los perseguidores casuales: sólo muestran los comportamientos de acoso cuando los demás compañeros de trabajo están presentes, en la mayoría de las situaciones, estos perseguidores no se dan cuenta de las consecuencias que pueden tener sus actos para la víctima. El número y la compensación de los perseguidores casuales son variables y depende en gran medida del dominio represivo de los anteriores. Cuando estos perseguidores casuales son multitudinarios, el daño que realizan sobre la víctima se multiplica, ya que se siente acosada y refutada por el grupo al que pertenece.

4. LOS ACOSADOS

Las personas que sufren acoso no son personas aquejadas de alguna enfermedad o especialmente frágiles, el acoso se inicia cuando una persona protesta contra el absolutismo de un causante de acoso y no se deja someter. Suelen ser personas saludables, desde el punto de vista psíquico, pero a lo largo del tiempo pueden mostrar cuadros de estrés y una posible inestabilidad, que puede exteriorizarse en incertidumbre, vigilia, vértigos, pérdida de gusto, hundimiento etc.

Todavía prevalece la fe de que el acosado, en la mayoría de los supuestos, es quien tiene la culpa, incluso otros expertos, acusan al acosado de ser él, el causante del propio acoso. Los empresarios, la mayoría de las veces están de acuerdo con esta situación, pensando que deben ser las víctimas, no los perseguidores quienes deben

⁴ Verona M. y Santana M. (2012). *El mobbing: ¿el crimen perfecto? No, qué más quisieran "algunos"*, 147-176.

renunciar a la organización. Las propias víctimas se asombran de sufrir, de manera repentina, tantas dolencias cuando antes difícilmente iban al médico y pretenden desilusionadamente volver a la situación de bienestar. Los especialistas siguen observando que el problema, está en la persona más que en la consideración de que esa persona está siendo víctima de acoso por parte de un grupo, si necesitan un proceso médico psíquico repetidamente tendrán que abandonar el trabajo, sobre todo, si continúan siendo el centro de agresión por parte de sus compañeros de trabajo.

Los miembros de la organización con peligro de sufrir acoso se especifican en tres grandes grupos (Leymann y Schuster⁵): 1) los codiciados: individuos radiantes y encantadores, pero de los que se tiene una imagen como personas difíciles o no profesionales por los líderes virtuales de la organización, 2) los frágiles: individuos con alguna particularidad, lacra o deprimentes, faltos de cariño y conformidad, 3) los peligrosos: individuos dinámicos, enérgicos y obreros que ponen en certidumbre lo señalado e intentan asignar modificaciones o establecer una nueva cultura en la organización.

Cuando los casos de acoso laboral se implantan, el acosado está etiquetado: se encuentran dificultades para tratar con dicha persona, se dice que es insegura, que tiene mala personalidad, que no se puede delegar en ella, o que está perturbada, se considera que su naturaleza y manera de comportarse son los culpables de las consecuencias del problema y la gente no recuerda cómo era la personalidad de dicha persona antes del comienzo del acoso.

Los perseguidores optan por sus víctimas entre las personas que se manifiestan con más atrevimiento dentro de la organización y que saben disfrutar de la vida. Se clasifican los siguientes cinco conjuntos de señales en las personas de una organización que han sufrido acoso laboral (Hirigoyen, 1999⁶):

-Consecuencias epistemológicas: como la consecuencia de estar sujeto a fuertes estresores, pérdida de memoria, problemas para alcanzar un nivel de concentración óptimo, estado de ánimo abatido, abandono, falta de motivación para tomar decisiones, irritación, agotamiento, cólera, dudas y no estar a la altura ante las dificultades.

⁵ Schuster, B. (1996). Rejection, exclusion and harassment at work and in schools, *European Psychologist*, 1, 293-309.

⁶ Hirigoyen, M.F. (1999). *El acoso moral*. Barcelona: Paidós.

- Consecuencias psicosomáticas: trastornos del sueño, molestias estomacales, descomposición, náuseas, periodos sin comer, lloros espontáneos y nervios.
- Creación de hormonas afectadas por el estrés y con la funcionalidad del sistema nervioso autónomo: problemas respiratorios, sudores, deshidratación, estremecimientos.
- Problemas musculares: dolores vertebrales, dolores espinales y musculares.
- Dificultades para dormir: trastornos del sueño, entorpecimientos del sueño y fácil despertar.

Se halla una gran similitud entre la ausencia voluntaria al trabajo y el acoso laboral, se cree que es uno de los principales motivos de dejadez en el trabajo, así como la disminución del bienestar en el trabajo y en el rendimiento.

5. EL PROCESO DE ACOSO Y SUS ETAPAS

“El acoso es una de las violencias más íntimas y clandestinas del mundo del trabajo, capaz de destruir psicológicamente a las personas, este fenómeno de hostigamiento, por parte de jefes o compañeros no hace más que aumentar, favorecido por la creciente inestabilidad laboral” (Schuster, 1996). Los sucesos tienen un orden vertical pero en él se pueden diferenciar cinco etapas:

- Etapa inicial: el causante del acoso inicia esta etapa vigilando durante un periodo de tiempo a la que será su víctima, con la que realizará distintas pruebas, para así poder conocer mejor a su víctima y saber cuáles son sus puntos débiles. Una vez que el perseguidor elige a su víctima, cualquier comportamiento inusual que realice la víctima o llame la atención será excusa para dar comienzo al proceso de acoso. Estos causantes de acoso, son habilidosos en manejar y engañar, en agrandar un hecho que puede resultar significativo, pero para ellos no lo es y angustiar a los compañeros, crean un ambiente incómodo para la persona que va a ser objeto del acoso.
- Etapa de apremio: una vez superada la etapa anterior, el objeto de acoso será el centro de todos los ataques, ante los cuales no tendrá respuesta que realizar al verse sobre pasado. Va a ser el centro de reproche de todos sus compañeros de la organización, por haber dejado que surgiera esa situación, el perseguidor va a intentar que los ataques de los compañeros sean cada vez más graves y cuantitativos. La mayoría de los compañeros de la organización van a ponerse de parte del perseguidor, creyendo todo lo que les diga o mande realizar, ya que se

trata de una persona con grandes cualidades para mentir y que posee habilidades para manejar a otras personas.

- Etapa de seguimiento: aparecen los primeros actos violentos por parte de todos los miembros de la organización, que por culpa del perseguidor, están todos en contra de la víctima, se establece un seguimiento metodológico, causado por todas y cada una de las personas de la organización que tienen algo en contra del acosado, pretendiendo que abandone la organización, estos se convierten en cazadores eficaces y constantes. Esta etapa se puede alargar en ocasiones, hasta acabar por completo con el acosado por varias razones, la primera de ellas es la poca fe que se concede al acosado, la segunda, son las insuficiencias del sistema legal y los problemas para comprobar que los hechos han existido.
- Importancia de la alta dirección: esta etapa, en la que se involucra a la alta dirección, suele jugar una acción negativa en el período en que se produce el acoso, menospreciando la realidad, al no intervenir en la etapa anterior, para así poder solucionar el problema desde el principio. En la mayoría de los casos se estigmatiza a la persona acosada, como un compañero dificultoso y que no está en plenitud tanto física como psíquica. En numerosas ocasiones se le precisa efectuar pruebas psíquicas. Existen empresas donde su cultura establece unos procedimientos, a través de un reglamento interno, donde se formulan medidas contra los conflictos que puedan surgir dentro de la organización, aplicando dichas medidas desde la dirección ejecutiva con el único fin de impedir el acoso laboral.
- Etapa de resolución del problema: si la ejecutiva no tiene los suficientes recursos como para resolver el problema eficazmente, castigar a los autores del acoso y resolver el problema, si la ejecutiva se hace partícipe del proceso de acoso laboral, tiene dos opciones: puede apartarse o intentar encontrar una solución legal denunciando el caso ante organismos superiores. Obedeciendo a la fortificación del acosado, de los apoyos, de los amigos más cercanos que tenga, de sus medios ante un proceso legal, la solución del conflicto será positiva o negativa. Todo este proceso puede conllevar secuelas para la víctima, debido al estrés causado, si durante un largo periodo de tiempo, se enlazan varias bajas por depresión, lo normal es que la víctima acabe abandonando la organización, ya sea de manera voluntaria u obligatoria.

Estudiado el proceso de acoso laboral, podemos considerarlo como un estresor de perfil excesivo, ya que no tiene relación con el puesto de trabajo desempeñado, sino que se debe a las relaciones interpersonales que la víctima establece con sus compañeros de trabajo, relaciones que se entienden como dañinas y prohibidas en el ámbito de una organización, las consecuencias del acoso laboral son tan catastróficas para el individuo que los soporta, porque los perseguidores se trata de personas con las que conviven día a día en la organización y tienen que ser un grupo para realizar eficazmente su trabajo, por otro lado, el acoso laboral vulnera la decencia y honradez del individuo, la autoestima y la carrera profesional.

6. CONSECUENCIAS DEL ACOSO EN LAS VÍCTIMAS

6.1 Las consecuencias del acoso para la salud

El individuo que es el centro de tal comportamiento malicioso por parte de un compañero de la organización, (perseguidor) o de varios, (grupo de perseguidores) crea una serie de inconvenientes físicos y psíquicos, cuyo inicio se encuentra en el perjuicio causado por las acometidas que recibe constantemente y metódicamente (Piñuel y Zabala, 2001⁷).

En una encuesta realizada se estableció que un 5.5% de la población en edad de trabajar declara sufrir o que ha sufrido algún tipo de problema psicológico, es decir, que culpan al acoso laboral. Se constituyó cinco grupos de efectos (explicados en el apartado anterior) perjudiciales en la salud de las víctimas (Leymann, 1996).

6.2 Las consecuencias psicológicas en las víctimas de acoso

Se determinaron cuáles son las etapas que se acontecen ante un entorno distinguido como estresante, como es el caso del acoso (Selye, 1954⁸):

1º) Reacción de alarma:

⁷ Piñuel, I y Zabala. (2001). *Mobbing. Como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal Terrae.

⁸ Selye, H. (1954). *Stress*. Barcelona: Científico Médica.

Se impulsan los mecanismos de protección del cuerpo para desafiar o impedir el peligro. El ataque produce la activación del sistema nervioso simpático, que activa el sistema adrenérgico, liberando adrenalina en la sangre y otras hormonas de estrés.

2º) Etapa de resistencia:

Se trata del mantenimiento en el tiempo del periodo de alerta, que el cuerpo debía haber suprimido, la resistencia al perseguidor requiere una gran inversión de energía, que precisa conservar elevados niveles defensivos del organismo, se produce un “rebote” que produce una serie de deterioros, cuando el estímulo provocador ya no está a la vista.

3º) Etapa de colapso:

Puede confluir en la muerte, si el suceso estresante no se elimina y exige al cuerpo y a la mente combatir y protegerse sin interrupción de él. Si se hace caso omiso de los síntomas de prevención que el organismo expresa anticipadamente, se produce el derribo completo del sistema mental y físico.

6.3 Las consecuencias del acoso en la vida social de la víctima

El perjuicio que el acoso laboral ocasiona en la víctima, se propaga a la esfera particular y ocasiona una sucesión de perjuicios contiguos de gran dimensión en la vida relacional de la víctima.

6.3.1 Perjuicios en las relaciones con los compañeros de la organización: la etiquetación

Se suelen nivelar los consiguientes perjuicios en la relación social con los compañeros de trabajo:

- Eliminación y rechazo de los propios compañeros de trabajo, éstos han recogido el recado del perseguidor y han entendido que la víctima está estigmatizada, la reacción natural suele ser que los compañeros piensen que “algo habrá hecho”, otra reacción propia es la del temor que tienen sus compañeros de trabajo a relacionarse con la víctima por miedo, a que el perseguidor realice dichos comportamientos con los demás compañeros de trabajo.

- Tentativas por parte de los compañeros de trabajo de reducir a la víctima al silencio, porque ven en la firmeza un riesgo para ellos, “no te enfrentes a él, es más poderoso que tú”.
- Alevosía de los propios compañeros de trabajo, a veces el perseguidor no duda en hacer propios estas conductas de los propios compañeros de la víctima, reuniéndose a espaldas de ésta y exigiéndolos de manera explícita.

6.3.2 Perjuicios en la relación conyugal

La relación matrimonial se debilita forzosamente, debido al contexto de acoso laboral, las causas de todo ello radican en:

- Falta de empatía del cónyuge hacia la víctima de acoso y su entorno laboral. El cónyuge omite normalmente la situación específica por la que traspasa la víctima del acoso, los motivos de la ingenuidad residen en:
 - Por un cambio en el trato con el perseguidor, que hasta el momento había sido indiferente o efectiva.
 - El cónyuge no puede imaginar que se puedan ocasionar tales circunstancias en empresas prósperas y del siglo XXI.
 - La angustia de la víctima no suele expresarse, dando lugar a una interpretación inexacta por parte del cónyuge.
 - Cuando la víctima descubre la situación de acoso y empieza a explicárselo a su pareja, ésta no la cree.
 - El tiempo que las parejas dedican cotidianamente o semanalmente a comunicarse cada vez se reduce más.
 - La escasez de empatía de la propia pareja hace que la víctima se sienta plantada y aún más desamparada, frente a las acometidas del perseguidor.
- Interrogante por parte del cónyuge de la actitud adoptada por la víctima ante el acoso. Entre los más frecuentes figuran:
 - La tentativa del cónyuge de que la víctima razone con el perseguidor.
 - La víctima suele sentirse engañada, despistada o muy alterada con la conducta de su pareja.

- Las quejas del cónyuge fatigado de que todos los diálogos se centren constantemente en el tema del acoso.
- Los ataques del cónyuge, que puede culpabilizarle por no poder hallar una salida al problema.
- La prohibición del cónyuge a que la víctima renuncie su trabajo y salga así de la situación de acoso.
- Ruptura del cónyuge o disolución de la relación. La fractura particular y monetaria que sufre la víctima, hacen que no resulte ya encantadora para su pareja continuar con ella y se produzca el abandono en forma de alejamiento o divorcio, con ellos se empeora el malestar de la víctima.

6.3.3 Perjuicios en la vida social y familiar: la incomunicación

El resto de familiares y amistades también ven dañada su relación con la víctima debido al acoso, suelen aparecer consecuencias como:

- Tirantezas con los hijos, a veces se convierten en violencia con los hijos o el cónyuge.
- Crecimiento de la conflictividad familiar, como riñas y altercados prolongados.
- Abandono de amistades.
- Falta de soporte de los familiares al hacer frente al acoso.
- Desaparición de las personas de su entorno y estigmatización social en las secciones de actividad laboral cercanos.

6.4 Las consecuencias del acoso en el patrimonio de la víctima: la inestabilidad económica

El desvanecimiento económico es una consecuencia más del acoso, que se le presenta a la víctima como otras formas de perder su patrimonio y derechos:

- Bajas laborales incesantes y absentismo que le provocan pérdidas económicas.
- Dejades voluntaria del trabajo actual.
- Disminución del salario, de la jornada laboral o de los días de contrato.

-Despido.

-Incapacidad personal y problemas para encontrar otro trabajo.

-Problemas de la víctima para hacer frente a sus responsabilidades económicas y colapso de las existencias económicas.

-Necesidad de desafiar unos procesos legales costosos.

-Venta exigida del patrimonio.

6.5 Las consecuencias del acoso en la carrera profesional de la víctima: el fin a la empleabilidad

La empleabilidad es la capacidad de la víctima para ser contratada por una empresa o entidad, la empleabilidad es el objetivo directo del acoso, la empleabilidad resulta reducida o perjudicada del siguiente modo:

- Se le deja durante largos periodos de tiempo sin nada que hacer, con lo que el trabajador desaprovecha la destreza necesaria para realizar cualquier trabajo.
- Se le reprocha y culpa continuamente para lograr crearle dudas e incertidumbre en él, de modo que pierda la fe en sí mismo y entre en una ambiente de desamparo.
- Se genera en él una perspectiva negativa, lo que le llevará al traspie o a la decepción.
- Se excluye la comunicación de otros compañeros con la víctima, con lo que se reduce el trato humano.
- Se desfigura la información que se le da, se le maneja con el objeto de incitarle a la equivocación en su trabajo.
- Se le reprime capacitarse o formarse convenientemente, delimitando sus derechos.
- Se le embuste y se difunden murmullos falsos premeditadamente, incurriendo negativamente en la perspectiva profesional que tienen de él terceras personas.
- Se deforma la calidad de su desempeño, mediante estimaciones negativas facilitadas por el perseguidor.

7. LA RESPUESTA DE LA VÍCTIMA

7.1 Etapas

Las etapas para vencer al acoso psicológico en el trabajo son las siguientes:

- 1º Etapa: caracterización del problema como “mobbing” o acoso laboral. La víctima identifica y admite que tiene un problema con un compañero dentro de la organización, este proceso de identificación del problema es muy positivo para la víctima, ya que va a ser la base para solucionar su problema, la víctima es capaz de conversar sobre el tema y sobre lo que ha acontecido.
- 2º Etapa: desactivación emocional. La víctima toma conocimiento de cómo el perseguidor le ha originado un entorno de indefensión, para interferir en su vida dañificándola, el sujeto retoma el control sobre las reacciones que promovían el acoso.
- 3º Etapa: Confección de la respuesta al acoso psicológico a través de la extroyección. La persona está en disposición de trabajar sobre la culpa y la timidez, entrando dentro de un círculo virtuoso de autoconfianza y de una mayor capacidad de respuesta.
- 4º Etapa: Vencimiento de la dificultad y unión en la perspectiva vital de la víctima. La víctima deja de serlo y adopta una perspectiva extensa, una vez que la persona perdona al acosador queda rescatada, es el final del psicoterror.

7.2 La desactivación emocional: de la furia a la alegría

Interiorizar la furia, la cólera y la emoción es arrebatarse su triunfo a los acosadores, para conseguirlo resulta indispensable que la víctima, decida dejar al lado la furia y de la cólera canalizándola, las tácticas para ello son las siguientes:

- Admitir los comportamientos, tales como los propios estallidos de furia, ira o violencia provocados por el acoso.
- Concebir la imposibilidad del perseguidor se comunique contigo de forma igualitaria que con el resto de tus compañeros de la organización.
- Reconocer que uno tiene el control último sobre sus sentimientos, aunque no sobre las maliciosas embestidas y habilidades del perseguidor.

- Concebir y vivenciar la situación de persecución con la perspectiva de un espectador externo, que estuviera observando desde fuera una película.
- Regresar al control reflexivo y razonado del comportamiento.
- Optar por ramificar la ira para cambiarla por humor, enseñanza etc.

7.3 La respuesta de la víctima ante su perseguidor

En cuanto la víctima reconoce su responsabilidad, en cuanto siente timidez, trabaja sobre su sentimiento de timidez, para así poder sentirse bien consigo misma. Se pasa de aceptar el error a aceptar ser el error. El objetivo final es poder mantener una convivencia normal en el ámbito laboral entre víctima y perseguidor.

8. DELIMITACIÓN DEL ACOSO EN EL DERECHO ESPAÑOL

La normativa legal⁹ que establece la irregularidad de determinados comportamientos laborales, como es el acoso laboral o mobbing, están recogidos en los arts. 10 y 14 de la CE (Constitución Española¹⁰), así como, en el ET (Estatuto de los Trabajadores) en su texto refundido 2/2015, artículo 4.2¹¹. El acoso laboral o mobbing está definido según la Unión Europea como “aquel comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores o inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataque sistemático durante mucho tiempo, de manera directa o indirecta, de parte de una o más personas, con el objeto y/o efecto de hacerle el vacío”.

La legislación que regula el acoso la podemos encontrar también en el CP (Código Penal), Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, artículo 173¹², segundo párrafo, que hace referencia al acoso laboral.

⁹ Giner A y Cesar, A. Op.cit. 224-245.

¹⁰ Art. 10.1 C.E “La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social”. Art 14 C.E “Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social”.

¹¹ Art. 4.2 c) E.T “A no ser discriminados directa o indirectamente para el empleo, o una vez empleados, por razones de sexo, estado civil, edad dentro de los límites marcados por esta ley, origen racial o étnico, condición social, religión o convicciones, ideas políticas, orientación sexual, afiliación o no a un sindicato, así como por razón de lengua, dentro del Estado español”.

¹² Ley 5/2010 C.P art. 173 “El que infligiera a otra persona un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral, será castigado con la pena de prisión de seis meses a dos años. Con la misma pena serán castigados los que, en el ámbito de cualquier relación laboral o funcional y

Pronunciarse sobre el acoso en el trabajo, es cuestión de relación con un riesgo psicosocial, como una parte integrante de los riesgos, en su sentido amplio. Debido a esta fuerte relación, hay que conocer que la protección jurídica está regulada en la LPRL (Ley de Prevención de Riesgos laborales¹³), donde en su legislación adicional, especialmente, el reglamento que regula los servicios de prevención, es cierto que no existe una mención directa a los riesgos psicosociales en ambos preceptos, ni tan siquiera al concepto de acoso moral, a pesar de que el art. 2 de esta Ley establece que la finalidad de la misma será “promover la seguridad y la salud de los trabajadores”.

También nos encontramos una referencia al acoso en la Declaración Universal de los Derechos Humanos¹⁴ (Convenio para la protección de los derechos humanos¹⁵ y de las libertades fundamentales, hecho en Roma el 4 de noviembre de 1950) donde en su art. 3 prohíbe la tortura¹⁶.

El CC (Código Civil¹⁷) también hace referencia al acoso en su art. 1902 “El que por acción u omisión causa daño a otro, interviniendo culpa o negligencia, está obligado a reparar el daño causado”.

prevaliéndose de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la víctima”.

¹³ Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

¹⁴ Rojo, J y Cervera A. (2005). *Mobbing o acoso laboral*. Tébar.

¹⁵ Sobre la protección a las víctimas se pronuncia la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Galicia de 8 de abril de 2003 (AS 2003\2893). FJ. 19. Aunque no existe una definición legal de acoso moral, se puede destacar, de acuerdo con los estudios doctrinales más solventes, los siguientes elementos básicos de esa conducta: a) la intención de dañar, ya sea del empresario o de los directivos, ya sea de los compañeros de trabajo; b) la producción de un daño en la esfera de los derechos personales más esenciales; c) el carácter complejo, continuado, predeterminado y sistemático [...] tales manifestaciones externas del acoso moral, sean directas o sean indirectas mediante manipulación de la información –creación de situaciones de ambigüedad de roles o acentuación de errores y minimización de logros–, determinan un conflicto, aunque ese conflicto puede ser más o menos explícito o más o menos larvado [...] por un lado, todo conflicto no es manifestación de un acoso moral, de donde la existencia de acoso moral no se prueba con la simple existencia de un conflicto. Por otro lado, la ausencia de un conflicto explícito no elimina la existencia de acoso moral, al resultar factible su manifestación externa en un conflicto larvado, aunque, unido a otros indicios, la existencia de conflicto explícito puede ser un indicio ciertamente no determinante a la vista de la posibilidad de conflicto sin acoso moral de la existencia de un acoso moral.

¹⁶ Nadie podrá ser sometido a tortura ni a penas o tratos inhumanos o degradantes.

¹⁷ Real Decreto de 24 de julio de 1889, texto de la edición del Código Civil mandada publicar en cumplimiento de la Ley de 26 de mayo último.

9. MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE ACOSO EN EL ÁMBITO PÚBLICO

9.1 La prevención de los riesgos psicosociales

Para poder impedir que se den situaciones de acoso, hay que reducir primero los riesgos psicosociales¹⁸, derivados de las carencias que sufre el sistema estructural, debido, a una mala planificación por parte de la directiva en el modelo organizacional dominante en las empresas modernas, ya que en dichas empresas, es donde abundan la mayoría de las relaciones interpersonales, debido a criterios de producción financiera y jerarquía laboral. La prevención de riesgos psicosociales en la empresa es una obligación que recae en el empresario, tanto de protección de la seguridad, como la protección de la salud de sus trabajadores, art. 14 LPRL¹⁹.

De acuerdo con la normativa y la jurisprudencia comunitaria, es posible extraer las consecuencias de la obligación de protección, para poder llevar a cabo una integración de la evaluación, a través de la planificación, para así, poder prevenir los riesgos de origen psicosocial, entre los que se encuentran cualquier comportamiento de hostigamiento laboral.

¹⁸ Conde P. (2009). *El acoso laboral en el empleo público*.

¹⁹ Art. 14 LPRL 1. “Los trabajadores tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo. El citado derecho supone la existencia de un correlativo deber del empresario de protección de los trabajadores frente a los riesgos laborales. Este deber de protección constituye, igualmente, un deber de las Administraciones públicas respecto del personal a su servicio. Los derechos de información, consulta y participación, formación en materia preventiva, paralización de la actividad en caso de riesgo grave e inminente y vigilancia de su estado de salud, en los términos previstos en la presente Ley, forman parte del derecho de los trabajadores a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo” 2. “En cumplimiento del deber de protección, el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo. A estos efectos, en el marco de sus responsabilidades, el empresario realizará la prevención de los riesgos laborales mediante la integración de la actividad preventiva en la empresa y la adopción de cuantas medidas sean necesarias para la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores, con las especialidades que se recogen en los artículos siguientes en materia de plan de prevención de riesgos laborales, evaluación de riesgos, información, consulta y participación y formación de los trabajadores, actuación en casos de emergencia y de riesgo grave e inminente, vigilancia de la salud, y mediante la constitución de una organización y de los medios necesarios en los términos establecidos en el capítulo IV de esta ley. El empresario desarrollará una acción permanente de seguimiento de la actividad preventiva con el fin de perfeccionar de manera continua las actividades de identificación, evaluación y control de los riesgos que no se hayan podido evitar y los niveles de protección existentes y dispondrá lo necesario para la adaptación de las medidas de prevención señaladas en el párrafo anterior a las modificaciones que puedan experimentar las circunstancias que incidan en la realización del trabajo”.

La legislación que apoya la argumentación que trata sobre el acoso desde la visión de la prevención de riesgos laborales está representada en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (LOI) que se encarga de regular el acoso sexual y el acoso por diferencia de sexo en el trabajo por cuenta ajena.

La Ley Orgánica expone que según el art.48.1 “Las empresas deberán promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo y arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo. Con esta finalidad se podrán establecer medidas que deberán negociarse con los representantes de los trabajadores, tales como la elaboración y difusión de códigos de buenas prácticas, la realización de campañas informativas o acciones de formación” 2. “Los representantes de los trabajadores deberán contribuir a prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el trabajo mediante la sensibilización de los trabajadores y trabajadoras frente al mismo y la información a la dirección de la empresa de las conductas o comportamientos de que tuvieran conocimiento y que pudieran propiciarlo”.

Según el art. 46.2 de la LO 3/2007 expone que “Para la consecución de los objetivos fijados, los planes de igualdad podrán contemplar, entre otras, las materias de acceso al empleo, clasificación profesional, promoción y formación, retribuciones, ordenación del tiempo de trabajo para favorecer, en términos de igualdad entre mujeres y hombres, la conciliación laboral, personal y familiar, y prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo”.

Según el art. 27.3. c) de la LO 3/2007²⁰ expone que “La consideración, dentro de la protección, promoción y mejora de la salud laboral, del acoso sexual y el acoso por razón de sexo”.

La prevención de cualquier riesgo profesional tiene su propio contenido en la legislación laboral²¹, donde adquiere su máximo grado de importancia cuando se afronta

²⁰ Urrutikoetxea, M. (2014). *Acoso laboral y lesión de derechos fundamentales*.

²¹ En este sentido se pronuncia la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de 17 de enero de 2006(AS 2006\560), FJ.2. Desde el punto de vista jurídico es lo cierto que los hechos que configuran el acoso moral que un trabajador puede padecer en su puesto de trabajo, son muy difíciles de probar por la

el tratamiento jurídico de las conductas acosadoras, ya que pueden tener tutela preventiva en la resolución de dichos conflictos interpersonales.

9.2 Protocolo de actuación de las distintas comunidades autónomas ante situaciones de acoso en el ámbito público

Cada comunidad autónoma del Estado español debe tener una serie de protocolos de actuación ante los casos de acoso que se puedan producir, tanto en las organizaciones laborales como en las administraciones públicas, dichos protocolos están regulados en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre (RCL 1995, 3053) de Prevención de Riesgos Laborales que establece que “se debe promocionar la mejora de las condiciones de trabajo de sus empleados/as y elevar el nivel de protección de la seguridad y salud de los mismos, no sólo velando por la prevención y protección frente a riesgos que pueden ocasionar menoscabo o daño físico, sino también frente a riesgos que puedan originar un deterioro en la salud psíquica de los empleados/as”.

La Comunidad Autónoma del País Vasco²² tiene el compromiso de poner en marcha un protocolo en el caso de que se manifieste algún riesgo psicosocial en su personal, tanto de las organizaciones laborales como en las administraciones públicas, también en los casos en los que exista una denuncia de acoso.

Como vía de actuación se aplicarán las disposiciones de los Servicios Auxiliares de la Administración de Seguridad del Gobierno Vasco y de la Academia de Policía del País Vasco, Orden de 11 de julio 2007. LPV 2007\264²³.

víctima, la congelación de su salario durante nada menos que seis años, en los que ha existido un fuerte incremento de los precios, sobre todo de los productos de primera necesidad, con la gravedad que ello implica en un sueldo tan bajo; falta de comunicación con la esposa del empresario; denegación injustificada de permiso para asistir a la boda de su hija, corresponde al actor la indemnización que para el despido improcedente señala el artículo 56 del Estatuto de los Trabajadores.

²² Aranzadi. Departamento Interior. BO. País Vasco 6 de agosto 2007, núm. 150.

²³ Art 7.1 “Se pondrá en marcha un plan de formación para la prevención del acoso moral y sexual en el trabajo destinado a los trabajadores/as y directivos/as del ámbito mencionado en el artículo 2. 2. Este plan de formación pretende dar a los trabajadores/as y directivos/as instrumentos adecuados para afrontar de manera adecuada los conflictos que surjan con relación al acoso moral y sexual en el ámbito laboral”. Art.8.2 “Si existe esa sospecha de acoso moral o sexual en el trabajo, y aunque el trabajador/a presuntamente acosado/a requiera la actuación de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social o de los órganos judiciales competentes, se realizará una investigación en el seno de la Viceconsejería de Seguridad o de la Academia de Policía del País Vasco. Con esta investigación se pretende exclusivamente llegar a conclusiones que detecten y den solución a problemas organizacionales, tales como el ejercicio correcto de la autoridad, la protección de los estándares éticos y morales de la Organización y la

En el caso de la comunidad autónoma de Aragón, el día 28 de junio de 2012 se procede a la publicación del Protocolo (Orden de 28 de noviembre 2012. LARG 2012\426²⁴) como vía de actuación para poder hacer frente al acoso laboral en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón²⁵.

En el caso de la comunidad autónoma de Andalucía, el día 22 de julio de 2014 se aprueba el protocolo (Resolución de 23 de septiembre 2014. LAN 2014\323²⁶) como vía de actuación contra el acoso laboral en la Cámara de Cuentas de Andalucía²⁷.

9.3 Negociación colectiva para la prevención del acoso en el ámbito público

La negociación colectiva²⁸ tiene un papel muy importante en el tratamiento del acoso y en sus múltiples aspectos. La negociación colectiva tiene un gran poder de acción cuando se trata de cuestiones referidas a los derechos fundamentales del trabajador.

Por otra parte, se estudiaron las definiciones jurídicas de algunos convenios colectivos, para así poder ayudar a la identificación y detención del acoso para poder prevenirlo, pero existía una carencia en la definición legal de acoso laboral, por lo que se tenía que apoyar en las definiciones doctrinales y jurisprudenciales asociadas, contribuyendo así de manera positiva a la escasez de la normativa señalada.

salvaguarda de los derechos de los trabajadores/as. Todo ello, sin perjuicio de lo establecido en el Convenio Colectivo del Personal Laboral de los servicios auxiliares de la Administración de Seguridad”.

²⁴ 1. El procedimiento se inicia de oficio cuando se tenga conocimiento de una situación de posible acoso psicológico en el trabajo o a partir de la presentación de un escrito aportado por el trabajador presuntamente acosado o por otro trabajador con el consentimiento escrito del presunto trabajador acosado, y cuyo modelo se incluye en el anexo I. 2. El escrito o comunicación debe dirigirse al Secretario General Técnico o al máximo responsable del Organismo Autónomo o asimilado del Departamento al que pertenezca el trabajador que presenta la queja. 3. Es competencia de cada Departamento y Organismo Autónomo o asimilado, investigar y resolver cualquier situación de presunto acoso psicológico en el trabajo que denuncien los trabajadores a él adscritos.

²⁵ Aranzadi. BO. Aragón 28 diciembre 2012, núm. 252.

²⁶ El procedimiento se inicia mediante la presentación de un escrito dirigido al Presidente de la Cámara de Cuentas de Andalucía por la persona denunciante, según modelos adjuntos a este Protocolo. No obstante, puede ser igualmente presentado por la representación de los trabajadores siempre que se acredite el consentimiento de la persona denunciante.

²⁷ Aranzadi. BO. Junta de Andalucía 1 octubre 2014, núm. 192.

²⁸ Conde P. Op.cit. págs.

Los códigos de conducta son clave para ayudar a la prevención de comportamientos hostiles, ya sean a nivel de empresa o sector, pero, para que sean eficaces deben formar parte de los convenios colectivos, también en relación a la imposición de determinadas sanciones, por desgracia, esta materia es muy escasa entre los distintos convenios colectivos, ya que se encuentra muy limitada, debido a que supone inconvenientes a cargo del empresario.

Existen muy pocos convenios que regulen esta materia, la mayoría se limitan a establecer principios y compromisos a cargo del empresario, también vienen marcadas las infracciones laborales que pueden ser objeto de sanción.

La Ley 7/2007²⁹ trata de unificar las diferentes legislaciones efectuadas los últimos años, empezando por el derecho a la negociación colectiva, representación y participación de los empleados públicos para regular sus condiciones de trabajo, art. 31 EBEP, (Estatuto Básico del Empleado Público) y también regulando sus limitaciones, con todo el proceso y las negociaciones colectivas sobre el ámbito público, se consigue regular los casos de acoso a través de protocolos y propuestas realizadas por cada institución, a partir de la información a sus empleados y a través de la creación de comisiones de investigación.

Existen sujetos que quedan excluidos de la negociación colectiva como indica el art. 37.2 d) EBEP “Quedan excluidos de la obligatoriedad de la negociación los poderes de dirección y control propios de la relación jerárquica”.

Por otro lado, existe un referente legislativo³⁰ en el ámbito de las Administraciones Públicas sobre prevención de acoso y negociación de protocolos de actuación, donde su art. 62 LOI (Ley Orgánica de igualdad) expone que “Para la prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo, las Administraciones públicas negociarán con la representación legal de las trabajadoras y trabajadores, un protocolo de actuación que comprenderá, al menos, los siguientes principios: a) El compromiso de la Administración General del Estado y de los organismos públicos vinculados o dependientes de ella de prevenir y no tolerar el acoso sexual y el acoso por

²⁹ Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.

³⁰ Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

razón de sexo. b) La instrucción a todo el personal de su deber de respetar la dignidad de las personas y su derecho a la intimidad, así como la igualdad de trato entre mujeres y hombres. c) El tratamiento reservado de las denuncias de hechos que pudieran ser constitutivos de acoso sexual o de acoso por razón de sexo, sin perjuicio de lo establecido en la normativa de régimen disciplinario. d) La identificación de las personas responsables de atender a quienes formulen una queja o denuncia”.

9.4 Sanción del acoso en el ámbito público

9.4.1 Sanción administrativa

El empresario tiene responsabilidad administrativa³¹ cuando no cumple con sus obligaciones como persona jurídica³², dentro de las pretensiones que le marca la normativa socio laboral, es decir, “cualquier obligación derivada de la legislación laboral, en las distintas materias que ésta regula y donde tienen papel, destacado las exigencias sobre prevención de riesgos”. La administración es un empleador público, regulada por una normativa laboral exclusiva en determinadas materias (prevención de riesgos laborales y la propia Constitución). Solo las infracciones en dichas materias podrán ser objeto de sanción administrativa en el ámbito laboral³³.

La protección sancionadora al personal funcionario frente a los casos de acoso viene delimitada según la tutela sancionadora administrativa pública, que se limita únicamente a sancionar los incumplimientos en materia preventiva.

Dentro de la prevención de riesgos laborales se contiene todo vínculo profesional, ya sea privado o público, siempre y cuando no se perjudique a la Administración, la cual presenta una normativa específica³⁴.

³¹ Conde P. Op.cit.

³² En este sentido se pronuncia la STSJ de Cantabria de 2 de abril de 2004 (JUR 2004\137695). FJ.2. Los hechos contenidos en el Acta de infracción se incardinan en lo referente a su tipificación en el art. 8.11 cuando tipifica como falta muy grave la conducta consistente en "Los actos del empresario que fueren contrarios al respeto de la intimidad y consideración debida a la dignidad de los trabajadores."

³³ Excluyendo las responsabilidades penales o civiles en las que pudiera incurrir por no cumplir una normativa preventiva, art. 42 LPRL.

³⁴ Art. 3 LPRL 1. “Esta Ley y sus normas de desarrollo serán de aplicación tanto en el ámbito de las relaciones laborales reguladas en el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, como en el de las relaciones de carácter administrativo o estatutario del personal al servicio de las Administraciones Públicas, con las peculiaridades que, en este caso, se contemplan en la presente Ley o en sus normas de

Se puede decir que la protección sancionadora es más menuda en el sector de la Administración Pública, en comparación al personal funcionario, con una aplicación más precisada en el sector de relaciones de trabajo privado, en el cual está formado por una normativa estrictamente laboral. Esta diferencia es consecuencia de la relación profesional que existe entre el funcionario y la Administración, como consecuencia de ello, la relación de trabajo se rige por la normativa que marca el Derecho Administrativo, en concreto por el régimen sobre Función Pública y Empleo Público.

El papel que tiene la Inspección de Trabajo y de la Seguridad Social en la Administración Pública se ve reducido, respecto al campo de actuación de los funcionarios públicos, ya que para poder realizar una función sancionadora está limitada por un procedimiento de control determinado (RD 707/2002)³⁵.

desarrollo. Ello sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones específicas que se establecen para fabricantes, importadores y suministradores, y de los derechos y obligaciones que puedan derivarse para los trabajadores autónomos. Igualmente serán aplicables a las sociedades cooperativas, constituidas de acuerdo con la legislación que les sea de aplicación, en las que existan socios cuya actividad consista en la prestación de un trabajo personal, con las peculiaridades derivadas de su normativa específica.

Cuando en la presente Ley se haga referencia a trabajadores y empresarios, se entenderán también comprendidos en estos términos, respectivamente, de una parte, el personal con relación de carácter administrativo o estatutario y la Administración pública para la que presta servicios, en los términos expresados en la disposición adicional tercera de esta Ley, y, de otra, los socios de las cooperativas a que se refiere el párrafo anterior y las sociedades cooperativas para las que prestan sus servicios”.

Art. 45 LPRL 1. “En el ámbito de las relaciones del personal civil al servicio de las Administraciones públicas, las infracciones serán objeto de responsabilidades a través de la imposición, por resolución de la autoridad competente, de la realización de las medidas correctoras de los correspondientes incumplimientos, conforme al procedimiento que al efecto se establezca. En el ámbito de la Administración General del Estado, corresponderá al Gobierno la regulación de dicho procedimiento, que se ajustará a los siguientes principios: a) El procedimiento se iniciará por el órgano competente de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social por orden superior, bien por propia iniciativa o a petición de los representantes del personal. b) Tras su actuación, la Inspección efectuará un requerimiento sobre las medidas a adoptar y plazo de ejecución de las mismas, del que se dará traslado a la unidad administrativa inspeccionada a efectos de formular alegaciones. c) En caso de discrepancia entre los Ministros competentes como consecuencia de la aplicación de este procedimiento, se elevarán las actuaciones al Consejo de Ministros para su decisión final”.

Art. 42.4 LISOS “La corrección de las infracciones en materia de prevención de riesgos laborales, en el ámbito de las Administraciones públicas se sujetará al procedimiento y normas de desarrollo del artículo 45.1 y concordantes de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales”.

³⁵ Real Decreto 707/2002, de 19 de julio, por el que se aprueba el Reglamento sobre el procedimiento administrativo especial de actuación de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social y para la imposición de medidas correctoras de incumplimientos en materia de prevención de riesgos laborales en el ámbito de la Administración General del Estado.

9.4.2 Sanción penal

Los órganos judiciales del orden penal³⁶ definen el concepto de acoso laboral desde la siguiente perspectiva:

1. Importancia del carácter continuado o reiterado de la conducta, para poder probar la existencia de que se ha producido un delito de acoso, primero se tiene que probar el hecho en el cual se ha producido una agresión dentro de una organización de forma continuada. Se exige una “habitualidad” ya que la intensidad de dicha agresión es el hecho más importante, tanto la continuidad como la intensidad de la agresión determinarán la gravedad de la agresión.
2. Otro elemento para la determinación de la perspectiva es la presencia de dolo o intención considerada de hacer daño, en el entorno penal se exige que la conducta sea intencionada con el objetivo de producir un daño en la integridad psíquica de la víctima. Ha de probarse tal hecho, tal conducta ofensiva para la víctima y quien es el autor de tal conducta, sin importar los motivos por los que realiza tal conducta de acoso.
3. El daño debe ser real, efectivo y peligroso para la integridad de la víctima, desde la perspectiva penal las conductas deben provocar un perjuicio a la integridad de la víctima.

La importancia de la conducta acosadora, cuantificada por su intensidad y continuidad, es el elemento más importante para que intervenga el orden penal, interviniendo de esta forma la normativa penal.

Ante todo, no existe una clasificación específica de las conductas que pueda sufrir la víctima, debido a que pueden ser multitud de comportamientos, por lo que las conductas se dividen en diferentes tipos según el criterio y la jurisprudencia penal³⁷:

³⁶ Conde P. Op.cit.

³⁷ Sobre este sentido se pronuncia la Sentencia de la Audiencia Provincial de Cantabria de 11 de octubre de 2012 (ARP 2012\1185) y también se pronuncia la SAP de Madrid de 29 de enero de 2010 (ARP 2010\496) FJ.5. “En orden a individualizar la pena dentro del marco punitivo que le es propio ha de tenerse en cuenta que al estar ante un delito de acoso moral en el trabajo en concurso ideal con un delito de lesiones, de acuerdo a las reglas establecidas en el artº 77.2 del Código penal , se aplicará en su mitad superior la pena prevista para el delito más grave [...] Así, en el presente caso siendo que es más grave el delito de lesiones con un recorrido de seis meses a tres años de prisión, calculada la pena en su mitad

1. La infracción del art. 173 CP, en el cual se requiere que se produzca un comportamiento específico, un daño grave. En estos supuestos el elemento más importante es la integridad tanto física del trabajador, aunque existe la probabilidad que cuando dichas lesiones físicas son muy graves, la víctima puede presentar también daños psicológicos, en todo caso, dichos daños tendrán que ser constatados y probados.

El art. 175 CP expone que “La autoridad o funcionario público que, abusando de su cargo y fuera de los casos comprendidos en el artículo anterior, atentare contra la integridad moral de una persona será castigado con la pena de prisión de dos a cuatro años si el atentado fuera grave, y de prisión de seis meses a dos años si no lo es. Se impondrá, en todo caso, al autor, además de las penas señaladas, la de inhabilitación especial para empleo o cargo público de dos a cuatro años”. Este precepto es muy importante para los supuestos de acoso en el ámbito público.

2. Existen conductas acosadoras que si están tipificadas como delito según expone el art. 311 CP “Serán castigados con las penas de prisión de seis meses a seis años y multa de seis a doce meses: 1º Los que, mediante engaño o abuso de situación de necesidad, impongan a los trabajadores a su servicio condiciones laborales o de Seguridad Social que perjudiquen, supriman o restrinjan los derechos que tengan reconocidos por disposiciones legales, convenios colectivos o contrato individual. 2º Los que den ocupación simultáneamente a una pluralidad de trabajadores sin comunicar su alta en el régimen de la Seguridad Social que corresponda o, en su caso, sin haber obtenido la correspondiente autorización de trabajo, siempre que el número de trabajadores afectados sea al menos de: a) el veinticinco por ciento, en las empresas o centros de trabajo que ocupen a más de cien trabajadores, b) el cincuenta por ciento, en las empresas o centros de trabajo que ocupen a más de diez trabajadores y no más de cien, o c) la totalidad de los mismos, en las empresas o centros de trabajo que ocupen a

superior, esta iría de un año y nueve meses a tres años de prisión. Y siendo que la pena prevista para el delito de acoso moral tiene un recorrido de seis meses a dos años de prisión, queda claro que resulta más beneficioso para los acusados penar por separado los dos delitos, ambas en el mínimo legalmente permitido, lo que nos lleva a la imposición de un total de UN AÑO DE PRISIÓN (seis meses por cada uno de los dos delitos), extensión inferior a la mínima que correspondería, como hemos visto, de penarse la infracción más grave en su mitad superior”.

más de cinco y no más de diez trabajadores. 3º Los que en el supuesto de transmisión de empresas, con conocimiento de los procedimientos descritos en los apartados anteriores, mantengan las referidas condiciones impuestas por otro. 4º Si las conductas reseñadas en los apartados anteriores se llevaran a cabo con violencia o intimidación se impondrán las penas superiores en grado”.

En este ámbito también nos podemos referir al art. 314 CP “Los que produzcan una grave discriminación en el empleo, público o privado, contra alguna persona por razón de su ideología, religión o creencias, su pertenencia a una etnia, raza o nación, su sexo, orientación sexual, situación familiar, enfermedad o discapacidad, por ostentar la representación legal o sindical de los trabajadores, por el parentesco con otros trabajadores de la empresa o por el uso de alguna de las lenguas oficiales dentro del Estado español, y no restablezcan la situación de igualdad ante la ley tras requerimiento o sanción administrativa, reparando los daños económicos que se hayan derivado, serán castigados con la pena de prisión de seis meses a dos años o multa de 12 a 24 meses³⁸”. También podemos encontrar referencias respecto a los delitos contra la seguridad e higiene en el trabajo, según indica el art. 316 CP “Los que con infracción de las normas de prevención de riesgos laborales y estando legalmente obligados, no faciliten los medios necesarios para que los trabajadores desempeñen su actividad con las medidas de seguridad e higiene adecuadas, de forma que pongan así en peligro grave su vida, salud o integridad física, serán castigados con las penas de prisión de seis meses a tres años y multa de seis a doce meses”.

3. Existen otras posibilidades recogidas por los Jueces penales, en lo que se refiere a delitos contra la libertad, amenazas o coacciones, contra el honor o delitos de lesiones a la salud física y psíquica, regulados en los arts. 169³⁹, 172⁴⁰, 208⁴¹ y 147⁴² del CP respectivamente.

³⁸ Siempre y cuando exista violación de alguno de los derechos del art. 14 CE.

³⁹ “El que amenazare a otro con causarle a él, a su familia o a otras personas con las que esté íntimamente vinculado un mal que constituya delitos de homicidio, lesiones, aborto, contra la libertad, torturas y contra la integridad moral, la libertad sexual, la intimidad, el honor, el patrimonio y el orden socioeconómico, será castigado: 1º Con la pena de prisión de uno a cinco años, si se hubiere hecho la amenaza exigiendo una cantidad o imponiendo cualquier otra condición, aunque no sea ilícita, y el culpable hubiere conseguido su propósito. De no conseguirlo, se impondrá la pena de prisión de seis meses a tres años. Las penas señaladas en el párrafo anterior se impondrán en su mitad superior si las amenazas se hicieren por escrito, por teléfono o por cualquier medio de comunicación o de reproducción, o en nombre de

Esta representación muestra las modalidades que tiene el sistema penal español para poder sancionar conductas de acoso, analizadas todas ellas por las víctimas a pesar de que la mayoría de los procedimientos suelen desistir, dirigiéndose los hechos al ámbito contencioso-administrativo.

9.5 Indemnización. Responsabilidad civil por acoso en el ámbito público

Para poder compensar los daños sufridos por una víctima de acoso hay que estipular la cantidad a indemnizar⁴³, por lo que se realizará una valoración económica, lo que convierte a los supuestos de acoso en procesos complejos, ya que es difícil determinar la cuantía económica de un daño psíquico. El objetivo de la indemnización es cubrir las pérdidas monetarias de la víctima, así como también realizar una función compensatoria, debido a los daños tanto físicos como psíquicos sufridos.

El objetivo principal que persigue la indemnización es reparar íntegramente el daño causado a la víctima, para que la situación de la víctima sea lo más parecido a la situación inicial, antes de sufrir el acoso. La “restitutio in integrum” es la máxima aspiración a la que se tiene derecho, un derecho constitucional, para alcanzar una indemnización que cubra todos los daños patrimoniales de la víctima. Aunque la naturaleza de los daños no se pueda medir económicamente, se basa en criterios

entidades o grupos reales o supuestos. 2º Con la pena de prisión de seis meses a dos años, cuando la amenaza no haya sido condicional”.

⁴⁰ “El que, sin estar legítimamente autorizado, impidiere a otro con violencia hacer lo que la ley no prohíbe, o le compeliere a efectuar lo que no quiere, sea justo o injusto, será castigado con la pena de prisión de seis meses a tres años o con multa de 12 a 24 meses, según la gravedad de la coacción o de los medios empleados. Cuando la coacción ejercida tuviera como objeto impedir el ejercicio de un derecho fundamental se le impondrán las penas en su mitad superior, salvo que el hecho tuviera señalada mayor pena en otro precepto de este Código”.

⁴¹ “Es injuria la acción o expresión que lesionan la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación. Solamente serán constitutivas de delito las injurias que, por su naturaleza, efectos y circunstancias, sean tenidas en el concepto público por graves, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 4 del artículo 173”

⁴² “1. El que, por cualquier medio o procedimiento, causare a otro una lesión que menoscabe su integridad corporal o su salud física o mental, será castigado, como reo del delito de lesiones con la pena de prisión de tres meses a tres años o multa de seis a doce meses, siempre que la lesión requiera objetivamente para su sanidad, además de una primera asistencia facultativa, tratamiento médico o quirúrgico. La simple vigilancia o seguimiento facultativo del curso de la lesión no se considerará tratamiento médico. 2. El que, por cualquier medio o procedimiento, causare a otro una lesión no incluida en el apartado anterior, será castigado con la pena de multa de uno a tres meses. 3. El que golpeare o maltratare de obra a otro sin causarle lesión, será castigado con la pena de multa de uno a dos meses. 4. Los delitos previstos en los dos apartados anteriores sólo serán perseguibles mediante denuncia de la persona agraviada o de su representante legal”.

⁴³ Conde p. Op.cit.

objetivos adoptando otros matices, pese a todo existirán ocasiones en las que el daño no podrá ser reparado por completo. Pese a que no se pueda reparar todo el daño a la víctima a través del *restitutio in integrum* en necesaria la capitalización justificada para que pueda producirse una conversión monetaria. Todo se resume a proceder a reconocer que se ha producido una lesión que es injusta y se tiene derecho a una indemnización, que deberá reparar el autor asumiendo su responsabilidad.

La identificación del daño sufrido corresponde al juez, así como cuantificar el daño psíquico, lo que se trata de una acción compleja, para ello se ayuda de parámetros de ponderación para poder determinar la indemnización, siempre siguiendo la jurisprudencia constitucional en materia de lesión de derechos fundamentales. Dichos parámetros a tener en cuenta serán de tipo jurídico y se basarán en la fuerza empleada, duración y repetición de las conductas que impliquen un comportamiento de acoso, también se tendrá en cuenta la gravedad de los comportamientos de acoso y la trascendencia o impacto que tengan sobre la víctima en su vida profesional y familiar.

Existe una novedad impuesta por el Real Decreto Legislativo 1/2013⁴⁴ expuesta en su art. 75.2 “La indemnización o reparación a que pueda dar lugar la reclamación correspondiente no estará limitada por un tope máximo fijado «a priori». La indemnización por daño moral procederá aun cuando no existan perjuicios de carácter económico y se valorará atendiendo a las circunstancias de la infracción y a la gravedad de la lesión”.

La cuantía de la indemnización por daño moral se acentúa a nivel judicial, en lo que se refiere a la valoración económica de los daños producidos, donde destaca que se tiene una escasa función preventiva o punitiva, que podrá ejercer la condena indemnizatoria, para así poder poner fin a los comportamientos de acoso, pese a que en los procedimientos no se suele alcanzar una alta cuantía indemnizatoria que consiga reducir los comportamientos de acoso.

⁴⁴ Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

10. EL TRATAMIENTO DEL ACOSO EN LA SEGURIDAD SOCIAL

10.1 Delimitación del acoso según la seguridad social

El acoso laboral se puede considerar como accidente de trabajo⁴⁵ dentro de las contingencias profesionales, según delimita la Ley General de la Seguridad Social (LGSS⁴⁶).

Existen otras afirmaciones que consideran que el acoso laboral no se puede considerar un accidente de trabajo⁴⁷ y por lo tanto se considera enfermedad común.

Este tema plantea numerosos conflictos técnicos-jurídicos en lo que se refiere a la calificación, sobre todo, en el aspecto de la conexión causal, puesto que no siempre se requiere que el trabajo sea el origen exclusivamente, tal y como indica la LGSS. En otras ocasiones se aplica la inversión de la carga de la prueba, lo que ayuda a calificar el acoso dentro de las contingencias profesionales, la jurisprudencia no es uniforme en este caso, ya que no está completamente definido el nexo causal, ni la distribución de la carga de la prueba, lo único que está definido es que el nexo no será exclusivo.

En el ámbito de la Seguridad Social es necesario que exista una intervención legal, que explique todo lo que rodea a las enfermedades psíquicas que tienen su origen en el trabajo y específicamente relacionadas con el acoso.

⁴⁵ Olarte, S. Encabo. ACOSO MORAL Y ENFERMEDADES PSICOLABORALES: un riesgo laboral calificable de accidente de trabajo. *Progresos y dificultades*. 69-94.

⁴⁶ Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

⁴⁷ Según lo pronunciado en la STSJ de Navarra, de 15 de junio de 2001 (JUR 2001\230916), FJ.3. El caso sometido ahora a consideración de este Tribunal Superior es idéntico a los resueltos por Sentencias de 30 de abril y 18 de mayo de 2001 de esta misma Sala, en las que se afirma que «el art. 115, punto 1 de la LGSS define el accidente de trabajo como: "toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute por cuenta ajena"; asimismo, el punto 2, apartado e) de dicho artículo establece: "tendrán la consideración de accidente de trabajo: 'las enfermedades no incluidas en el artículo siguiente.

10.2 Recargo de prestaciones debido a la falta de medidas de seguridad e higiene en el trabajo

La situación de acoso como accidente de trabajo, puede llegar a imponer el recargo de las prestaciones⁴⁸ por falta en las medidas de seguridad en el trabajo, según marca la LGSS.

La LGSS establece que “Todas las prestaciones económicas que tengan su causa en accidente de trabajo o enfermedad profesional se aumentarán según la gravedad de la falta, de un 30% a un 50%, cuando la lesión se produzca por máquinas, artefactos o en instalaciones, centros o lugares de trabajo que carezcan de los dispositivos de precaución reglamentarios, los tengan inutilizados o en malas condiciones, o cuando no se hayan observado las medidas generales o particulares de seguridad e higiene en el trabajo, o las elementales de salubridad o las de adecuación personal a cada trabajo habida cuenta de sus características y de la salud, sexo y demás condiciones del trabajador”.

En estos casos la responsabilidad incurrirá en el empresario que no haya cumplido con la normativa de seguridad e higiene, dicha responsabilidad no se podrá asegurar, además esta responsabilidad será compatible con las de otro rango, como puede ser el caso de responsabilidad penal que pueda nacer de la propia infracción. Para que se proceda a la realización del recargo, se tiene que dar una infracción, que además sea específica en la normativa de prevención de riesgos laborales. Según la jurisprudencia⁴⁹, debe existir una vulneración o infracción de un precepto normativo concreto para imponer una medida a adoptar, y en el caso del acoso, no se encuentra específicamente previsto en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

⁴⁸ Olarte, S. Op.cit. págs. 69-94.

⁴⁹ De acuerdo con lo dispuesto por el Tribunal Superior de Justicia de País Vasco en la STSJ de 4 de noviembre de 1997 (AS 1997\4647), “La responsabilidad jurídica de la empresa, derivada del incumplimiento de las medidas de seguridad e higiene en el trabajo pueden ser de distinto orden: 1.º) Infracciones sociales, que pueden ser leves, graves y muy graves; 2.º) Responsabilidad en materia de Seguridad Social (recargo de las prestaciones económicas derivadas de accidente de trabajo y enfermedad profesional), supuesto que nos ocupa; 3.º) Responsabilidad penal; y 4.º) Responsabilidad civil. Todas las prestaciones que traigan causa en un accidente de trabajo o enfermedad profesional pueden verse incrementadas en caso de infracción de las normas de seguridad e higiene, según la gravedad de la infracción, de un 30 a un 50% del importe de la prestación, que corre a cargo del empresario”. FJ. 1.

Suele imponerse un criterio taxativo en lo que respecta al recargo de prestaciones, ya que se trata de un ámbito sancionador, en el cual no es suficiente el fundamento de seguridad, por lo que imposibilita que se pueda imponer un recargo con motivo del acoso, basándolo solo en el hecho de la seguridad, hecho que es bastante genérico.

Por otro lado, al empresario se le debería de imputar este tipo de comportamientos, ya que se trata de un comportamiento lesivo para la integridad y dignidad del trabajador, tratándose de una mala gestión del personal y una mala gestión del conflicto, cuya responsabilidad recae en el empresario, debido a sus facultades que le otorga el poder de dirección y organización, también dispone del poder disciplinario para tomar decisiones, siempre siendo responsable de las relaciones sociales de la empresa y de la organización del trabajo.

11. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ANTES SITUACIONES DE ACOSO. PROTOCOLOS

Un protocolo⁵⁰ es un documento perfilado por el seno de la empresa, mayormente realizado a través de una negociación, donde contiene todas las estrategias de actuación para prevenir que se den caso de acoso dentro de las empresas, en el caso, de que tal comportamiento se produjera, castigar al individuo que lo ha originado.

Aunque la LOI⁵¹ solo contempla su eficacia para casos de acoso sexual o por razón de sexo, se ha incorporado al ordenamiento jurídico español un Acuerdo Marco Europeo para elaborar protocolos de actuación ante situaciones de acoso laboral. Pese a todos estos esfuerzos hasta el año 2007, no se podía hablar de la existencia normalizada con rigor en lo que se refiere a protocolos antiacoso en el sistema jurídico español.

En principio, la expresión protocolo sólo se observa en el ámbito público, mientras que en el ámbito privado no existe la obligación de la existencia de un protocolo antiacoso, por lo que se legislación es más abierta. Pese a todo esto, los protocolos están plenamente implantados en las empresas y aceptados por sus trabajadores como cualquier otro procedimiento normal y corriente.

⁵⁰ Velasco, T. *Mobbing, acoso laboral y acoso por razón de sexo*.

⁵¹ Ley Orgánica 3/2007. Op.cit.

Los protocolos sólo son una herramienta, de las otras muchas que existen para lograr el objetivo de la plena igualdad en las empresas.

Según la división legislativa que existe en nuestro país, tradicionalmente se puede hablar de dos tipos de protocolos, por un lado los destinados a combatir el acoso sexual o por razón de sexo y por los protocolos destinados a combatir el acoso moral. Esta situación contempla que a menudo se redacten protocolos por separado, aunque también es aceptable la elaboración de un protocolo común que regule los dos tipos de acoso.

El art. 48.1 LOI indica sobre esta materia y sobre las obligaciones para las empresas que “Las empresas deberán promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo y arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo. Con esta finalidad se podrán establecer medidas que deberán negociarse con los representantes de los trabajadores, tales como la elaboración y difusión de códigos de buenas prácticas, la realización de campañas informativas o acciones de formación”.

Centrándonos en el campo del acoso moral, hay que tener muy en cuenta el Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el lugar de trabajo, de 26 de abril de 2007⁵², suscrito por BUSINESSSEUROPE, UEAPME (Asociación Europea de Artesanos y Pequeñas y Medianas Empresas) y CEEP (Centro Europeo de Estudios Profesionales), tanto por la patronal como por lo social. Este documento anima a las empresas, al deber de luchar firmemente contra la tolerancia ante los casos de acoso y violencia en sus centros, teniendo que detallar los protocolos de seguimiento que se utilizarán cuando parezcan tales comportamientos.

El Acuerdo Marco Europeo tiene un rango mayor que la LOI, ya que abarca todo los tipos de comportamientos que estén relacionados con el acoso moral, este escrito ha

⁵² Resolución de 21 de diciembre de 2007, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Acta de prórroga para el año 2008, del Acuerdo Interconfederal para la negociación colectiva 2007.

sido agregado al Acuerdo Interconfederal para la Negociación Colectiva para 2008 en su anexo IV⁵³.

El deber de establecer protocolos para la prevención e identificación del acoso moral, solo es obligatoria en principio para las Administraciones Públicas, a diferencia de lo que ocurre con los planes de igualdad, aunque el art.48.2⁵⁴ LOI si que se puede interpretar el deber de las empresas, de tener un protocolo de actuación ante dichos comportamientos.

⁵³ “Objetivo: “El objetivo del presente Acuerdo es: Aumentar el conocimiento y la comprensión de empleadores, trabajadores y de sus representantes sobre el acoso y la violencia en el puesto de trabajo, Proporcionar a los empleadores, trabajadores y sus representantes a todos los niveles un marco de acción para identificar, prevenir y manejar problemas de acoso y de violencia en el trabajo. Descripción: El acoso y la violencia se deben al comportamiento inaceptable de uno o más individuos y pueden adoptar diversas formas, algunas de las cuales se pueden identificar más fácilmente que otras. El ambiente del trabajo puede influir en la exposición de las personas al acoso y a la violencia. Existe acoso cuando de uno o más trabajadores o directivos, repetida y deliberadamente, se abusa, se les amenaza y/o se les humilla en circunstancias relacionadas con el trabajo. Existe violencia cuando uno o más trabajadores o directivos son agredidos en circunstancias relacionadas con el trabajo. El acoso y la violencia pueden ser realizadas por unos o más directivos o trabajadores, con el propósito o el efecto de violar la dignidad del jefe o trabajador, afectando a su salud y/o creando un ambiente hostil en el trabajo. Prevención, identificación y gestión de los problemas de acoso y violencia: Concienciar y formar adecuadamente a jefes y de trabajadores puede reducir la probabilidad del acoso y la violencia en el trabajo. Las empresas deben tener una declaración clara e inequívoca de que el acoso y la violencia no serán tolerados. Esta declaración especificará los procedimientos que se seguirán cuando se presenten los casos. Los procedimientos pueden incluir una etapa informal en la cual una persona de confianza del empresario y de los trabajadores esté disponible para dar consejo y ayuda. Los procedimientos ya existentes pueden ser apropiados para abordar los problemas del acoso y de la violencia. Un procedimiento adecuado se apoyara, de manera no limitativa, en lo siguiente: Interesa a todas las partes proceder con la discreción necesaria para proteger la dignidad y la confidencialidad de todos. No se debe divulgar ninguna información a partes no implicadas en el caso. Las quejas deben ser investigadas y tratadas sin demoras indebidas. Todas las partes implicadas deben conseguir una audiencia imparcial y un tratamiento justo. Las quejas deben estar apoyadas por información detallada. Las acusaciones falsas no deben ser toleradas y pueden dar lugar a acciones disciplinarias. La ayuda externa puede ayudar. Si se comprueba que ha ocurrido acoso y violencia, se tomarán medidas apropiadas con relación a los autores. Esto puede significar acciones disciplinarias, incluso llegar al despido. La(s) víctima(s) recibirá(n) apoyo y, en caso de necesidad, ayuda para su reintegración. Los empleadores, consultando con los trabajadores y/o sus representantes, establecerán, repasarán y supervisarán estos procedimientos para asegurarse que son eficaces tanto en la prevención de problemas como en tratarlos cuando se presenten. Cuando proceda, las previsiones de este capítulo se pueden aplicar para tratar de casos de violencia externa. Puesta en práctica y seguimiento: En el contexto del artículo 139 del Tratado, este Acuerdo Marco Europeo delega en los miembros de BUSINESSEUROPE, CEEP y ETUC (y el comité de enlace EUROCADRES/CEC) para implementarlo de acuerdo con los procedimientos y las prácticas específicas que rigen en los Estados Miembros y en los países del Área Económica Europea”.

⁵⁴ “Los representantes de los trabajadores deberán contribuir a prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el trabajo mediante la sensibilización de los trabajadores y trabajadoras frente al mismo y la información a la dirección de la empresa de las conductas o comportamientos de que tuvieran conocimiento y que pudieran propiciarlos”.

Pese a este tipo de medidas, la LOI solo se limita a imponer sanciones a los comportamientos que no va acorde con el Plan de Igualdad o que se entiende como discriminatorios.

En el caso de que se diese un comportamiento de acoso en el seno de una empresa, ésta queda obligada a poner en práctica un protocolo para no incumplir lo dispuesto en el art. 8.13. bis LISOS⁵⁵ (Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social) . Como conclusión se puede decir que si que existe una obligatoriedad para que existan protocolos antiacoso en las empresas privadas, aunque su inexistencia no es objeto de sanción, por otro lado, los protocolos “defensivos” si son obligatorios para todas las empresas y su inexistencia puede acarrear una sanción por infracción muy grave.

Existen otras fuentes que pueden imponer la elaboración de protocolos a las empresas, por un lado el convenio colectivo, aunque no es muy frecuente, por otro lado el propio Plan de Igualdad, destacando el RD 1615/2009⁵⁶ destacando su art.10, el cual expone que “La Comisión constituida al efecto de acuerdo con lo previsto en el artículo 7 realizará la evaluación de las solicitudes atendiendo especialmente a la implantación y resultados de las medidas contenidas en los Planes de Igualdad o en las Políticas de Igualdad, su carácter integral, la aplicación de medidas de acción positiva y el establecimiento de procedimientos y criterios de evaluación periódica del Plan de Igualdad o de las políticas de igualdad de la empresa. La evaluación atenderá igualmente a la dimensión de las empresas y, específicamente, a las especiales características de las pequeñas y medianas. En la evaluación se atenderá, fundamentalmente, a los siguientes aspectos: 1. Aspectos generales relativos al Plan de Igualdad o las políticas de igualdad. a) La claridad y rigor en el diseño de las medidas que integren el Plan de Igualdad, o las políticas de igualdad en la definición de los objetivos que persiguen y de los medios para su implantación y desarrollo. b) La adecuación del Plan o de las políticas de igualdad al objetivo de hacer frente a las

⁵⁵ “El acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad y orientación sexual y el acoso por razón de sexo, cuando se produzcan dentro del ámbito a que alcanzan las facultades de dirección empresarial, cualquiera que sea el sujeto activo del mismo, siempre que, conocido por el empresario, éste no hubiera adoptado las medidas necesarias para impedirlo”.

⁵⁶ Real Decreto 1615/2009, de 26 de octubre, por el que se regula la concesión y utilización del distintivo "Igualdad en la Empresa".

discriminaciones por razón de género en el conjunto de la empresa de forma integral. c) La proporcionalidad y razonabilidad de las medidas que integren el Plan de Igualdad o las políticas de igualdad, atendiendo al equilibrio entre los objetivos, los medios y los plazos establecidos. d) La posible coordinación con las actuaciones similares desarrolladas por otras empresas, especialmente, en el mismo sector o sectores de actividad. e) La implicación tanto de los representantes del personal como del conjunto de la plantilla en el compromiso empresarial en materia de igualdad. f) La participación de los representantes del personal, si la hubiere, y de la plantilla en su conjunto, tanto en el diagnóstico, como en el diseño de las medidas que integren el Plan de Igualdad o las Políticas de Igualdad, y su control y evaluación. g) La participación en el diagnóstico, diseño, implantación y evaluación del Plan de Igualdad o de las Políticas de Igualdad de personas con cualificación especializada en igualdad y no discriminación por razón de género en las relaciones laborales. h) La constitución de comités o comisiones específicas para velar por el desarrollo del Plan de Igualdad o las políticas de igualdad. i) El compromiso de la alta dirección de la empresa con la consecución de la igualdad real y efectiva. j) El diseño, implantación y evaluación de medidas de acción positiva contra las discriminaciones. k) La adopción de medidas innovadoras que contribuyan efectivamente a la eliminación y prevención de las situaciones de discriminación entre mujeres y hombres”.

12. CONCLUSIONES

Del trabajo de investigación desarrollado podemos sacar las siguientes conclusiones:

- Las acciones realizadas por el acosador corresponden a una persona que carece de moral, ya que no todo el mundo es capaz de realizar esos comportamientos y denigrar de esa forma a una persona, con la que además está compartiendo el día a día en el trabajo.
- El poder de convicción que tiene el acosador, ya que es capaz de que los demás compañeros de la organización le sigan con sus conductas y le obedezcan, aun sabiendo por parte de los compañeros que dichas conductas son un ejemplo de malvado comportamiento.
- Los puntos fuertes y los puntos débiles tanto del acosador como de las víctimas, teniendo claras las estrategias que usa el acosador para incidir sobre su víctima, estas estrategias son muy importantes para poder prevenir en el futuro otros casos de acoso en las organizaciones a través de protocolos.
- Las consecuencias que sufre la víctima tanto físicas como psíquicas son clave para tratar a las víctimas, ya que si no se han producido, uno se puede anticipar a ellas, como por ejemplo el apoyo de las personas más cercanas al entorno de la víctima, que es clave para que pueda superar una situación de esta índole y así impedir que el entorno se aleje de la víctima.
- Aunque el acoso tiene una regulación en numerosos preceptos jurídicos, tendría que existir una única ley que albergara todo lo relacionado con el acoso laboral, ya que en ocasiones estos comportamientos quedan impunes y la víctima tiene que seguir conviviendo día a día con su acosador.
- Una mayor relevancia de los protocolos para prevenir los comportamientos de acoso, es decir, evitar el problema antes de que surja, tanto para las empresas públicas como para las privadas (únicas donde es obligatorio actualmente la existencia de un protocolo antia coso).
- Se deben endurecer las sanciones contra las personas culpables de realizar dichos comportamientos, evitando así que vuelvan a reincidir, o de otra forma, quitando así la iniciativa a futuros acosadores

13. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Conde, P. (2009). *El acoso laboral en el empleo público*. Granada: Comares.
- Giner, C. (2011). Aproximación conceptual y jurídica al término acoso laboral, *Fuente de Derecho*. 29, 224-245.
- González, J y Revuelta. (2006). La clínica del acoso psicológico en el trabajo, *Psicopatología Clínica Legal y Forense*. 397-412.
- Hirigoyen, M.F. (1999). *El acoso moral*. Barcelona: Paidós.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.
- Leymann, H. (1996). *Mobbing: La persécution au travail*. París: Seuil.
- Morán, C. (2002). El mobbing: Persecución o psicoterror en el trabajo. *Capital Humano: Revista para la Integración y Desarrollo de los Recursos Humanos*, 151, 44-49.
- Morán, C. (2002). *Una psicología en el ámbito laboral. Competencias para recursos humanos*, 219-225. Salamanca: Amarú.
- Morán, C. (2009). *Estrés, burnout y mobbing. Recursos y estrategias de afrontamiento*, 2º edición. Salamanca: Amarú.
- Olarte S. Revista. (2005). Acoso moral y enfermedades psicolaborales: un riesgo laboral calificable de accidente de trabajo. Progresos y dificultades. *Revista Andaluza de Trabajo y Bienestar Social*, 69-94.
- Piñuel, I y Zabala. (2001). *Mobbing. Como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal Terrae.
- Real Decreto 1615/2009, de 26 de octubre, por el que se regula la concesión y utilización del distintivo "Igualdad en la Empresa".
- Real Decreto 707/2002, de 19 de julio, por el que se aprueba el Reglamento sobre el procedimiento administrativo especial de actuación de la Inspección de Trabajo y

Seguridad Social y para la imposición de medidas correctoras de incumplimientos en materia de prevención de riesgos laborales en el ámbito de la Administración General del Estado.

Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.

Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.

Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

Rojo, J y Cervera A. (2005). *Mobbing o acoso laboral*. Madri: Tébar.

Schuster, B. (1996). Rejection, exclusion and harassment at work and in schools, *European Psychologist*, 1, 293-309.

Syle, H. (1954). *Stress*. Barcelona: Científico Médica.

Urrutikoetxea, M. (2014). *Acoso laboral y lesión de derechos fundamentales*. Albacete: Bomarzo.

Velasco, T. (2010). *Mobbing: acoso laboral y acoso por razón de sexo*. Madrid: Tecnos.

Verona, M. C. y Santana, M. (2012). El mobbing: ¿el crimen perfecto? No, qué más quisieran “algunos”, *Criterio Libre*, 10 (17), 147-176.

