



Máster Universitario en Gestión de Personal y Práctica Laboral

Facultad de Ciencias del Trabajo

Universidad de León

Curso 2014 /2015

EL ACOSO MORAL EN LOS ENTORNOS
LABORALES

MOBBING AT WORK ENVIRONMENTS

Realizado por la alumna Dña. EVA DOMÍNGUEZ FERNÁNDEZ

Tutorizado por el Profesor D. JAVIER FERNÁNDEZ-COSTALES MUÑIZ

ÍNDICE

ABREVIATURAS EMPLEADAS	3
RESUMEN.....	5
ABSTRACT.....	5
OBJETIVOS	6
METODOLOGÍA	7

PERSPECTIVA PSICOSOCIAL

1. CONCEPTO.....	8
2. NOTAS CARACTERÍSTICAS	10
3. DIFERENCIAS CON OTRAS SITUACIONES AFINES	11
3.1. <i>Situaciones de violencia o conflicto puntuales en un entorno de trabajo.</i>	11
3.2. <i>Ejercicio arbitrario de poder empresarial</i>	12
3.3. <i>Burnout</i>	12
3.4. <i>Estrés laboral</i>	13
4. CLASES DE MOBBING.....	13
5. FASES.....	13
6. COMPORTAMIENTOS CONSTITUTIVOS DE <i>MOBBING</i>	14
7. PARTES IMPLICADAS.....	17
7.1. <i>El acosador</i>	17
7.2. <i>El acosado</i>	17
7.3. <i>La organización</i>	18
8. CONSECUENCIAS DEL ACOSO	18
8.1. <i>Efectos sobre la empresa y la sociedad</i>	18
8.2. <i>Efectos negativos para la víctima a nivel psíquico</i>	19
8.3. <i>Efectos negativos para la víctima a nivel físico</i>	19
8.4. <i>Efectos negativos sobre el ámbito familiar y social de la víctima</i>	19

PERSPECTIVA JURÍDICA

1. ÁMBITO COMUNITARIO.....	20
2. CONCEPTO JURÍDICO.....	21
3. NORMATIVA APLICABLE	22
3.1. <i>PERSPECTIVA CONSTITUCIONAL</i>	22
3.2. <i>CONVENIOS COLECTIVOS</i>	24

3.3.	<i>ESTATUTO DE LOS TRABAJADORES</i>	25
3.4.	<i>CÓDIGO PENAL</i>	26
3.5.	<i>LEY DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</i>	27
3.5.1.	Deber de protección.	28
3.5.2.	¿Cómo prevenir el acoso?	29
3.5.3.	Evaluación.....	30
3.6.	<i>ESTATUTO BÁSICO DEL EMPLEADO PÚBLICO</i>	31
3.7.	<i>NOTAS TÉCNICAS DE PREVENCIÓN</i>	32
4.	TUTELA JUDICIAL EFECTIVA	33
4.1.	<i>JURISDICCIÓN SOCIAL</i>	34
4.1.1.	Proceso de extinción contractual.....	34
4.1.2.	Derechos fundamentales	37
4.2.	<i>OTRAS SANCIONES</i>	37
4.2.1.	Inspección de Trabajo y sanciones administrativas.....	37
4.2.2.	Publicidad de la sanción / condena.....	40
4.2.3.	Recargo de prestaciones	40
5.	ACOSO MORAL Y ENFERMEDAD DE TRABAJO.	41
6.	OTROS PROCEDIMIENTOS DE SOLUCION	42
	CONCLUSIONES	44
	BIBLIOGRAFÍA.....	49

ABREVIATURAS EMPLEADAS

AA.VV	Autores Varios
Art./s	artículo/s
BOE	Boletín Oficial del Estado
BOCYL	Boletín Oficial Castilla y León
CC	Real Decreto de 24 de julio de 1889, texto de la edición del Código Civil
CCT	Convenio Colectivo de Trabajo
CE	Constitución Española
cit.	Obra citada
Coord.	Coordinador
CP	Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal
Dir.	Director
EBEP	Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público
ed.	Edición
ET	Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores
INSHT	Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo
LGSS	Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social
LISOS	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
LJS	Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social
LPL	Real Decreto Legislativo 2/1995, de 7 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Procedimiento Laboral
LPRL	Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales
NTP	Nota Técnica de Prevención

Núm.	Número
Pág./s	Página/s
RAE	Real Academia Española
RSP	REAL DECRETO 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
SJS	Sentencia del Juzgado de lo Social
STS	Sentencia del Tribunal Supremo
STSJ	Sentencia del Tribunal Superior de Justicia
Vol.	Volumen

RESUMEN

El *mobbing*, encuadrado dentro de los riesgos psicosociales, es un tema de gran actualidad en los entornos laborales de la gran mayoría de los países, constituyendo una conducta de acoso y hostigamiento psicológico perpetrada por el sujeto activo, que convierten el ambiente laboral en insoportable, un campo de batalla para la víctima, que ve como su estado psicológico va decayendo poco a poco debido a las agresiones psíquicas a las que se ve sometido. Queda probado que el acoso moral vulnera claramente varios preceptos normativos, viéndose lesionada la salud física y mental de la víctima. Por lo tanto, es totalmente necesario que se desarrolle legislación específica que determine el contexto legal exacto en que se debe encuadrar. Mientras esto ocurra, es conveniente conocer cómo se puede reconocer el acoso, a que normas se puede acudir y como prevenirlo.

PALABRAS CLAVE: acoso laboral, prevención, riesgos psicosociales, legislación.

ABSTRACT

Mobbing, framed into the psychosocial risks, is a highly topical issue in the workplace of the great majority of countries, constituting a pattern of harassment and psychological harassment perpetrated by the stalker, who become unbearable work environment a battleground for the victim, who see as your psychological state is decaying slowly because behaviors perpetrated by the stalker. It has been proven that bullying policy clearly violates several provisions, becoming violated the physical and mental health of the victim. Therefore, it is absolutely necessary that specific legislation determining the exact legal context in which it must be develop. While this happens, you should know how to recognize harassment, which standards can be gone to and how to prevent it.

KEY WORDS: *mobbing, prevention, psychosocial risks, legislation.*

OBJETIVOS

Con el presente trabajo se persigue analizar la actualidad del *mobbing* y su importancia en las relaciones de trabajo, influidas cada vez más por los cambios constantes y vertiginosos que se producen y el alto nivel de competitividad y especialización existente. Estas relaciones se pueden considerar cada vez más dadas a la proliferación de conflictos laborales, estrés y otros casos de acoso (como el sexual, discriminatorio o de género).

Dentro de este contexto pueden surgir las conductas de *mobbing* y el objetivo del estudio es facilitar su comprensión y detección para así poder ponerle fin y exigir responsabilidades.

Se pretende conocer el fenómeno del acoso psicológico desde dos puntos de vista distintos:

- Perspectiva psicosocial: con el fin de conocer los perfiles de los sujetos implicados, las conductas constitutivas de *mobbing*, los tipos que pueden darse... todo ello con la intención de ir adentrándose en este fenómeno para que sea más “sencillo” indagar posteriormente en las normas jurídicas que se pueden aplicar. Así mismo, esto permitirá sentir empatía con las víctimas, logrando comprender mejor cuales son las consecuencias que este hostigamiento produce en su salud física y mental y en sus relaciones cercanas, tanto dentro del trabajo como fuera.
- Desde una perspectiva laboral se persigue conocer que entienden los Tribunales Sociales por acoso moral y lograr diferenciarlo de otras situaciones. A su vez, se pretende determinar el papel importante que ostenta la prevención de riesgos laborales en su prevención y solución y que tipo de sanciones o soluciones existen para reparar el grave daño causado al sujeto pasivo.

METODOLOGÍA

El proceso de investigación desarrollado ha consistido en los siguientes puntos:

- Revisión de diferentes obras consultivas de expertos en el tema del *mobbing*, tanto desde un ámbito jurídico como psicosocial.
- Estudio de diversas sentencias, mayoritariamente de Tribunales Superiores de Justicia, con el fin de obtener información sobre los pronunciamientos al respecto del acoso moral y que se entiende por ello.
- Lectura de artículos de opinión y científicos, publicados en distintas revistas especializadas, en las dos líneas descritas anteriormente, psicosocial y jurídica-laboral.
- Estudiar las diferentes normas legales y, dentro de ellas, los preceptos que pueden ser de aplicación a los casos de acoso moral.
- Repaso de una serie de Convenios Colectivos de Trabajo con el objetivo de comprobar si contienen algún precepto específico sobre el tema concreto.

El proceso se ha desarrollado a través del análisis de los distintos textos consultados y descritos, con el fin de conocer cuál es el tratamiento que el acoso moral recibe a día de hoy, contrastar opiniones e incluso fundarse una propia. De toda la información examinada se ha descartado la que no resultaba útil o no era especialmente trascendente para el presente trabajo.

Para continuar, se procedió a estructurar el trabajo y elaborarlo anclando las piezas obtenidas.

PERSPECTIVA PSICOSOCIAL

1. CONCEPTO

El término *mobbing* proviene del inglés, del verbo *to mob*, cuya traducción sería “acosar, asaltar, atropellar”.

8

Como sucede hoy en día en muchos campos, no hay una definición universal para cada término, suele ocurrir que cada autor propone el suyo propio e, incluso, lo denominan de diferentes formas. El término *mobbing* no iba a ser menos; se pueden encontrar diferentes definiciones (aunque todas ellas con un eje común difiriendo en los matices) y varias denominaciones distintas, como por ejemplo psicoterror, acoso moral, acoso psicológico laboral, hostigamiento psicológico en el trabajo o presión laboral tendenciosa. Señalar, además, que intentar conceptualizar el fenómeno se convierte, en este caso, en una tarea ardua.

Aun así, algunas de estas denominaciones son mucho más aceptadas y empleadas que otras. Por ejemplo, hay quien concluye que no es correcto denominarlo acoso moral ya que entre sus finalidades no se encuentra únicamente la de destruir la ética o la moral de una persona.¹

El primero en emplear este término fue un científico austriaco y Premio Nobel de Medicina-Fisiología (1973), en sus estudios sobre el comportamiento de los animales, y entendiendo como tal “el ataque de una coalición de miembros débiles de una misma especie contra un individuo más fuerte que ellos.”²

Posteriormente, se introdujo este término en la década de los 80, refiriéndose a él como “aquella situación en que una o varias personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente durante un periodo prolongado de tiempo, sobre otra u otras personas en el lugar de trabajo para destruir las redes de comunicación

¹ GONZÁLEZ PONDAL, T.I.: *Mobbing. El acoso psicológico en el ámbito laboral*, 2ª Edición, Montevideo (B de F Ltda.), 2012, pág. 3.

² KONRAD LORENZ. Fundación Universitaria. Acceso <http://www.konradlorenz.edu.co/es/>

y la reputación de la víctima y perturbar el normal ejercicio de sus labores profesionales, con el objetivo último de que la misma abandone su puesto de trabajo”.³

Esta misma definición también es empleada por Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo⁴ refiriéndose al psicólogo. A su vez, la Oficina Internacional del Trabajo, entiende que es el “comportamiento reiterado y ofensivo por medio de intentos vengativos, crueles o maliciosos de humillar o menoscabar a una persona o un grupo de trabajadores”, considerándolo como una forma de violencia psicológica.⁵

Continuando con esta sucesión de definiciones para el término *mobbing*, se puede identificar también con “aquella situación de violencia extrema en el trabajo, aquella actitud de hostilidad gravosa y manifiesta dirigida hacia una persona con el fin de afectar su empleabilidad [...]”⁶ o como “aquel acoso que se produce en un entorno laboral con el objetivo de intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización o a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suele presentar el hostigador, que aprovecha la situación que le brinda la situación organizativa particular (reorganización, reducción de costes, burocratización, cambios vertiginosos, etc.) para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas.”⁷

Por otro lado, desde un punto de vista más jurídico, se ha entendido el *mobbing* como “la conducta abusiva o violencia psicológica a la que se somete de forma sistemática a una persona en el ámbito laboral manifestada especialmente a través de reiterados comportamientos, palabras o actitudes que lesionan la dignidad o integridad psíquica del trabajador y que ponen en peligro o degradan sus condiciones de trabajo”.⁸

³ LEYMANN, H.: *Mobbing. La persécution au travail*, París (Seuil), 1996. Citado por JURADO SEGOVIA, A.: *Acoso moral en el trabajo: análisis jurídico-laboral*, Madrid (La Ley), 2008, pág. 33.

⁴ MARTIN DAZA, F.; PÉREZ BILBAO, J.: *NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing*, Madrid (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo), 1998. Consultado el 11/05/2015. Acceso: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_476.pdf

⁵ OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO. *Guía del formador SOLVE: integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo*. 2012, pág. 114. Consultado el 11/05/2015. Acceso http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_203378.pdf

⁶ FABREGAT MONFORT, G.: *La obligación empresarial de tutela frente al acoso laboral en la empresa*, Albacete (Bomarzo), 2011, pág. 7.

⁷ PIÑUEL Y ZABALA, I.: *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*, Santander (Sal Terrae), 2001, pág. 55.

⁸ STSJ C. Valenciana, 16 de noviembre de 2010 (AS/2011/282)

Aunque hay que recalcar que existe una laguna normativa en el derecho español en lo se refiere al caso de estudio, por lo que es imposible recuperar una definición legal del termino *mobbing*, pero es necesario establecer a que se alude con esta expresión, ya que al definir una realidad difusa esta pasará a tener entidad propia, dando relevancia a sus rasgos particulares, de modo que será más fácil reconocer el fenómeno cuando se presente.⁹ Recalcando, claro, que no siempre habrá que seguir las definiciones al pie de la letra, ya que es un fenómeno que puede variar en diversos aspectos, dependiendo de las circunstancias que lo rodeen.

Por tanto, para entender y poder identificar este tipo de acoso, no solo hay que conceptualizarlo, sino también analizar cuáles son sus características y en qué se diferencia de otros riesgos psicosociales, cómo se manifiesta, qué tipos de *mobbing* hay... y a ello se dedicarán los próximos apartados.

2. NOTAS CARACTERÍSTICAS

Para poder identificar una situación de acoso hay que analizar cuáles son aquellas características que lo diferencian de cualquier situación similar. De las definiciones expuestas anteriormente se pueden extraer las siguientes características, más o menos comunes a todas ellas:

- Lugar de trabajo: la materia objeto de estudio se ha de desarrollar en el lugar de trabajo, siendo la víctima un trabajador o un conjunto de ellos. Por tanto, para que se pueda tener en consideración si la situación analizada es en realidad el fenómeno descrito debemos encontrarnos en presencia de entornos laborales.
- Objetivo último, es decir, el causante de la situación de acoso debe perseguir una finalidad, como hacer que la víctima acabe abandonando su puesto de trabajo o amedrentarlo.
- Periodo prolongado de tiempo/ comportamiento reiterado. Ya sea por los autores citados en el apartado anterior o por los propios Juzgados, no se considerarán *mobbing* los hechos aislados aunque presenten el resto de las características, sino que se tiene que dar un conjunto de conductas durante un tiempo –se suele hacer

⁹ CORREA CARRASCO, M.: “El concepto jurídico de acoso moral en el trabajo”, en AA.VV. (Coord. Correa Carrasco, M.). *Acoso Moral en el Trabajo*, Navarra (Aranzadi), 2006, pág. 45-46.

alusión al margen temporal de seis meses—; es decir, el fenómeno es todo un proceso, no solo hechos aislados de conflicto o violencia entre trabajadores.

- Violencia psicológica: ya que como se verá más adelante, la mayoría de las conductas empleadas por los acosadores en estos casos son de carácter psicológico, si bien es cierto que pueden intervenir conductas de violencia física, amenazas, etcétera.

De modo similar, se establece que en el acoso en el trabajo se distinguen varios elementos: a) un elemento material consistente en la conducta de persecución y hostigamiento; b) un elemento temporal o habitualidad, es decir, ha de ser una conducta reiterada en el tiempo, hablando de un mínimo de seis meses; y c) un elemento intencional, es decir, se tratara de una conducta intencionada, no imprudente ni producto de la casualidad.¹⁰

3. DIFERENCIAS CON OTRAS SITUACIONES AFINES

Existen figuras afines en el ámbito laboral, ya sea por su carácter de violencia contra un trabajador, porque afectan a su salud psicológica o porque derivan en consecuencias similares a las que se dan en el caso del acoso psicológico que se estudia, pero que no han de confundirse con el *mobbing*, ya que dificultarían su reconocimiento y solución si se hace un diagnóstico erróneo. Estas figuras son las que siguen:

3.1. *Situaciones de violencia o conflicto puntuales en un entorno de trabajo.*

Como se ha mencionado anteriormente, la situación de *mobbing* debe ser sostenida en el tiempo, no basta con ataques puntuales, sino que constituirá tal acción una suma de numerosos hechos aislados. Se establece que no tendrá consideración de acoso psicológico “aquellas situaciones donde no existan acciones de violencia en el trabajo realizadas de forma reiterada y/o prolongada en el tiempo (por ejemplo, un hecho de violencia psicológica aislado y de carácter puntual)”.¹¹

¹⁰ MIR PUIG, C. “El acoso moral en el trabajo (mobbing) y en la escuela (bullying) y el derecho penal”, Estudios de derecho judicial, Nº. 94, 2006, págs. 173-256.

En la doctrina científica STSJ Cataluña de 30 de marzo de 2012 (RJCA/2012/404)

¹¹ FIDALGO VEGA, M.; GALLEGU FERNÁNDEZ, Y.; FERRER PUIG, R.; NOGAREDA CUIXART, C.; PÉREZ ZAMBRANA, G. Y GARCÍA MARCIÁ, R. *NTP 854: Acoso psicológico en el trabajo: definición*, Madrid (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo), 2009, pág. 5.

3.2. *Ejercicio arbitrario de poder empresarial*

Se pueden diferenciar estas dos figuras en función de los fines perseguidos, y así, mientras que con el ejercicio arbitrario del poder empresarial “el empresario suele simplemente buscar por medios inadecuados un mayor aprovechamiento de la mano de obra imponiendo condiciones de trabajo más favorables a sus intereses, con el acoso lo que se busca es causar un daño al trabajador socavando su personalidad.” Y al ser diferentes en este sentido también precisan que el plano legal para defender ambas situaciones sea distinto.¹²

Aunque existe también el criterio de que si como consecuencia de las decisiones empresariales la dignidad del trabajador se ve vulnerada, creando un entorno intimidatorio, ofensivo o humillante, se debería considerar acoso, aunque no fuera esta la finalidad perseguida.¹³

3.3. *Burnout*

Se define operacionalmente el *burnout* como "una respuesta al estrés laboral crónico integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. [...]"¹⁴

Como se puede extraer de lo anterior, en esta situación es el propio sujeto el que comienza a sentirse “quemado”, nada tiene que ver con conductas de acoso o violencia desarrolladas por otro contra su persona. Si bien es cierto que son figuras, ambas dos, relacionadas posiblemente con la estructura y funcionamiento de la organización donde se producen.¹⁵

¹² SJS Núm. 33 Madrid de 18 de junio de 2001. (Núm. 238/2001)

¹³ URRUTOKOETXEA BARRUTIA, M.: *Acoso laboral y lesión de Derechos Fundamentales*, Albacete (Bomarzo), 2014, pág. 118

¹⁴ FIDALGO VEGA, M. *NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (I): definición y proceso de generación*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, 2007, pág. 3.

¹⁵ “[...] tanto en el “síndrome de desgaste personal” como en el “mobbing”, podemos encontrar elementos comunes en la organización en cuyo seno se produce [...]. Tales como: Falta de definición en las funciones y escasa concesión de autonomía en las labores a desarrollar o en las tomas de decisiones.” En VICENTE ROJO, J.; CERVERA, A. M: *Mobbing o acoso laboral*, Madrid (Tebar), 2005, pág. 47

3.4. Estrés laboral

Se puede atribuir el estrés a un desajuste entre las personas y el trabajo, a un mal ambiente de trabajo y a la presencia de violencia, ya sea física o psicológica, produciendo muy diversos síntomas en las organizaciones y las personas¹⁶, aunque también puede entenderse como la consecuencia del desgaste físico-psíquico de la persona con motivo de su trabajo.¹⁷

Se puede decir, entonces, que el estrés laboral se deberá a diversas tensiones experimentadas por el individuo, a situaciones de agobio debido, por ejemplo, a la gran carga de trabajo o tareas complejas, aunque pueden influir situaciones de conflicto vividas en el entorno laboral, pero en general no se deriva de conductas hostigadoras hacia el individuo, aunque puede suceder que sea uno de los síntomas que sufra una víctima de *mobbing*, pero no será la misma figura.

4. CLASES DE MOBBING

Dentro de una organización pueden darse tres tipos de *mobbing*, dependiendo del nivel jerárquico del acosado y del acosador. Así, se habla de:

- Ascendente: donde uno o varios subordinados acosan a un superior jerárquico.
- Descendente: el agresor tiene una posición jerárquica superior con respecto a la víctima. El autor señala que esta es la clase más habitual de *mobbing*.
- Horizontal: se da entre individuos que se encuentran en la misma posición jerárquica.¹⁸

5. FASES

Como se ha dicho, esta figura es un proceso y, como todo proceso, se compone de unas partes o fases, que se verán a continuación.

¹⁶ AGENCIA EUROPEA PARA LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. *El estrés: definición y síntomas*. Consultado el 14/05/2015. Acceso https://osha.europa.eu/es/topics/stress/definitions_and_causes

¹⁷ GONZÁLEZ PONDAL, T.I.: *Mobbing. El acoso psicológico en el ámbito laboral*, 2ª Edición. Cit. pág. 8, pág. 132.

¹⁸ RIQUELME, A. “Mobbing, un tipo de violencia en el lugar de trabajo”, *Ciencias Sociales Online*, 2006, Vol. III, Nº 2, págs. 39-57.

La secuencia posiblemente más empleada y conocida se compone de cinco fases:

1ª Incidentes críticos. Donde surge el primer conflicto, que en un primer momento no se considera como algo más grave, siendo esta fase muy corta en el tiempo.

2ª Fase de acoso y estigmatización. Se dan comportamientos repetidos, que diariamente, durante un periodo de tiempo largo, estigmatizan a la víctima. Estos comportamientos serán de carácter perverso, con la intención de perjudicar, castigar o minar psicológicamente a la víctima.

3ª Intervención de la dirección (responsables jerárquicos). Al haber procedido el acosador a la estigmatización de la víctima es habitual que se considera a ésta como la responsable, por lo que la dirección tiende a aceptar los prejuicios, intentando “cortar por lo sano”.

4ª Fase de solicitud de ayuda especializada externa y diagnóstico incorrecto. La persona acosada buscará ayuda especializada de psicólogos y psiquiatras que, por lo general, obtendrán un diagnóstico erróneo, diagnosticando, por ejemplo, estrés, depresión, ataques de pánico, etcétera, lo que complicará aún más la tarea de resolver el problema. A la par, cuando la organización descubre que la víctima está siendo tratada, se reforzará la estigmatización previa.

5ª Salida de la organización. Por lo general, al no poder resistir la situación, las víctimas suelen acabar por abandonar su puesto de trabajo. Aquellas que no dejan la organización caen en un bucle de bajas laborales, llegando algunas, incluso, a atentar contra su vida.¹⁹

6. COMPORTAMIENTOS CONSTITUTIVOS DE *MOBBING*

Como se puede extraer de los anteriores apartados, para que se pueda hablar de *mobbing* es necesario que se den una serie de comportamientos y éstos, a su vez, deben de ser persistentes en el tiempo, ya que de forma aislada no indicarían conductas de acoso laboral.

¹⁹ PIÑUEL Y ZABALA, I.: *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*, cit. pág. 2, págs. 66-69.

Por sí solos algunos de estos comportamientos pueden parecer anodinos, inocuos y sin importancia, siendo su repetición constante lo que los convierte en verdaderamente peligrosos. Se han llegado a establecer hasta 45 comportamientos distintos agrupados en cinco categorías en función de la finalidad que persiguen:

A. COMPORTAMIENTOS CUYA FINALIDAD ES IMPEDIR QUE LA VÍCTIMA SE EXPRESE

1. Se niega a la víctima la posibilidad de expresarse.
2. La víctima es continuamente interrumpida cuando habla.
3. Los compañeros le impiden expresarse.
4. Los compañeros le gritan, le insultan.
5. Se ríen de ella cuando habla.
6. Critican el trabajo de la víctima.
7. Critican su vida privada.
8. Aterrorizan a la víctima con llamadas de teléfono.
9. Le amenazan verbalmente.
10. Le amenazan por escrito.
11. Rehúyen el contacto con la víctima (evitan mirarla, hacen gestos de rechazo).
12. Ignoran su presencia, por ejemplo, se dirigen exclusivamente a terceros, nunca a la víctima.

B. COMPORTAMIENTOS CUYA FINALIDAD ES AISLAR A LA VÍCTIMA

13. No hablan más con la víctima.
14. No se dejan dirigir la palabra por ella.
15. Le asignan un puesto de trabajo que le aleja y le aísla de sus compañeros.
16. Prohíben a los compañeros dirigirle la palabra.
17. Niegan la presencia física de la víctima.

C. COMPORTAMIENTOS DIRIGIDOS A DESACREDITAR A LA VÍCTIMA DELANTE DE SUS COMPAÑEROS

18. Vigilan y espían a la víctima y la siguen allí donde va.
19. Difaman de ella o la calumnian.
20. Lanzan rumores a propósito de ella.
21. Se burlan de ella, la ridiculizan.
22. Presuponen que es una enferma mental.
23. Intentan obligarla a realizar un examen psiquiátrico.

- 24. Parodian e imitan su supuesta discapacidad.
- 25. Imitan sus andares, la voz, los gestos de la víctima para ridiculizarla mejor.
- 26. Se mofan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.
- 27. Se burlan de su vida privada.
- 28. Le obligan a realizar trabajos humillantes.
- 29. Juzgan el trabajo de la víctima arbitrariamente y en términos malintencionados.
- 30. Cuestionan y critican las decisiones de la víctima.
- 31. La injurian en términos obscenos y degradantes.
- 32. Acosan sexualmente a la víctima (gestos o proposiciones).

D. DESACREDITAR A LA VÍCTIMA EN SU TRABAJO

- 33. No encargarle ninguna tarea más.
- 34. Privarle de realizar cualquier ocupación y vigilar para que no pueda encontrar ninguna por sí misma.
- 35. Obligarle a realizar tareas inútiles o absurdas.
- 36. Encargarle tareas muy inferiores a sus competencias.
- 37. Darle sin cesar tareas nuevas.
- 38. Hacerle realizar trabajos humillantes.
- 39. Confiar a la víctima tareas que requiere una cualificación muy superior a sus competencias, de manera que la desacrediten.

E. COMPROMETER LA SALUD DE LA VÍCTIMA.

- 40. Obligar a la víctima a realizar trabajos peligrosos o nocivos para la salud.
- 41. Amenazarla de violencia física.
- 42. Agredirla físicamente.
- 43. Ocasionar voluntariamente gastos a la víctima con la intención de perjudicarla.
- 44. Ocasionar daños en el domicilio de la víctima o en su puesto de trabajo.
- 45. Agredir sexualmente a la víctima.²⁰

Pero la anterior no es la única clasificación hecha sobre los comportamientos constitutivos de *mobbing*, desarrollándose varias listas de conductas que son empleadas por los agresores para desencadenar esta situación de acoso.

²⁰ LEYMANN, H.: *Mobbing. La persécution au travail*. París (du Seuil), 1996. Citado por MORÁN ASTORGA, C.: *Estrés, Burnout y Mobbing. Recursos y estrategias de afrontamiento*. 2ª edición, Salamanca (Amarú), 2009, págs. 63-68.

Y así, se puede observar, por ejemplo, como resultado de una investigación, una clasificación de las conductas en torno a seis factores:

- Factor 1. Descredito de la capacidad laboral y deterioro de las condiciones del ejercicio profesional.
- Factor 2. Aislamiento social laboral.
- Factor 3. Desprestigio personal.
- Factor 4. agresiones y humillaciones.
- Factor 5. Robos y daños, siendo las estrategias menos comunes.
- Factor 6. Amenazas.²¹

7. PARTES IMPLICADAS

7.1. *El acosador*

“Con carácter general, el acosador puede ser descrito como una persona necesitada de la admiración y aprobación de los demás; a menudo es un sujeto cuya escasa capacidad –y consiguiente frustración– le mueven a rebajar a los demás para mejorar su propia autoestima”²²; pudiendo también presentar personalidades narcisistas o paranoides, sintiendo celos profesionales o personales por sus compañeros y temor a perder sus privilegios y poder.²³

7.2. *El acosado*

Se plantea la cuestión de si realmente existe un perfil de víctima. Hay quien niega la cuestión: “no existe un perfil psicológico del tipo de víctimas, cualquiera puede ser víctima de acoso moral”²⁴. Sin embargo, si se han establecido algunas características que pueden ser comunes a las víctimas de acoso laboral: personas honestas, con valores éticos muy sólidos, vulnerables a las críticas²⁵, con gran capacidad profesional,

²¹ CARBONELL VAYA, E. J. “Lo psicológico de la presión laboral tendenciosa”, en AAVV.: *El acoso laboral, antes llamado mobbing. Un enfoque integrador de los aspectos pericial, psicológico, preventivo y jurídico*, Valencia (Tirant Lo Blanch), 2008, págs. 67-80.

²² AGRA VIFORCOS, B.; FERNANDEZ FERNANDEZ, R.; TASCÓN LOPEZ, R.: *La respuesta jurídico-laboral frente al acoso moral en el trabajo*, Murcia (Laborum), 2004, pág. 43.

²³ DE LA IGLESIA MARI, M; PADIAL ORTIZ, O.: “El mobbing como enfermedad del trabajo”, *Lan Harremanak*, 7, 2002, págs. 231-240.

²⁴ HIRIGOYEN, M.F.: *El acoso moral*, Barcelona (Paidós), 1999. Citado por GONZALEZ, P.; OLMEDO, M.: “La violencia en el ámbito laboral: la problemática conceptualización del mobbing, su evaluación, prevención y tratamiento”, *Acción psicológica*, vol. 4, nº2, 2006, 107-128.

²⁵ FORNES VIVES, J.: “Mobbing: la violencia psicológica como fuente de estrés laboral”, *Enfermería Global*, nº 1, 2002, págs. 1-10.

autónomos y con iniciativa, preocupados por su imagen y apreciados por sus compañeros²⁶. Estas son solo algunas de las características que se atribuyen a los afectados, pero se pueden observar más.

7.3. *La organización*

Existen organizaciones en las que se da con mayor asiduidad el acoso psicológico, ya que presentan una serie de variables proclives a la aparición de este riesgo. Entre estas variables se pueden encontrar, entre otras: la ética relativista o finalista generalizada; el poder, el miedo y la coacción como herramientas de *management*; el conflicto y la competitividad, sufrimiento, miedo y alienación; exclusión y enfrentamientos entre grupos de poder; ausencia de consecuencias.²⁷

8. CONSECUENCIAS DEL ACOSO

La conducta de acoso llevada a cabo contra la víctima genera una serie de consecuencias en su persona y en diversos ámbitos (plano físico, psicológico y familiar). Además de afectar a la víctima y su entorno, el *mobbing* también puede tener múltiples efectos en la organización e incluso en la sociedad. Algunos de los siguientes se podrían considerar de los más importantes:

8.1. *Efectos sobre la empresa y la sociedad*

El *mobbing* puede producir efectos negativos para la empresa, desde el hecho de la posibilidad de poder exigir responsabilidades hasta otros tales como el enrarecimiento del clima laboral, la baja productividad y el absentismo.

Dentro de un ámbito más amplio, el de la sociedad en su conjunto, puede conllevar a aumentar los costes en materia de protección social, ya que la víctima se verá abocada a continuas bajas laborales.²⁸

Profundizando aún más, se puede hablar también, dentro de la organización, de afectación de la calidad y cantidad de trabajo, descenso de la creatividad e innovación,

²⁶ MARTÍNEZ LEÓN, M.; IRURTIA MUÑIZ, M.; CAMINO MARTÍNEZ LEÓN, C.; TORRES MARTÍN, H.; QUEIPO BURÓN, D.: “El acoso psicológico en el trabajo o *mobbing*: patología emergente”, Gaceta internacional de ciencias Forense, Nº3, 2012, pág. 5-12.

²⁷ PIÑUEL, I.: *Mobbing, estado de la cuestión. Todo lo que siempre quiso saber y nadie le explico sobre el acoso psicológico en el trabajo*, Barcelona (Gestión 2000), 2008, págs. 253-256.

²⁸ JURADO SEGOVIA, A.: *Acoso moral en el trabajo: análisis jurídico-laboral*, cit. pág. 8, pág.38.

despreocupación por la satisfacción de los clientes y aumento de la posibilidad de que se produzcan accidentes de trabajo a consecuencia de negligencias, desatención o descuidos instantáneos.²⁹

8.2. Efectos negativos para la víctima a nivel psíquico

En este ámbito se pueden encontrar distintos efectos negativos sobre la víctima. Pueden llegar a sufrir ansiedad; trastornos emocionales como sentimientos de fracaso, impotencia, frustración, baja autoestima o apatía; distorsiones cognitivas o dificultad a la hora de concentrarse o dirigir la atención; pudiendo incluso llegar a desarrollar drogodependencias y otros tipos de adicciones.³⁰

8.3. Efectos negativos para la víctima a nivel físico

Entre los efectos que se pueden producir en la salud física de los sujetos pasivos, como consecuencia de los ataques recibidos de forma periódica y sistemática, se pueden observar, entre otros: dolores de espalda dorsales y lumbares; dolores cervicales; dolores musculares; palpitaciones; dolores de estómago; insomnio; fatiga y debilidad; desmayos...³¹

8.4. Efectos negativos sobre el ámbito familiar y social de la víctima

El mobbing es un proceso que conlleva una serie de consecuencias negativas, ya no solo para la víctima o la organización, sino que también el ámbito más cercano del sujeto pasivo puede verse afectado. Intentando imaginarse la situación de un acosado, se puede pensar que se sentirá depresivo, con ansiedad, en alerta constante, se intentará aislar de los demás y esto se reflejará en sus relaciones en el hogar o el ámbito social, pudiendo incluso llegar a destruirse éstas por completo, a consecuencia de que “surgen problemas de pareja, con los hijos y demás familiares debido a que los canales de comunicación se averían, se deterioran las relaciones y ocurren tendencias al

²⁹ MARTIN DAZA, F.; PÉREZ BILBAO, J.: *NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing*, cit. pág. 9.

³⁰ MARTÍNEZ LEÓN, M.; IRURTIA MUÑIZ, M.; CAMINO MARTÍNEZ LEÓN, C.; TORRES MARTÍN, H.; QUEIPO BURÓN, D.: “El acoso psicológico en el trabajo o *mobbing*: patología emergente”, cit. pág. 17.

³¹ PIÑUEL Y ZABALA, I.: *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*, cit. pág. 2, págs.75-77.

aislamiento de los afectados”³², aunque resulta de vital importancia el entorno familiar para poder lograr la recuperación del perjudicado.³³

ACOSO MORAL. PERSPECTIVA JURÍDICA

Existe una gran laguna legal en lo referente al *mobbing* en nuestro ordenamiento jurídico, ya que esta figura no se encuentra tipificada como tal en ninguna norma jurídica, por lo que resulta complicado dilucidar cuales son los derechos del trabajador afectado que pueden verse vulnerados, cuales son las vías para prevenir o reparar el daño o que procedimientos han de seguirse para compensar el daño una vez producido o intentar ponerle fin.

Resulta adecuado observar los pronunciamientos de los distintos Tribunales al respecto, a la par que se pueden examinar varias normas para conectar su contenido con la figura de acoso laboral, siempre teniendo en cuenta que cada caso concreto deberá ser individualizado, pues se pueden dar matices diferenciadores.

1. ÁMBITO COMUNITARIO

La Directiva 89/391/CEE del Consejo, de 12 de junio de 1989, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo (Directiva Marco), contiene disposiciones básicas sobre la salud y la seguridad en el trabajo y hace responsables a los empresarios de velar para que los trabajadores no enfermen en el trabajo, incluso a causa del acoso moral. Los Estados miembros han incorporado esta directiva en su legislación y algunos, además, han elaborado guías para la prevención del acoso moral. Siguiendo el enfoque de la Directiva, para eliminar o reducir el acoso moral, los empresarios, en consulta con los trabajadores y sus representantes deberían:

³² BOADA, J.; DE DIEGO, R. Y VIGIL, A.: “Mobbing: análisis de las propiedades psicométricas y estructura factorial de cuatro escalas (MOBB-90; MOBBCF-21; MOBBCG-15 y MOBBCS-28)”, Revista Encuentros en Psicología Social, Nº 1, 2003. Citado por PERALTA, C.: “El acoso laboral-Mobbing-Perspectiva psicológica”, Revista de estudios sociales, Nº 18, 2004. Consultado el 17/05/2015. Acceso <http://res.uniandes.edu.co/view.php/378/index.php?id=378>

³³ FERNANDEZ-COSTALES MUÑIZ, J.: “Las consecuencias sociolaborales de la materialización de los riesgos psicosociales en el trabajo”, en AA.VV.: *La tutela reparadora de los riesgos psicosociales*, Lisboa (Juruá), 2010, pág. 77.

- Fijarse el objetivo de prevenir el acoso moral
- Evaluar los riesgos de acoso moral
- Adoptar medidas suficientes para prevenir los daños.³⁴

Es transpuesta a la Legislación española por la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

Más tarde, el Parlamento Europeo dicta resolución sobre el acoso moral en el lugar de trabajo (Resolución del Parlamento Europeo 2001/2339 (INI)). Resolución que plantea una serie de recomendaciones y reflexiones sobre el grave problema que implica el acoso moral en el trabajo, ya que es una práctica cada vez más extendida, afectando a un gran número de trabajadores y la gran mayoría de las legislaciones de los países no contemplan medidas para su prevención y solución. “Por medio de esta Resolución, el Parlamento Europeo pide a la Comisión que, en sus comunicaciones sobre una estrategia comunitaria relativa a la salud y la seguridad en el trabajo, así como en el Libro Verde sobre la responsabilidad social de las empresas, tenga también en cuenta los factores psíquicos, psicosociales o sociales del entorno laboral, incluida la organización del trabajo.”³⁵

Dentro de las legislaciones de los diferentes países europeos, muchos de ellos están trabajando en la elaboración de una nueva ley sobre acoso psicológico en el trabajo. Sólo tres países de la Unión Europea ya la tienen: Suecia (1993), Francia (1999) y Bélgica (2001).³⁶

2. CONCEPTO JURÍDICO

Como ya se ha dicho, existe una gran laguna legal en lo referente al *mobbing* en el ordenamiento jurídico español, si bien es cierto que en muchos casos se extrapola el concepto de *mobbing* desde el campo de la psicología, al menos en algunos de sus componentes y características. Aun con ello, desde un punto de vista jurídico, tal

³⁴ AGENCIA EUROPEA PARA LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO: “Acoso moral en el trabajo”, Bélgica, 2002.

³⁵ CES GARCIA, E.M.: “El *mobbing*, un nuevo riesgo laboral a prevenir en la Unión Europea. La sentencia del Tribunal de Justicia de 23 de enero de 2002”, Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, nº 37, págs. 205-218. Consultado el 30/05/2015. Acceso http://www.empleo.gob.es/es/publica/pub_electronicas/destacadas/revista/numeros/37/juris3.pdf

³⁶ CALERO JAEN, C.; NAVARRO DOMENICHELLI, R.: “El *mobbing*, un riesgo laboral emergente en las empresas”, Revista de treball, economia i societat, N.º. 33, 2004, págs. 33-40.

concepto ha de ser más explícito y se tiene que poder relacionar con los derechos y bienes jurídicos lesionados.³⁷

Se pueden estudiar algunas de las definiciones que emplean los Tribunales para referirse a esta figura:

“La agresión del empresario o de alguno de sus empleados a un trabajador, con el consentimiento y tolerancia de aquél, mediante hechos, órdenes, o palabras, conducta repetida y duradera en el tiempo, con el fin de desacreditar, desconsiderar y aislar al trabajador, lo que puede llegar a deteriorar la salud de éste. El mobbing se identifica pues con conductas en el ámbito laboral que tienen por objeto destruir las redes de comunicación de las víctimas que las sufren, erosionando su reputación, y perturbando el desarrollo de su actividad hasta conseguir finalmente el abandono voluntario del trabajo mediante el daño progresivo y continuo a la dignidad del trabajador.”³⁸

De un modo similar, se puede entender que el acoso moral en el ámbito laboral consiste en “la existencia de situaciones de hostigamiento a un trabajador a través de la concurrencia reiterada de actitudes de presión o violencia psicológica que provocan en el trabajador situaciones de estrés o ansiedad, desembocando en su aislamiento en el marco laboral”³⁹, es decir, estas conductas pueden ocasionar a la víctima “una aniquilación, una destrucción profesional y psicológica hasta provocar una actitud de radical desconfianza en sí mismo y de miedo a la realidad, con sumisión al superior, en unas prácticas que, radicalizadas, se convierten en psicoterror laboral [...]”.⁴⁰

3. NORMATIVA APLICABLE

3.1. PERSPECTIVA CONSTITUCIONAL

Se puede entender, a partir de todas las peculiaridades expuestas del *mobbing* o acoso moral, que esta figura atenta gravemente contra algunos de los derechos reconocidos en la Constitución Española de 1978. En general, se consideran vulnerados los siguientes derechos fundamentales: dignidad, libertad personal, integridad física y

³⁷ PEREZ MACHIO, A.I. “Concreción del concepto jurídico de “mobbing”, bien jurídico lesionado y su tutela Jurídico-Penal”, Revista electrónica de Ciencia Penal y Criminología, 2004, N° 06-06,págs. 01-64.

³⁸ STSJ Andalucía, 1 de abril de 2008 (AS/2009/1024)

³⁹ STSJ Galicia, 17 de julio de 2008 (AS\2008\1945)

⁴⁰ STSJ País Vasco, 18 de mayo de 2010 (AS/2010/2542)

moral, intimidad, honor y salud laboral e higiene en el trabajo.⁴¹ Estos derechos se entenderán violados en función de las conductas y comportamientos que emplee el acosador y las consecuencias que estos desencadenen en la víctima, es decir, pueden verse lesionados todos o solo algunos de ellos.

Analizándolo con algo más de detalle, se puede concluir que resultan afectados los siguientes derechos:

- ✦ Derecho a la integridad moral, recogido en el artículo 15 CE. Se ve vulnerado el derecho a la integridad moral y la interdicción de tratos inhumanos o degradantes que consagra el art. 15 CE.⁴² Se presupone que es uno de los derechos claramente afectados con las conductas de *mobbing*, prueba de ello es que también se le conoce como acoso moral; si bien el ataque contra la moral de la víctima no se entiende como fin último perseguido con las conductas de hostigamiento, si no que suele constituir una más de las consecuencias que se pueden llegar a ocasionar en la persona de la víctima.

Este derecho se refiere a la capacidad para decidir sobre sí mismo y no ser tratado como una cosa, viéndose lesionado a través de conductas tendentes a doblegar la voluntad y que pueden generar problemas físicos y/o psíquicos en la persona.⁴³

- ✦ Derecho a la integridad física: recogido, también, en el artículo 15 CE. Se puede ver afectado este derecho fundamental en función de cuáles sean las conductas de acoso sufridas, ya que en muchos casos pueden derivar en consecuencias negativas en la salud del trabajador. Por ejemplo, pueden darse ocasionalmente conductas de violencia física contra la persona de la víctima (aunque no es lo más habitual es este tipo de acoso) o que como consecuencia del desgaste psíquico se produzcan alteraciones en la salud física.
- ✦ Derecho a la dignidad: “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.

⁴¹ ALEMAÑ CANO, J., BALLESTER LAGUNA, F., RIVERA SANCHEZ, J.R., SIRVENT HERNANDEZ, N.: “La tutela jurídica del acoso laboral”, en AAVV. (Dir. FABREGAT MONFORT, G.). *Acoso moral, sexual y por razón de sexo en el trabajo: un tratamiento integral*, Albacete (Bomarzo), 2012, pág. 124.

⁴² STSJ Galicia, 22 de octubre de 2009 (AS\2009\2542)

⁴³ NAVARRO NIETO, F.: *La Tutela Jurídica frente al Acoso Moral Laboral*, Navarra (Aranzadi), 2007, pág. 68.

10.1 CE). En los casos de acoso siempre se vulnera la dignidad personal ⁴⁴ reconocida en la CE, a la cual también hace alusión el Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, al reconocer como derecho de los trabajadores la consideración debida de su dignidad (art. 4.2.e) ET), considerado como un derecho básico, junto con el respeto de la intimidad, por varios Tribunales Superiores de Justicia⁴⁵ y llegándose a estimar, incluso, que la lesión de la dignidad constituye la nota característica del acoso moral.⁴⁶

- ✘ Artículo 18.1 CE, donde se recoge el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen. Es indiscutible que el honor se resiente con el acoso moral, en cuanto concepto o apreciación que los demás pueden tener de uno mismo.⁴⁷ De igual manera, cabe destacar que en gran número de ocasiones el *mobbing* persigue conseguir el desprestigio profesional de la persona afectada, por lo que su honor profesional puede verse afectado.⁴⁸
- ✘ Fuera de estos derechos fundamentales, la Constitución Española también recoge el derecho a la seguridad e higiene en el trabajo, por el cual deberán velar los poderes públicos (art. 40.2 CE). Este derecho se puede ver vulnerado en los casos de acoso, donde el entorno laboral no se muestra seguro para el afectado, pudiendo producirle daños en su salud psíquica-física.

3.2. CONVENIOS COLECTIVOS

En el ejercicio de la negociación colectiva, se puede encontrar en numerosos Convenios Colectivos de Trabajo mención expresa al acoso moral, psicológico o *mobbing*. Si bien es cierto que una parte importante de los Convenios registrados no hacen alusión a esta figura y en la mayoría de los casos en los que si la contemplan se limitan a definir qué se entiende por tal.⁴⁹

⁴⁴ GINER ALEGRIA, C.A.: “Aproximación conceptual y jurídica al termino acoso laboral”, Anales de Derecho, 2011, Nº 29, págs. 224-245.

⁴⁵ STSJ Galicia, 17 de julio de 2008 (AS/2008/1945) y STSJ Islas Canarias/ Las Palmas, 27 de mayo de 2010 (AS/2010/2644)

⁴⁶ URRUTOKOETXEA BARRUTIA, M.: *Acoso laboral y lesión de Derechos Fundamentales*, cit. pág.12, pág. 177.

⁴⁷ STSJ Madrid, 9 de diciembre de 2008 (AS/2009/261)

⁴⁸ NAVARRO NIETO, F.: *La Tutela Jurídica frente al Acoso Moral Laboral*, cit. pág. 23, pág. 73

⁴⁹Entre otros, el CC del Sector de Empleados de Fincas Urbanas de la Comunidad de Castilla y León, BOCYL 3 junio 2015, Núm. 104.

Del estudio de algunos de los Convenios registrados más recientemente en los Boletines, y que contemplan el acoso moral, se puede concluir que éstos se centran en dos perspectivas:

- ✦ Aquellos convenios en los que se tipifican las conductas de acoso moral como faltas muy graves y sus respectivas sanciones, que van desde suspensiones de empleo y sueldo, pasando por el traslado a un centro de trabajo distinto, hasta el despido disciplinario.⁵⁰ Dicho lo cual, se puede entender que estos Convenios se centran en el hecho de “castigar” un daño que ya se ha producido, sin hacer debida mención a cómo prevenirlo; si bien es cierto que esta previsión de sanciones es necesaria ya que servirá como elemento de disuasión de las conductas acosadoras.⁵¹
- ✦ Por otro lado, estarían los Convenios en los que se establecen actuaciones frente al acoso⁵² y procedimientos de prevención y tratamiento de situaciones de acoso moral⁵³, entre otros. Es decir, en este segundo caso, se establece una perspectiva más preventiva de las situaciones de acoso.

3.3. *ESTATUTO DE LOS TRABAJADORES*

Relacionado con el derecho reconocido en la Constitución Española a la dignidad personal, aparece en el ET, como derecho básico laboral, el derecho al respeto de la intimidad y la consideración debida a la dignidad del trabajador (art. 4.2.e), recogido también en los arts. 18 y 20.3 ET.

También se recoge el derecho básico de todo trabajador a su integridad física y una adecuada política de seguridad e higiene (art.4.2.d), desarrollado este precepto con más detalle el art. 19 de dicha Ley.

⁵⁰Entre otros muchos, el CC para peluquerías, institutos de belleza y gimnasios, BOE 31 marzo 2015, Núm. 77; el CC de aparcamientos, estacionamientos regulados de superficie, garajes, servicio de lavado y engrase de vehículos de Cataluña, DOGC 25 mayo 2015, Núm. 6878; el CC básico, de ámbito estatal, para la fabricación de conservas vegetales, BOE 26 diciembre 2014, Núm. 312

⁵¹ ALFONSO MELLADO, C.L., SALCEDO BELTRAN, C...: “Negociación colectiva y acoso en el trabajo”, en AAVV. (Dir. FABREGAT MONFORT, G.). *Acoso moral, sexual y por razón de sexo en el trabajo: un tratamiento integral*, cit. pág. 22, pág. 40.

⁵² CC estatal para las industrias extractivas, industrias del vidrio, industrias cerámicas, y para las del comercio exclusivista de los mismos materiales para los años 2014, 2015 y 2016, BOE 5 junio 2014, Núm. 136

⁵³ Entre otros muchos, el CC de cadenas de tiendas de conveniencia, BOE 12 noviembre 2013, Núm. 271; el CC estatal de grandes almacenes, BOE 22 abril 2013, Núm. 96.

3.4. CÓDIGO PENAL

La revisión realizada de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, en fecha 23 de diciembre de 2010, pasa a introducir en su Título VII De las torturas y otros delitos contra la integridad moral, un segundo párrafo en el artículo 173.1, donde queda establecido que “ con la misma pena serán castigados los que, en el ámbito de cualquier relación laboral o funcionarial y 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”.

La pena mencionada en este párrafo consiste en la pena de prisión de seis meses a dos años, suponiendo esta revisión la primera inclusión del *mobbing*, como tal, en el Código Penal, que se mantiene en la revisión vigente a día de hoy.

En el acoso psicológico el bien jurídico protegido ha de ser la integridad moral, ya que “a través del acoso moral se somete al trabajador a una situación de humillación personal, solo a través de la tutela del bien jurídico de la integridad moral se puede lograr una global protección del trabajador/a frente a dicho acoso laboral”, de ahí que se produzca su inclusión en el artículo 173.1 del Código Penal, considerando la mayoría de los autores que hasta su incorporación no se podía subsumir el acoso laboral a este artículo.

Estas conductas de acoso pueden también relacionarse con otros preceptos del código penal, si bien no se hace alusión expresa al fenómeno: delito de injurias o calumnias, de coacciones genéricas o agravadas, de amenazas, de imposición de condiciones ilegales de trabajo o de seguridad social, de lesiones y de incumplimiento de normas sobre prevención de riesgos laborales.⁵⁴

Se podría entender que la inclusión del acoso moral laboral en el Código Penal supone un avance en cuanto a su reconocimiento y regulación, aunque hay quienes son de la opinión de que “si el Derecho Penal no es el único mecanismo sancionador y si de él se desprenden las sanciones más graves, pareciera que éste debería ser subsidiario de otros sectores del ordenamiento (civil, administrativo, laboral, etc.), por lo que cuando existan otras vías o cuando concurren otras soluciones menos contundentes, deben ser

⁵⁴ MIR PUIG, C.: “La reforma penal actual: el *mobbing*”, en AA.VV. (Dir. Mir Puig, C.), *Derecho penal del siglo XXI*, Cuadernos de Derecho Judicial, VIII, Madrid (Consejo del Poder Judicial), 2007, págs. 232-262, ISSN: 1134-9670, ISBN: 978-84-96809-73-4

aquellas las medidas aplicables y no las propias de un Derecho penal que, necesariamente, debe ser entendido como una *ultima ratio*.”⁵⁵

Por otra parte, el art. 311.1 CP establece el siguiente precepto: “serán castigados con las penas de prisión de seis meses a seis años y multa de seis a doce meses: 1. 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” y el art. 316 dispone cual será la sanción para aquellos que infrinjan la normativa en materia de seguridad e higiene en el trabajo: “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”, con el fin de “castigar ya no el acoso propiamente dicho, sino la omisión en la protección contra el acoso por parte de la empresa.”⁵⁶

3.5. LEY DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El acoso moral constituye un riesgo psicosocial, definido éste como “el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tienen una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes”⁵⁷, por lo tanto, junto con el resto de riesgos tradicionales y existentes en un ambiente de trabajo, se deberán considerar también los riesgos psicosociales como un desafío de futuro en el campo de la prevención.⁵⁸

⁵⁵ REBOLLO VARGAS, R.: *Los delitos contra la integridad moral y la tipificación del acoso psicológico u hostilidad en el proyecto de reforma de Código Penal*, Anuario de Derecho Penal y Ciencias Penales, Vol. LX, 2007, págs. 205-242. Consultado el 16/05/2015. Acceso file:///C:/Users/Acer/Downloads/Dialnet-LosDelitosContraLaIntegridadMoralYLaTipificacionDe-2863882.pdf

⁵⁶ URRUTOKOETXEA BARRUTIA, M.: *La vía penal en el tratamiento jurídico del acoso laboral*, Albacete (Bomarzo), 2009, pág. 75

⁵⁷ MORENO JIMENEZ, B.; BAEZ LEON, C.: *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas*”, Madrid (INSHT), 2010, pág. 17. Acceso: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/fa ctores%20riesgos%20psico.pdf>

⁵⁸ NAVARRO NIETO, F.: *La Tutela Jurídica frente al Acoso Moral Laboral*, cit. pág. 23, pág. 80

3.5.1. Deber de protección.

Se entiende que el art. 40.2. CE está desarrollado en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, ya que es un artículo que precisa de desarrollo normativo para lograr una política empresarial de prevención de riesgos donde se concentren los criterios de eficacia, eficiencia y calidad y que no deberá dejar de lado las consecuencias de los factores de riesgo psicosociales como el acoso moral.⁵⁹

“Entre los diferentes riesgos que la Ley obliga a evaluar y prevenir están los de origen psicosocial, siendo obligación de las empresas identificar y analizar la potencial existencia”⁶⁰, por lo que queda claro que el *mobbing* supone un riesgo para la salud del trabajador afectado, por tanto se ha de observar también desde la perspectiva de la prevención, intentando evitar el riesgo o disminuirlo.

El art. 14 LPRL establece el derecho a la protección de los trabajadores frente a los riesgos laborales, derecho éste que hace referencia a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, con el correlativo deber del empresario (o de las Administraciones Públicas en su caso) de proteger a los trabajadores frente a los riesgos laborales.

Como ya se ha mencionado, el *mobbing* o acoso moral es considerado un riesgo psicosocial por lo que deberá ser objeto también de la actividad preventiva llevada a cabo por el empresario, a fin de asegurar la salud y seguridad en el entorno laboral. Toda esta protección deberá ser llevada a cabo a través de la integración de la actividad preventiva, adoptando medidas como pueden ser la evaluación de riesgos, vigilancia de la salud, información, consulta y participación y formación de los trabajadores (art. 14.2 LPRL).

Para todo ello se empleará una herramienta concreta, regulada en Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, denominada Plan de prevención de riesgos laborales, siendo los

⁵⁹PEDROSA ALQUEZAR, S. I.: “Actualidad de la prevención del acoso moral en el trabajo desde la perspectiva jurídica”, en AA.VV. (Coord. CORREA CARRASCO, M.): *Acoso moral en el trabajo*, cit. pág. 10, pág. 112.

⁶⁰CARBONELL VAYA, E. J. “Lo psicológico de la presión laboral tendenciosa”, en AAVV.: *El acoso laboral, antes llamado mobbing. Un enfoque integrador de los aspectos pericial, psicológico, preventivo y jurídico*, cit. pág. 17, pág. 116

instrumentos esenciales para su gestión y aplicación la evaluaciones de riesgos y la planificación de la actividad preventiva (art. 2.3 RSP).

3.5.2. ¿Cómo prevenir el acoso?

Se considera que el enfoque preventivo posee una doble ventaja:

- La posibilidad de centrarse en la obligación del empresario de actuar en el acoso, sea cual sea el sujeto activo.
- Fuerza a intervenir antes de la producción del daño, lo que es positivo y adecuado tanto desde el punto de vista individual de las posibles víctimas, como socialmente.⁶¹

Dentro de las acciones destinadas a prevenir el acoso moral, se pueden contemplar, por ejemplo, las que siguen:

- Formación: Sería de especial interés formar a los trabajadores sobre el acoso, facilitándoles el desarrollo de habilidades y estrategias para afrontar los conflictos y las situaciones estresantes; a la vez que el personal de los altos niveles jerárquicos ha de recibir formación específica relativa a la detección y resolución de conflictos, haciendo hincapié en este tema concreto⁶², todo ello en concordancia con el art. 19.1 LPRL, que establece que “el empresario deberá garantizar que cada trabajador reciba una formación teórica y práctica, suficiente y adecuada, en materia preventiva, tanto en el momento de su contratación, cualquiera que sea la modalidad o duración de ésta, como cuando se produzcan cambios en las funciones que desempeñe o se introduzcan nuevas tecnologías o cambios en los equipos de trabajo”.
- Establecer un código de conducta, encaminado a concienciar a la plantilla sobre aquellas conductas que no se permiten dentro del seno de la organización, a fin de establecer un entorno de trabajo lo más sano y agradable posible.
- Organización de las condiciones de trabajo, con el fin de estudiar la estructura interna y las características de funcionamiento de la empresa (existencia de jerarquización, fomento de la competitividad, trabajo por objetivos...)

⁶¹ URRUTOKOETXEA BARRUTIA, M.: *Acoso laboral y lesión de Derechos Fundamentales*, cit. pág. 12, pág. 202.

⁶² JURADO SEGOVIA, A.: *Acoso moral en el trabajo: análisis jurídico-laboral*, cit, pág. 8, pág. 306-307.

- Instaurar un protocolo de gestión de conflictos, estableciendo cómo se puede denunciar la situación de acoso y ante qué órgano ha de presentarse, a fin de que tramite y gestione la situación⁶³.
- También es importante que los sistemas de comunicación resulten eficaces y estén bien definidos, así como estudiar los posibles cambios que se puedan producir, como un aumento de absentismo o de situaciones de incapacidad temporal.

3.5.3. Evaluación

Para concluir si existe *mobbing* en las organizaciones e incluso evaluar la magnitud entre los trabajadores una vez que se ha producido el riesgo, hay diferentes instrumentos que hacen posible esa tarea; entendiéndose que con evaluación de los riesgos se hace referencia al “proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse” (art. 3.1 RSP).

En este caso se puede valorar tanto su prevalencia (cuantos trabajadores de la organización de ven afectados), como el tipo y la magnitud de las consecuencias y la relación de éstas con el *mobbing*.⁶⁴

“Para proceder a la evaluación, habrá de tenerse en cuenta los factores psicosociales antecedentes de la aparición del *mobbing* [...], utilizando métodos generales de evaluación de riesgos psicosociales, metodologías de análisis de clima social o diseñar un instrumento que identifique esos factores. Otros cuestionarios inciden en identificar situaciones de *mobbing*”, como son⁶⁵:

- Cuestionario LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terror), fue desarrollado por Leymann en 1990 y recoge las 45 conductas que él mismo establece, debiendo contestar el sujeto si se han sufrido o no.⁶⁶

⁶³ FABREGAT MONFORT, G.: *La obligación empresarial de tutela frente al acoso laboral en la empresa*, cit. pag.9, págs. 48-51.

⁶⁴ MARTIN DAZA, F.; PÉREZ BILBAO, J.: *NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing*, cit. pág. 9.

⁶⁵ ARAUJO, C.; CASTEJON, E.; ROYO, S.: “Notas prácticas. Acoso psicológico en el trabajo, *mobbing*”, Madrid (INSHT), Nº. 96, 2006.

⁶⁶ FIDALGO, A. M.; PIÑUEL, I.: “La escala Cisneros como herramienta de valoración del *mobbing*”, *Psicothema*, Vol. 16, Nº. 4, 2004, págs. 615-624

- Cuestionario LIPT-60, que supone una readaptación del cuestionario de Leymann, llevada a cabo por González de Rivera y Rodríguez Abuín en el año 2003. En él incorporan a las anteriores 45 conductas 15 nuevos ítems que reflejan comportamientos de acoso frecuentes en España.⁶⁷
- Escala Cisneros: “es un cuestionario desarrollado por el profesor Iñaki Piñuel de carácter auto administrado compuesto por 43 ítems que objetivan y valoran 43 conductas de acoso psicológico. Dicho cuestionario forma parte del Barómetro CISNEROS, integrado por una serie de escalas cuyo objetivo es sondear de manera periódica el estado y las consecuencias, de la violencia en el entorno laboral de las organizaciones.”⁶⁸
- Escala NAQ-R: surge en el año 2003 de la mano de Sáez, García-Izquierdo y Llory. Consiste en que los participantes respondan con qué frecuencia, dentro de los seis últimos meses, han sufrido cada uno de los 24 actos negativos que se señalan.⁶⁹
- TST (Test de Salud Total), desarrollado en EEUU en 1962, contiene 120 preguntas destinadas a medir la salud mental, con el fin de poner en evidencia si existen desórdenes psíquicos.⁷⁰

3.6. ESTATUTO BÁSICO DEL EMPLEADO PÚBLICO

La Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, es de las pocas que contempla la figura del acoso moral de forma expresa. Su art. 14, referido a los derechos individuales, establece el derecho “al respeto de su intimidad, orientación sexual, propia imagen y dignidad en el trabajo, especialmente frente al acoso sexual y por razón de sexo, moral y laboral” (art. 14.h) EBEP) y, generalizando, establece el ya mencionado derecho a la protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo (art. 14.l) EBEP).

⁶⁷ GONZALEZ, P.; OLMEDO, M.: “La violencia en el ámbito laboral: la problemática conceptualización del mobbing, su evaluación, prevención y tratamiento”, cit. pág. 18.

⁶⁸ FIDALGO, A. M.; PIÑUEL, I.: “La escala Cisneros como herramienta de valoración del *mobbing*”, cit. pág. 31.

⁶⁹ GARCIA IZQUIERDO, M; MESEGUER DE PEDRO, M.; SAEZ NAVARRO, M. C.; SANCHEZ MECA, J.; SOLER SANCHEZ, M. I.: “Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del *mobbing*”, *Psicothema*, Vol. 19, Nº. 2, 2007, págs. 225-230.

⁷⁰ FIDALGO VEGA, M.; PEREZ BILBAO, J.: *NTP 421: “Test de salud total” de Langner-Amiel: su aplicación en el contexto laboral*, Madrid (INSHT), 1997. Consultado el 16/05/2015. Acceso: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_421.pdf

No conviene olvidar que estos derechos lo son tanto para los funcionarios públicos incluidos en el ámbito de aplicación de la mencionada Ley, como para el personal laboral al servicio de las Administraciones Públicas (art. 1.1 y 2 EBEP).

3.7. NOTAS TÉCNICAS DE PREVENCIÓN

Las Notas Técnicas de Prevención surgen en el año 1982, de la mano del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, con el objetivo de convertirse en manuales de consulta. No tiene carácter vinculante, es decir, no son de obligado cumplimiento por parte de las empresas, `solo pretenden ayudar en las tareas preventivas.

En el ámbito del acoso psicológico se han desarrollado una serie de NTP que pueden resultar de apoyo para entender el fenómeno y adoptar las medidas oportunas para su prevención:

- NTP 823: pretende ser un apoyo para valorar las situaciones de acoso.⁷¹
- NTP 854: Cuyo objetivo es intentar esclarecer la difícil conceptualización del fenómeno para poder proceder a una delimitación del problema.⁷²
- NTP 476: ofrece una conceptualización del *mobbing*, aclarando cuales son las conductas que se suelen emplear por los acosadores, porque fases pasa el acoso, qué consecuencias puede tener tanto en la víctima como en su entorno y cómo se puede evaluar; es decir, aporta un “esquema” de todo lo que implica esta figura.⁷³
- NTP 891: “propone un procedimiento preventivo proactivo que sirva como marco de actuación eficaz frente a las situaciones de violencia en el trabajo”, incluida, entre ellas, la violencia psicológica.⁷⁴

⁷¹ SEBASTIAN CARDENAR, M. L.; FIDALGO VEGA, M.: *NTP 823: Sistema de análisis Triangular del Acoso (SATA): un método de análisis del acoso psicológico en el trabajo*, Madrid (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo), 2009. Consultado el 16/05/2015. Acceso <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/821a921/823%20web.pdf>

⁷² FIDALGO VEGA, M.; GALLEGO FERNÁNDEZ, Y.; FERRER PUIG, R.; NOGAREDA CUIXART, C.; PÉREZ ZAMBRANA, G. Y GARCÍA MARCIÁ, R.: *NTP 854: Acoso psicológico en el trabajo: definición*, cit. pág. 11.

⁷³ MARTIN DAZA, F.; PÉREZ BILBAO, J.: *NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing*, cit. pág. 9.

⁷⁴ MEJIAS GARCIA, A.; CARBONELL VAYA, E. J.; GIMENO NAVARRO, M. A.; FIDALGO VEGA, M.: *NTP 891: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I)*, Madrid (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene el en Trabajo), 2011. Consultado el 16/05/02015. Acceso:<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/881a915/ntp-891%20w.pdf>

- NTP 892: es una segunda parte de la anterior, donde “se describe secuencialmente el proceso de aplicación del procedimiento, se detallan los recursos necesarios para su aplicación y se dan unas recomendaciones para su uso”.⁷⁵

4. TUTELA JUDICIAL EFECTIVA

El art. 24.1 CE establece el siguiente precepto: “todas las personas tienen derecho a obtener la tutela efectiva de los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, sin que, en ningún caso, pueda producirse indefensión”.

Dicha tutela puede ser solicitada por la persona que ha soportado la conducta hostigadora ante diferentes Jurisdicciones:

- Ante el Tribunal Constitucional: mediante el Recurso de Amparo se podrá recabar la tutela de las libertades y derechos que se han mencionado anteriormente de la CE, por ser derechos fundamentales merecedores de la máxima protección, tal y como recogen los arts. 53 y 54 CE; aunque hay quien concluye que los bienes jurídicos recogidos como derechos fundamentales en la CE no son el fundamento más adecuado para combatir jurídicamente el acoso laboral.⁷⁶
- Jurisdicción Contencioso-Administrativa: cuando el acoso se ha producido en el seno de las Administraciones Públicas, bien siendo los actores funcionarios públicos o personal al servicio de la Administración.
- Jurisdicción Penal, aludiendo al art. 173.1 CP y los mencionados anteriormente.
- Jurisdicción Civil, ya que quien causa un daño que le sea imputable tiene el deber de solventarlo, ya sea dentro del ámbito de la relación contractual o fuera de él; regulado ello en el Real Decreto de 24 de julio de 1889 por el que se publica el Código Civil. En este caso se buscará la reparación de:
 - ✦ Bienes no patrimoniales, como sucede en el caso de daños morales producidos con las conductas de *mobbing*.

⁷⁵ MEJIAS GARCIA, A.; CARBONELL VAYA, E. J.; GIMENO NAVARRO, M. A.; FIDALGO VEGA, M.: *NTP 892: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (II)*, Madrid (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo), 2011. Consultado el 16/05/2015. Acceso:<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/881a915/ntp-892%20w.pdf>

⁷⁶ JURADO SEGOVIA, A.: *Acoso moral en el trabajo: análisis jurídico-laboral*, cit. pág. 8, pág. 109.

- * Bienes patrimoniales, debido al lucro cesante –por los ingresos dejados de obtener si se inician situaciones de incapacidad– y al daño emergente –consecuencia de los gastos médicos que pueden surgir por las consecuencias derivadas del acoso–.⁷⁷

De acuerdo con lo anterior, se podría exigir:

- * Responsabilidad contractual (art. 1101 y ss. CC): “Quedan sujetos a la indemnización de los daños y perjuicios causados los que en el cumplimiento de sus obligaciones incurrieren en dolo, negligencia o morosidad, y los que de cualquier modo contravinieren al tenor de aquéllas.” (art. 1101 CC).
- * Responsabilidad extracontractual (art. 1902 y ss. CC): “El que por acción u omisión causa daño a otro, interviniendo culpa o negligencia, está obligado a reparar el daño causado.” (art. 1902 CC).
- * Responsabilidad civil derivada de responsabilidad penal, que se puede exigir ante esta Jurisdicción o bien ante la Penal.

Es importante determinar de qué tipo de responsabilidad se trata, ya que los plazos de prescripción de la acción son distintos en función de que se trate de una u otra.

- Por último, ante la Jurisdicción Social, donde se verán, a continuación, los procesos más habituales.

4.1. JURISDICCIÓN SOCIAL

4.1.1. Proceso de extinción contractual

El art. 50.1.c) del ET establece que el trabajador puede solicitar la extinción del contrato de trabajo justificada en el incumplimiento grave de sus obligaciones por parte del empresario. Ello tendrá su base en la no contemplación del empleador de las medidas debidas de seguridad y salud en el trabajo, siendo ésta “la vía jurisdiccional que más jurisprudencia, y consolidada, ha proporcionado en cuanto a las consecuencias jurídicas del “mobbing”, destacando que si el afectado por las conductas de acoso actúa judicialmente mediante el reseñado artículo 50 del ET, la indemnización a la que tiene derecho está fijada legalmente por ese mismo artículo”⁷⁸, es decir, tendrá derecho a las

⁷⁷ MARTINEZ BARROSO, M. R.: “La reparación del riesgo psicosocial por la seguridad social. Presente y futuro”, en AA.VV.: *La tutela reparadora de los riesgos psicosociales*, cit. pág. 19, pág. 146.

⁷⁸ VICENTE ROJO, J.; CERVERA, A. M: *Mobbing o acoso laboral*, cit. pág. 12, pág. 68-70.

indemnizaciones previstas para el despido improcedente (33 días por año de servicio con un máximo de veinticuatro mensualidades –sin olvidar la indemnización contemplada en la anterior redacción del art. 56 ET–).

Aludiendo a este mismo precepto, si fuera el empresario el hostigador de la víctima, se podría extinguir la relación contractual por no haber respetado aquel el derecho del actor pasivo al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad (art. 4.2.e) del ET).

Asimismo, se establece que el trabajador puede solicitar la extinción del contrato debido a “las modificaciones sustanciales en las condiciones de trabajo llevadas a cabo sin respetar lo previsto en el artículo 41 de esta Ley y que redunden en menoscabo de la dignidad del trabajador” (art. 50.1.a) del ET); precepto donde se podrían encuadrar algunas de las conductas típicas del *mobbing*, como son: no encargarle ninguna tarea, privarle de realizar cualquier ocupación y vigilar para que no pueda encontrar ninguna por sí mismo o encargarle tareas muy inferiores a sus competencias.

De esta misma forma se pronuncian los Tribunales de Justicia, al establecer que el *mobbing* “vulnera el derecho a la integridad moral y la interdicción de tratos inhumanos o degradantes que consagra el art. 15 CE, y –en el ámbito normativo laboral– desconoce el derecho que a todo trabajador le reconoce el art. 4.2 e) ET, para que se le respeten su intimidad y la consideración debida a su dignidad. Derechos básicos cuya infracción por parte empresarial no puede sino ser calificada como grave incumplimiento de las obligaciones contractuales, en términos que justifican la extinción del contrato por voluntad del trabajador, "ex" art. 50.1 a) y c) ET” y, entendiendo también, las Salas de lo Social, que “la acción de extinción de contrato al amparo del artículo 50 del Estatuto de los Trabajadores , no está sometida a plazo de caducidad alguno y sí al plazo de prescripción de un año, plazo que debe de empezar a contarse, al tratarse de una actuación empresarial continuada, desde el momento del cese de la conducta empresarial [...]”⁷⁹.

Autotutela inmediata

La voluntad del afectado no es suficiente para poner fin a la relación laboral a través del art. 50 ET, requiere de una acción judicial de extinción del contrato, por lo

⁷⁹ STSJ Galicia, 7 de diciembre 2010 (AS/2011/148)

que el trabajador deberá seguir cubriendo su puesto de trabajo hasta que la sentencia sea firme, de modo que si deja de acudir al trabajo podría dar lugar a despido.⁸⁰

Por ello, en aras de lograr la protección de la víctima y conseguir su seguridad, ésta puede optar por intentar adquirir de los Tribunales la tutela cautelar, solicitando como medida cautelar la suspensión de la relación laboral. “Si judicialmente se dispensa esta tutela cautelar, aunque finalmente se desestime la pretensión extintiva del trabajador, ahora sí que el único riesgo a soportar por el trabajador será la pérdida de los salarios por el tiempo no trabajado, mas no cabrá entender que se ha producido un abandono o unas faltas de asistencia sancionables, pues se tratará de una suspensión de la relación laboral *ope iudicis*.”⁸¹, aunque solo se admite esta interrupción en los casos en que resulte insoportable el clima laboral, con existencia de malos tratos verbales y físicos o concurre peligrosidad para el trabajador.⁸² Esta medida cautelar viene recogida en el art. 180 de la Ley 36/2011, reguladora de la Jurisdicción Social.

Indemnización

Además de contemplarse la indemnización prevista para el despido improcedente, cabe pedir una por los daños y perjuicios ocasionados a la víctima, aunque “es necesario en cada caso analizar si en la pretensión de la parte actora, en la demanda, se contienen suficientes elementos, factores, descripciones o valoraciones que permitan identificar el daño o perjuicio producido a efectos de señalar la indemnización que pueda corresponderse con aquéllos”, pudiendo en ocasiones no estar esos elementos presentes, por lo que se fija discrecionalmente y de forma prudente⁸³.

Del mismo modo se pronuncia el TS al establecer que “la clara dicción del artículo 182 del Texto Refundido de la Ley de Procedimiento Laboral y su interpretación sistemática no permiten establecer que la única indemnización posible, en los casos de extinción contractual con violación de un derecho fundamental, sea la establecida en el artículo 50-2, en relación con el 56, del Estatuto de los Trabajadores, pues, una cosa es que la tramitación procesal a seguir, con carácter inexcusable, sea la de la extinción contractual y, otra muy distinta, es que se indemnicen, separadamente, los dos intereses

⁸⁰ y ⁷² NAVARRO NIETO, F.: *La Tutela Jurídica frente al Acoso Moral Laboral*, cit. pág. 23, pág. 174.

⁸¹ JURADO SEGOVIA, A.: *Acoso moral en el trabajo: análisis jurídico-laboral*, cit. pág. 8, pág. 535.

⁸³ STSJ Galicia, 23 de diciembre de 2012 (AS/2012/25)

jurídicos protegibles, como, así, se infiere de lo establecido en el artículo 180.1 del texto procesal laboral mencionado.”⁸⁴.

Actualmente este precepto viene recogido en el art. 183 LJS, que en resumidas cuentas viene a establecer que el Tribunal establecerá prudencialmente la cuantía del daño y que esa indemnización será compatible con la que correspondiera por la modificación o extinción del contrato de trabajo.

4.1.2. Derechos fundamentales

Del mismo modo, se podrá ejercitar ante la Jurisdicción Social la tutela de los derechos fundamentales y libertades públicas de acuerdo con el capítulo XI de la LJS, siempre que “la pretensión se suscite en el ámbito de las relaciones jurídicas atribuidas al conocimiento del orden jurisdiccional social o en conexión directa con las mismas”. Si se estima la demanda por el Juez, se derivarán las siguientes consecuencias, en función de las pretensiones ejercitadas:

- Declarará la existencia o no de vulneración de los derechos.
- Declarará la nulidad de la actuación del empleador o cualquier otra persona o entidad involucrada.
- Ordenará el cese inmediato de la actuación.
- Ordenará el restablecimiento del derecho vulnerado y la reposición de la situación al momento anterior a producirse la lesión, así como la reparación de las consecuencias derivadas de la conducta.

La ventaja de este proceso es que tiene carácter especial, sumario y preferente y, en el cual, no se exige conciliación previa.⁸⁵

4.2. OTRAS SANCIONES

4.2.1. Inspección de Trabajo y sanciones administrativas

Hay que tener en cuenta que la no contemplación de las medidas en materia de protección puede acarrear una serie de sanciones administrativas para el empleador, por dar lugar a infracciones recogidas en el Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por

⁸⁴ STS, 17 de mayo de 2006 (RJ/2006/7176)

⁸⁵ MEJIAS GARCIA, A.: “Presión laboral tendenciosa”, en. AAVV.: *El acoso laboral, antes llamado mobbing. Un enfoque integrador de los aspectos pericial, psicológico, preventivo y jurídico*, cit. pág. 17, págs. 190-193

el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social, ya que las infracciones relativas a las prevención, que tienen su causa en el acoso moral, son también susceptibles de encuadrarse en los arts. 12 y 13 de este Real Decreto⁸⁶, sin olvidar que “las responsabilidades administrativas que se deriven del procedimiento sancionador serán compatibles con las indemnizaciones por los daños y perjuicios causados y de recargo de prestaciones económicas del sistema de la Seguridad Social que puedan ser fijadas por el órgano competente de conformidad con lo previsto en la normativa reguladora de dicho sistema” (art. 42.3 LPRL)

La LPRL le atribuye una serie de funciones a la Inspección de Trabajo, entre otras: vigilar el cumplimiento de la normativa en materia de prevención; asesoramiento a las empresas y trabajadores; elaboración de informes por solicitud de los Juzgados; informar a la Autoridad Laboral sobre los accidentes de trabajo mortales y sobre enfermedades profesionales y sobre cualquier otro aspecto que le solicite la Autoridad Laboral (art. 9.1 LPRL).

Como se puede desprender de lo anterior, la Inspección de Trabajo desempeña un papel muy importante en lo que se refiere a la prevención de riesgos laborales y su intervención puede ser relevante “para el seguimiento y control de elementos objetivos en relación con las obligaciones preventivas de la empresa respecto de los riesgos psicosociales”.⁸⁷

“Podrá, en función de las circunstancias, utilizar como procedimiento complementario al sancionador por incumplimiento de las medidas preventivas, actuaciones de requerimiento o advertencia encaminadas a que se adopten las medidas oportunas y especialmente que se proceda a la evaluación de los riesgos para dirimir el origen del problema y las soluciones al mismo. Estos requerimientos o advertencias poseen una naturaleza compleja, ya que pueden cumplir una triple función: recomendaciones al empresario para que corrija omisiones o deficiencias preventivas, aconsejar medidas para prevenir daños o advertencias en sentido estricto de una posterior sanción. [...]”⁸⁸

⁸⁶ MARTINEZ ABASCAL, V. A.: *El acoso moral en el trabajo: claves para su protección extrajudicial*, Valencia (Tirant lo Blanch), 2008, pág. 102.

⁸⁷ NAVARRO NIETO, F.: *La Tutela Jurídica frente al Acoso Moral Laboral*, cit. pág. 23, pág. 107.

⁸⁸ URRUTOKOETXEA BARRUTIA, M.: *Acoso laboral y lesión de Derechos Fundamentales*, cit. pág.12, pág. 343.

Por tanto, ante situaciones de *mobbing*, se pueden activar los mecanismos de actuación de la Inspección de Trabajo, que pasarán por el control del cumplimiento de la legislación, advertencia e inicio de un periodo sancionador. Aunque también pueden actuar a través de la mediación, conciliación y arbitraje o como informadores de las Administraciones Públicas.⁸⁹

Y, de este modo, se pueden observar las siguientes infracciones que se pueden atribuir, con carácter general, a un supuesto de acoso moral y que tienen el carácter de grave: no integrar la prevención de riesgos laborales en la empresa, no llevar a cabo evaluaciones de riesgos, no planificar la actividad preventiva en función de la evaluación de riesgos, no formar ni informar a los trabajadores sobre los riesgos psicosociales y de qué medidas preventivas se pueden valer. (art. 12 LISOS)

Para graduar estas sanciones se tienen en cuenta una serie de criterios: a) La peligrosidad de las actividades desarrolladas en la empresa o centro de trabajo; b) El carácter permanente o transitorio de los riesgos inherentes a dichas actividades; c) La gravedad de los daños producidos o que hubieran podido producirse por la ausencia o deficiencia de las medidas preventivas necesarias; d) El número de trabajadores afectados; e) Las medidas de protección individual o colectivas adoptadas por el empresario y las instrucciones impartidas por éste en orden a la prevención de los riesgos; f) El incumplimiento de las advertencias o requerimientos previos a que se refiere el artículo 43 LPRL; g) La inobservancia de las propuestas realizadas por los servicios de prevención, los delegados de prevención o el comité de seguridad y salud de la empresa para la corrección de las deficiencias legales existentes; y h) La conducta general seguida por el empresario en orden a la estricta observancia de las normas en materia de prevención de riesgos laborales.

Una vez graduada la infracción se cuantificará la sanción, que puede oscilar entre las siguientes cantidades dispuestas en materia de prevención de riesgos laborales:

- Las faltas leves oscilan entre los 40 y los 2.045 € en función de su grado.
- Las infracciones graves pueden tener una sanción de multa de hasta 40.985 €.
- La multa impuesta a las infracciones muy graves va desde 40.986 a 819.780 €.

⁸⁹ VELAZQUEZ, M.: “Las posibilidades de actuación de la Inspección de Trabajo frente al acoso laboral o *mobbing*”, Lan Harremanak: Revista de Relaciones Laborales, Nº 7, 2002, págs. 155-170.

4.2.2. Publicidad de la sanción / condena

En multitud de ocasiones se suele condenar a la empresa a la publicación de la resolución judicial en los tablones de anuncios del centro de trabajo o en un lugar visible durante periodos ininterrumpidos de un número determinado de días.⁹⁰

Asimismo, se puede imponer la publicación de las sanciones, en virtud de lo establecido por el art. 40.2 LISOS: “las sanciones impuestas por infracciones muy graves, una vez firmes, se harán públicas en la forma que se determine reglamentariamente”.⁹¹

4.2.3. Recargo de prestaciones

El Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, establece el recargo de prestaciones económicas en caso de accidente de trabajo y enfermedad profesional, que se verán aumentadas de un 30 a 50 por 100 cuando no se hayan observado las medidas generales de seguridad e higiene en el trabajo, siendo el responsable del pago el empresario y compatible esta responsabilidad con la de cualquier orden (art. 123 LGSS).

Pero se plantea la cuestión, que no se acaba de resolver de forma precisa, si tal recargo resulta aplicable en aquellos casos de *mobbing* en los que se condena al empresario⁹² y es posible que esta duda venga derivada, una vez más, de la falta de regulación normativa específica de la figura del acoso psicológico.

De manera habitual, se ha considerado que no basta con alegar un deber genérico de seguridad para imponer tal recargo, a partir de lo cual surge la doctrina de que es exigible solo en aquellos casos en los que el riesgo pudiera haberse evitado.⁹³

Por otra parte, hay quien concluye esta cuestión afirmando que si los daños ocasionados como consecuencia del acoso son merecedores de calificarse como

⁹⁰ STSJ País Vasco, 21 de diciembre de 2010 (AS/2011/1697)

⁹¹ URRUTOKOETXEA BARRUTIA, M.: *Acoso laboral y lesión de Derechos Fundamentales*, cit. pág.12, pág. 344.

⁹² ALEMAÑ CANO, J., BALLESTER LAGUNA, F., RIVERA SANCHEZ, J.R., SIRVENT HERNANDEZ, N.: “La tutela jurídica del acoso laboral”, en AAVV. (Dir. FABREGAT MONFORT, G.). *Acoso moral, sexual y por razón de sexo en el trabajo: un tratamiento integral*, cit. pág. 22, pág. 120.

⁹³ MARTINEZ BARROSO, M. R.: “La reparación del riesgo psicosocial por la seguridad social. Presente y futuro”, en AA.VV.: *La tutela reparadora de los riesgos psicosociales*, cit. pág. 19, pág. 147.

accidente de trabajo y queda acreditada la relación entre la inobservancia de las medidas de prevención debidas y el daño ocasionado, se podrá aplicar el recargo de prestaciones al empresario.⁹⁴

5. ACOSO MORAL Y ENFERMEDAD DE TRABAJO.

Tendrá la consideración de enfermedad profesional aquella que sea contraída a consecuencia del trabajo por cuenta ajena siempre que este especificada como tal en el Real Decreto 1299/2006, de 10 de noviembre, por el que se aprueba el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social y se establecen criterios para su notificación y registro (art. 116 LGSS).

Teniendo en cuenta este cuadro, el acoso moral y sus consecuencias, que pueden llegar a ser muy graves sobre todo a nivel psicológico, no se podría considerar enfermedad profesional al no estar recogida como tal; pero debido a los daños que ocasiona en el trabajador si han de ser incluidos en la protección que se le otorga al accidente de trabajo⁹⁵, ya que en la actualidad las enfermedades psíquicas están descartadas del ámbito de las enfermedades profesionales y “se han visto derivadas a los accidentes y la homogeneización de su régimen jurídico.”⁹⁶

La LGSS establece que será merecedora de tal consideración “toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute por cuenta ajena” (art. 115.1 LGSS), a la vez que tendrá la consideración de accidente de trabajo las enfermedades que no incluidas en el cuadro de enfermedades profesionales, se contraigan con motivo de la realización del trabajo, siempre que se pruebe el nexo causal entre enfermedad y trabajo (art. 115.2.e) LGSS).

Teniendo en cuenta lo anterior, se considerará “el resultado lesivo del *mobbing* como contingencia profesional, accidente de trabajo, ya que el art. 115 LGSS es un precepto que tiene estructura abierta [...]”⁹⁷ y, en atención a ello, no han sido pocas las

⁹⁴ AZAGRA SOLANO, M.: “Recargo de prestaciones: ¿también en los casos de *mobbing*?”, Aranzadi Doctrinal, Nº 2, 2010, págs. 67-80.

⁹⁵ AGRA VIFORCOS, B.; FERNANDEZ FERNANDEZ, R.; TASCÓN LOPEZ, R.: *La respuesta jurídico-laboral frente al acoso moral en el trabajo*, cit. pág. 17, pág. 177.

⁹⁶ NAVARRO NIETO, F.: *La Tutela Jurídica frente al Acoso Moral Laboral*, cit. pág. 23, pág. 217.

⁹⁷ OLARTE ENCABO, S.: “La incidencia del acoso moral en el ámbito del sistema de Seguridad Social: hacia la equiparación de las enfermedades psicolaborales”, en AA.VV. (Coord. CORREA CARRASCO, M.): *Acoso moral en el trabajo*, cit. pág. 10, pág. 162.

Salas de los Tribunales Superiores que han considerado el origen laboral de un cuadro depresivo como consecuencia de un conflicto, pasando a considerar la depresión, que en circunstancias normales habría sido calificada de enfermedad común, como accidente de trabajo a consecuencia de la conexión con el trabajo.⁹⁸

Por todo lo dicho, la situación de acoso moral tendrá la consideración de enfermedad del trabajo y no de enfermedad profesional, mientras no se proceda a incluirla en la lista de enfermedades profesionales.

6. OTROS PROCEDIMIENTOS DE SOLUCION

Cuando se den conductas de acoso moral entre compañeros, el empresario puede tener en cuenta dos opciones: los instrumentos de movilidad geográfica o funcional para así separar a los sujetos implicados; o el despido disciplinario para sancionar al sujeto activo, todo ello en virtud de su *ius variandi*.⁹⁹

La decisión más difícil en la primera opción es, quizás, la referente a la elección del trabajador que va a ser movilizado: ¿la víctima o el acosador? La doctrina señala que por razones de justicia la decisión debería afectar al sujeto activo de la conducta de acoso, si bien se afirma que en ocasiones lo más viable es ofrecer un cambio de puesto de trabajo a la víctima”.¹⁰⁰

Siempre que esta movilidad sea posible, si la víctima la solicita puede ser la mejor solución que sea ella la movilizada, ya que así se verá alejada de esa situación y de la/s persona/s que la han propiciado, aunque también se podría considerar una buena alternativa el cambio en las condiciones de trabajo, por ejemplo, a través de un cambio de departamento o incluso en el mismo pero con un horario distinto del acosador¹⁰¹, aunque esta opción se podría entender menos favorable para la víctima, pero puede que sea la única si no existe otro centro de trabajo.

⁹⁸ Entre otras, STSJ C. Valenciana, 12 de marzo de 2014 (AS/2014/1494); STSJ Aragón, 25 de noviembre de 2009 (JUR/2010/187675); STSJ Cataluña, 11 de junio de 2004 (JUR/2004/208461).

⁹⁹ AGRA VIFORCOS, B.; FERNANDEZ FERNÁNDEZ, R.; TASCÓN LOPEZ, R.: *La respuesta jurídico-laboral frente al acoso moral en el trabajo*, cit. pág. 17, pág. 105.

¹⁰⁰ JURADO SEGOVIA, A.: *Acoso moral en el trabajo: análisis jurídico-laboral*, cit. pág. 8, pág. 334

¹⁰¹ FABREGAT MONFORT, G.: *La obligación empresarial de tutela frente al acoso laboral en la empresa*, cit. pág. 9, pág. 60-62.

La otra posibilidad, y puede que también la más acertada y justa, sería que el empresario procediera al despido disciplinario del acosador, ya que su conducta ha de considerarse como falta muy grave al vulnerar un derecho fundamental de la víctima, y así lo tipifican algunos de los CCT mencionados anteriormente. Este despido viene regulado en el art. 54 ET y aunque no hace mención expresa al acoso moral si contempla las otras formas de acoso; además de mencionar que se considerarán incumplimientos contractuales las ofensas verbales o físicas al empresario o personas que trabajen en la empresa (art. 54.2.c) ET), que como se han visto son conductas típicas del *mobbing*.

CONCLUSIONES

PRIMERA.- Muy poca gente conoce el término *mobbing* ni mucho menos lo que implica su significado, no son conscientes de que los casos de acoso se pueden llegar a dar en un entorno laboral ni de los problemas que conlleva para la salud de la víctima. Mucha gente opina que por ser gente adulta la que ocupa el papel de acosador y acosado se puede sobrellevar mejor y no se dan con intenciones realmente maliciosas, llegando incluso a opinar que “algo habrá hecho la víctima” para verse envuelta en esas conductas contra su persona, y aunque es posible que algo haya hecho, nada puede justificar esa situación de hostigamiento destinada a destruir su moral e integridad.

SEGUNDA.- Resulta sumamente desalentadora la falta de cooperación y respeto en algunos ambientes laborales, en los que debería primar el trabajo en equipo, el buen clima laboral... ese gusto por ir trabajar y relacionarse con iguales que compartan las mismas inquietudes profesionales. En lugar de eso, la sociedad y el mundo se mueven a un ritmo vertiginoso, se producen cambios constantes, cada vez de forma más rápida; y en esta situación de continuos cambios y globalización aumenta también la competitividad, ya que hay que saber adaptarse a estos cambios e incluso anticiparse para poder salir exitoso de las situaciones que se presenten mejor que los competidores. Esto preocupa tanto a las organizaciones como a sus empleados, ya que querrán ser los mejores en su cometido y no estarán dispuestos a ser superados. Se puede pensar que estos entornos tan dinámicos y complejos son el caldo de cultivo idóneo para que puedan surgir los riesgos psicosociales y, en concreto, por ser el tema a tratar, es normal que aparezca el *mobbing* con la intención de “deshacerse” de una persona de la organización, bien porque le sobra a alguien o, bien, porque es una competencia directa que puede superar a otro trabajador.

Se hace difícil, en la actualidad, pensar en entornos laborales seguros, libres de riesgos psicosociales debido a la gran cantidad de cambios e información a la que se tiene que enfrentar un trabajador en su día a día, por ello las empresas habrán de contemplar los riesgos psicosociales en las evaluaciones de riesgos para proceder posteriormente a analizar las medidas preventivas que se deben contemplar.

Aun así, la evaluación de los riesgos psicosociales y su posterior prevención, en concreto del *mobbing*, aun constituye un reto de futuro, queda un largo camino por

recorrer para que las técnicas preventivas sean verdaderamente eficaces, sin olvidar que también juega un papel importante el posterior diagnóstico de las víctimas para poder dar un tratamiento idóneo, ya que suelen acudir a pedir ayuda médica cuando la situación está muy avanzada y desarrollan síntomas como estrés, ansiedad, depresión... lo que puede llevar a diagnósticos erróneos que dificultaran la completa curación del sujeto pasivo.

TERCERA.- Hay que educar a la sociedad en lo referente a este problema, deben ser consciente de los gastos que origina en la sociedad y de las graves consecuencias que se desencadenan en la víctima. Para ello hay que pasar por educar en el respeto a los demás, respecto a su moral e integridad, que es posiblemente el punto de partida para que estas conductas de hostigamiento hacia otro trabajador desaparezcan o al menos se presenten como indeseables para el resto de compañeros.

CUARTA.- La exigencia temporal establecida para que se pueda llegar a hablar de *mobbing* y exigir las correspondientes responsabilidades, puede dificultar mucho su detección por parte del sujeto pasivo, ya que ésto, sumado a las muchas manifestaciones y conductas que pueden ser llevadas a cabo por el acosador, pueden hacer más complicado afirmar que se trata de una situación de hostigamiento psicológico. Todo ello hará que una vez que el problema sea detectado por la víctima, e incluso por la propia organización, las consecuencias ya sean lo suficientemente graves como para que su solución sea sencilla y rápida; la víctima seguramente ya habrá caído en estados de ánimo bajos, aislamiento, ansiedad, depresión... resultará mucho más complicado ayudarla a recuperarse del maltrato sufrido y exigir responsabilidades.

QUINTA.- Las empresas, como garantes de la seguridad y salud de sus trabajadores, deberían de formar a los empleados en este aspecto, para que puedan detectar los síntomas desde el primer momento sin que la situación llegue a ser irreversible por los daños que haya podido causar en la víctima. Han de proponer las posibles vías de actuación, nombrando a alguna persona ante quien se pueda denunciar la situación y estableciendo cuáles serán los cauces a seguir. A su vez, deberían ser totalmente explícitos con las sanciones que se impondrán a los trabajadores hostigadores y sería adecuado alentar a todos para que ante estas situaciones, siendo meros observadores, se atrevan a denunciarlas y no formen parte de ese acoso, ni siquiera haciendo el vacío a la víctima por el miedo a “ser los siguientes”. Sin olvidar,

que si existe tal miedo a los superiores o el propio empresario, siempre se podrá denunciar ante la Inspección de Trabajo para que actúen en consideración a través de los resultados obtenidos de la pertinente investigación.

SEXTA.- Quedando claro el hecho de que el acoso moral en el trabajo constituye un grave problema en las actuales relaciones laborales, que aboca al sujeto pasivo a un bucle de depresiones y otros cuadros psicológicos y patologías bastantes alarmantes, es necesario una regulación específica, clara y contundente que debería reunir una serie de preceptos, como pueden ser:

- A quien exigirle responsabilidades en los casos de acoso moral.
- Instrumentos eficaces para controlar la aparición de estas conductas, para que de esta forma se puedan detectar y frenar a tiempo, y que de esta forma la víctima no llegue a experimentar un gran daño en sus derechos fundamentales. Resultando tales instrumentos de carácter obligatorio para intentar acabar con estas situaciones, siempre, claro está, que quede demostrada su eficacia.
- Marcar sanciones estrictas en los casos de acoso horizontal, que realmente se lleven a cabo cuando quede probada la concurrencia del *mobbing*. También sería interesante barajar un régimen de responsabilidades para el resto de compañeros conocedores de la situación, que aunque no participaron de forma activa si se mantuvieron indiferentes al acoso sufrido por la víctima.
- Establecer un baremo de sanciones cuantiosas a los empresarios que no cumplan la normativa de prevención en este aspecto, y a los trabajadores implicados (ya sean superiores o se trate de acoso horizontal), de forma que también estas sanciones puedan actuar de forma disuasoria, que otros posibles sujetos activos se amilanen ante las sanciones que pueden recaer sobre ellos, ya no solo de ruptura de la relación laboral por despido disciplinario, sino también indemnizaciones por daños causados que no han de ser depreciadas.

SÉPTIMA.- Como se puede extraer de lo dicho anteriormente, las organizaciones tienen un papel protagonista en la aparición de las conductas de *mobbing*, ya que su estructura y funcionamiento interno pueden favorecer la aparición de dichas situaciones, cada parte de la estructura empresarial jugará un papel importante. Por lo tanto, no es solo una cuestión de acosador-víctima; y, teniendo en cuenta la posición en la que se encuentran, ha de ser la propia empresa la que tome las medidas necesarias para

proteger al empleado afectado y sancionar duramente al sujeto activo, previniendo así, también, que en el futuro sea más difícil que proliferen las conductas de hostigamiento.

OCTAVA.- A día de hoy muchas de las situaciones de incapacidad derivadas del trabajo tienen su base en riesgos psicosociales, que pueden pasar por encadenamientos de situaciones de incapacidad temporal para, en algunos casos, terminar en incapacidades permanentes debido al espeluznante estado psicológico en que puede atrapado el perjudicado.

NOVENA.- Por último, hay que señalar la consideración que los Tribunales establecen del *mobbing* como accidente de trabajo, siempre que quede probada la relación entre éste y el trabajo. La inclusión de los riesgos psicosociales como enfermedades profesionales aún está muy lejos de ser una realidad, debido a que las enfermedades profesionales se encuentran tipificadas en una lista cerrada, siendo mucho más fácil tipificarlos como accidente de trabajo debido a su carácter más abierto.

En la última actualización del cuadro de enfermedades profesionales (Real Decreto 1299/2006, de 10 de noviembre, por el que se aprueba el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social y se establecen criterios para su notificación y registro) se recogen las enfermedades causadas por agentes químicos, físicos, biológicos, carcinogénicos y otros agentes no comprendidos en estos apartados; quedando excluidas las enfermedades que pueden derivar de riesgos psicosociales, siendo estos cada vez más habituales en los entornos laborales.

Esto puede considerarse un atraso, ya que en las actuales relaciones de trabajo los riesgos psicosociales son causantes de una gran cantidad de situaciones de incapacidad, provocando en el sujeto pasivo toda una serie de cuadros patológicos bastantes alarmantes y dañinos para su salud, siendo una de las causas de mayor siniestralidad laboral y de bajas. Por ello, se deberían recoger este tipo de riesgos como causantes de enfermedades profesionales, y quedar limitados al tratamiento de accidente de trabajo.

Aun así, los Tribunales que tiene conocimiento de estas situaciones, siempre que su existencia sea real, muestran cero tolerancia, imponiendo sanciones significativas y que se podrían considerar ejemplares y exigiendo responsabilidades a todos los sujetos implicados.

Aun así, queda mucho camino por recorrer, se debe perseguir la concienciación de la sociedad ante estas muestras de falta de respeto e intimidación a otro igual, abogar para que las empresas sean conscientes y no miren hacia otro lado ante estas conductas y conseguir una legislación eficiente que resuelva todas las dudas que puedan surgir y que marque específicamente como se castigará a los responsables.

BIBLIOGRAFÍA

AGENCIA EUROPEA PARA LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO:
“Acoso moral en el trabajo”, FACTS, 23, Bélgica, 2002, ISSN: 1681-2085.

AGENCIA EUROPEA PARA LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: *El estrés: definición y síntomas*. Consultado el 14/05/2015. Acceso https://osha.europa.eu/es/topics/stress/definitions_and_causes

AGRA VIFORCOS, B.; FERNANDEZ FERNANDEZ, R.; TASCÓN LOPEZ, R.: *La respuesta jurídico-laboral frente al acoso moral en el trabajo*, Murcia (Laborum), 2004, ISBN: 84-95863-44-8.

ALEMAÑ CANO, J., BALLESTER LAGUNA, F., RIVERA SANCHEZ, J.R., SIRVENT HERNANDEZ, N.: “La tutela jurídica del acoso laboral”, en AAVV. (Dir. FABREGAT MONFORT, G.). *Acoso moral, sexual y por razón de sexo en el trabajo: un tratamiento integral*, Albacete (Bomarzo), 2012, ISBN: 978-84-15000-79-2.

ALFONSO MELLADO, C.L., SALCEDO BELTRAN, C.: “Negociación colectiva y acoso en el trabajo”, en AAVV. (Dir. FABREGAT MONFORT, G.). *Acoso moral, sexual y por razón de sexo en el trabajo: un tratamiento integral*, Albacete (Bomarzo), 2012, ISBN: 978-84-15000-79-2.

ARAUJO, C.; CASTEJON, E.; ROYO, S.: “Notas prácticas. Acoso psicológico en el trabajo, *mobbing*”, *Madrid (INSHT), N.º 96, 2006*, ISSN: 213-7658.

AZAGRA SOLANO, M.: “Recargo de prestaciones: ¿también en los casos de *mobbing*?”, *Aranzadi Doctrinal*, N.º 2, 2010, págs. 67-80, ISSN: 1889-4380.

BOADA, J.; DE DIEGO, R. Y VIGIL, A.: “*Mobbing*: análisis de las propiedades psicométricas y estructura factorial de cuatro escalas (MOBB-90; MOBBCF-21; MOBBCG-15 y MOBBCS-28)”, *Revista Encuentros en Psicología Social*, N.º 1, 2003.

CALERO JAEN, C.; NAVARRO DOMENICHELLI, R.: “El *mobbing*, un riesgo laboral emergente en las empresas”, *Revista de treball, economia i societat*, N.º 33, 2004, págs. 33-40, ISSN 1137-0874.

- CARBONELL VAYA, E. J. “Lo psicológico de la presión laboral tendenciosa”, en AAVV. *El acoso laboral, antes llamado mobbing. Un enfoque integrador de los aspectos pericial, psicológico, preventivo y jurídico*, Valencia (Tirant Lo Blanch), 2008, ISBN: 978-84-9876-043-9.
- CES GARCIA, E.M.: “El *mobbing*, un nuevo riesgo laboral a prevenir en la Unión Europea. La sentencia del Tribunal de Justicia de 23 de enero de 2002”, Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, nº 37, págs. 205-218. Consultado el 30/05/2015. Acceso http://www.empleo.gob.es/es/publica/pub_electronicas/destacadas/revista/numeros/37/juris3.pdf
- CORREA CARRASCO, M.: “El concepto jurídico de acoso moral en el trabajo”, en AA.VV. (Coord. Correa Carrasco, M.): *Acoso Moral en el Trabajo. Concepto, prevención, tutela procesal y reparación de daños*, Navarra (Aranzadi), 2006, ISBN: 84-9767-664-5.
- DE LA IGLESIA MARI, M.; PADIAL ORTIZ, O.: “El *mobbing* como enfermedad del trabajo”, Lan Harremanak, 7, 2002, págs. 231-240.
- FABREGAT MONFORT, G.: *La obligación empresarial de tutela frente al acoso laboral en la empresa*, Albacete (Bomarzo), 2011, ISBN: 978-84-15000-47-1.
- FERNANDEZ-COSTALES MUÑIZ, J.: “Las consecuencias sociolaborales de la materialización de los riesgos psicosociales en el trabajo”, en AA.VV.: *La tutela reparadora de los riesgos psicosociales*, Lisboa (Juruá), 2010, ISBN: 978-989-8312-06-8.
- FIDALGO VEGA, M.: *NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (I): definición y proceso de generación*, Madrid (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo), 2007.
- FIDALGO VEGA, M.; GALLEGO FERNÁNDEZ, Y.; FERRER PUIG, R.; NOGAREDA CUIXART, C.; PÉREZ ZAMBRANA, G. Y GARCÍA MARCIÁ, R.: *NTP 854: Acoso psicológico en el trabajo: definición*, Madrid (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo), 2009.
- FIDALGO VEGA, M.; PEREZ BILBAO, J.: *NTP 421: “Test de salud total” de Langner-Amiel: su aplicación en el contexto laboral*, Madrid (INSHT), 1997.

Consultado el 16/05/2015. Acceso:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_421.pdf

FIDALGO, A. M.; PIÑUEL, I.: “La escala Cisneros como herramienta de valoración del *mobbing*”, *Psicothema*, Vol. 16, Nº. 4, 2004, págs. 615-624, ISSN 0214 – 9915.

FORNES VIVES, J.: “Mobbing: la violencia psicológica como fuente de estrés laboral”, *Enfermería Global*, nº 1, 2002, págs. 1-10, ISSN: 1695-6141.

GARCIA IZQUIERDO, M; MESEGUER DE PEDRO, M.; SAEZ NAVARRO, M. C.; SANCHEZ MECA, J.; SOLER SANCHEZ, M. I.: “Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del *mobbing*”, *Psicothema*, Vol. 19, Nº. 2, 2007, págs. 225-230, ISSN 0214 - 9915.

GINER ALEGRIA, C.A.: “Aproximación conceptual y jurídica al termino acoso laboral”, *Anales de Derecho*, 2011, Nº 29, págs. 224-245, ISSN: 1989-5992.

GONZÁLEZ PONDAL, T.I.: *Mobbing. El acoso psicológico en el ámbito laboral*, 2ª Edición, Montevideo (B de F Ltda.), 2012, ISBN: 978-9974-676-41-1.

GONZALEZ, P.; OLMEDO, M.: “La violencia en el ámbito laboral: la problemática conceptualización del *mobbing*, su evaluación, prevención y tratamiento”, *Acción psicológica*, vol. 4, nº2, 2006, 107-128.

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

JURADO SEGOVIA, A.: *Acoso moral en el trabajo: análisis jurídico-laboral*, Madrid (La Ley), 2008, ISBN: 978-84-9725-885-2.

KONRAD LORENZ. Fundación Universitaria. Consultado el 11/05/2015. Acceso <http://www.konradlorenz.edu.co/es/>

LEYMANN, H.: *Mobbing. La persécution au travail*, París (Seuil), 1996.

MARTIN DAZA, F.; PÉREZ BILBAO, J.: *NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing*, Madrid ((Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo), 1998. Consultado el 11/05/2015. Acceso http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_476.pdf

- MARTINEZ ABASCAL, V. A.: *El acoso moral en el trabajo: claves para su protección extrajudicial*, Valencia (Tirant lo Blanch), 2008, ISBN: 978-84-9876-174-0.
- MARTINEZ BARROSO, M. R.: “La reparación del riesgo psicosocial por la seguridad social. Presente y futuro”, en AA.VV.: *La tutela reparadora de los riesgos psicosociales*, Lisboa (Juruá), 2010, ISBN: 978-989-8312-06-8.
- MARTÍNEZ LEÓN, M.; IRURTIA MUÑIZ, M.; CAMINO MARTÍNEZ LEÓN, C.; TORRES MARTÍN, H.; QUEIPO BURÓN, D.: “El acoso psicológico en el trabajo o *mobbing*: patología emergente”, *Gaceta internacional de ciencias Forense*, N°3, 2012, ISSN: 2174-9019.
- MEJIAS GARCIA, A.: “Presión laboral tendenciosa”, en. AAVV.: *El acoso laboral, antes llamado mobbing. Un enfoque integrador de los aspectos pericial, psicológico, preventivo y jurídico*, Valencia (Tirant Lo Blanch), 2008, ISBN: 978-84-9876-043-9.
- MEJIAS GARCIA, A.; CARBONELL VAYA, E. J.; GIMENO NAVARRO, M. A.; FIDALGO VEGA, M.: *NTP 891: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I)*, Madrid (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene el en Trabajo), 2011. Consultado el 16/05/2015. Acceso:<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/881a915/ntp-891%20w.pdf>
- MEJIAS GARCIA, A.; CARBONELL VAYA, E. J.; GIMENO NAVARRO, M. A.; FIDALGO VEGA, M.: *NTP 892: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (II)*, Madrid (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene el en Trabajo), 2011. Consultado el 16/05/2015. Acceso:<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/881a915/ntp-892%20w.pdf>
- MIR PUIG, C.: “El acoso moral en el trabajo (*mobbing*) y en la escuela (*bullying*) y el derecho penal”, *Estudios de derecho judicial*, N°. 94, 2006, págs. 173-256, ISSN: 1137-3520.
- MIR PUIG, C.: “La reforma penal actual: el *mobbing*”, en AA.VV. (Dir. Mir Puig, C.), *Derecho penal del siglo XXI*, Cuadernos de Derecho Judicial, VIII, Madrid

(Consejo del Poder Judicial), 2007, págs. 232-262, ISSN: 1134-9670, ISBN: 978-84-96809-73-4

MORÁN ASTORGA, C.: *Estrés, Burnout y Mobbing. Recursos y estrategias de afrontamiento*, 2ª edición, Salamanca (Amarú), 2009, ISBN: 978-84-8196-310-6.

MORENO JIMENEZ, B.; BAEZ LEON, C.: *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas*”, Madrid (INSHT), 2010. Acceso:<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

NAVARRO NIETO, F.: *La Tutela Jurídica frente al Acoso Moral Laboral*, Navarra (Aranzadi), 2007, ISBN: 978-84-8355-424-1.

OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO: *Guía del formador SOLVE: integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo*. 2012. Consultado el 11/05/2015. Acceso http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_203378.pdf

OLARTE ENCABO, S.: “La incidencia del acoso moral en el ámbito del sistema de Seguridad Social: hacia la equiparación de las enfermedades psicolaborales”, en AA.VV. (Coord. CORREA CARRASCO, M.): *Acoso moral en el trabajo. Concepto, prevención, tutela procesal y reparación de daños*, Navarra (Aranzadi), 2006, ISBN: 84-9767-664-5.

PEDROSA ALQUEZAR, S. I.: “Actualidad de la prevención del acoso moral en el trabajo desde la perspectiva jurídica”, en AA.VV (Coord. Correa Carrasco, M.): *Acoso Moral en el Trabajo. Concepto, prevención, tutela procesal y reparación de daños*, Navarra (Aranzadi), 2006, ISBN: 84-9767-664-5.

PERALTA, C.: “El acoso laboral-Mobbing- Perspectiva psicológica”, *Revista de estudios sociales*, N° 18, 2004, ISSN: 1900-5180. Consultado el 17/05/2015. Acceso <http://res.uniandes.edu.co/view.php/378/index.php?id=378>

PEREZ MACHIO, A.I. “Concreción del concepto jurídico de “mobbing”, bien jurídico lesionado y su tutela Jurídico-Penal”, *Revista electrónica de Ciencia Penal y Criminología*, 2004, N° 06-06, págs. 01-64, ISSN: 16950194.

PIÑUEL, I.: *Mobbing, estado de la cuestión. Todo lo que siempre quiso saber y nadie le explico sobre el acoso psicológico en el trabajo*, Barcelona (Gestión 2000), 2008, ISBN: 978-84-96612-92-1.

PIÑUEL Y ZABALA, I.: *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*, Santander (Sal Terrae), 2001, ISBN: 84-293-1410-5.

REBOLLO VARGAS, R.: *Los delitos contra la integridad moral y la tipificación del acoso psicológico u hostilidad en el proyecto de reforma de Código Penal*, Anuario de Derecho Penal y Ciencias Penales, Vol. LX, 2007, págs. 205-242. Consultado el 16/05/2015. Acceso file:///C:/Users/Acer/Downloads/Dialnet-LosDelitosContraLaIntegridadMoralYLaTipificacionDe-2863882.pdf

RIQUELME, A.: “Mobbing, un tipo de violencia en el lugar de trabajo”, Ciencias Sociales Online, 2006, Vol. III, Nº 2, págs. 39-57, ISSN: 0718-1671.

SEBASTIAN CARDENAR, M. L.; FIDALGO VEGA, M.: *NTP 823: Sistema de análisis Triangular del Acoso (SATA): un método de análisis del acoso psicológico en el trabajo*, Madrid (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo), 2009. Consultado el 16/05/2015. Acceso <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/821a921/823%20web.pdf>

URRUTOKOETXEA BARRUTIA, M.: *Acoso laboral y lesión de Derechos Fundamentales*, Albacete (Bomarzo), 2014, ISBN: 978-84-15923-33-6.

URRUTOKOETXEA BARRUTIA, M.: *La vía penal en el tratamiento jurídico del acoso laboral*, Albacete (Bomarzo), 2009, ISBN: 978-84-96721-84-5.

VELAZQUEZ, M.: “Las posibilidades de actuación de la inspección de trabajo frente al acoso laboral o *mobbing*”, Lan Harremanak, Nº 7, 2002, págs. 155-170, ISSN: 1575-7048.

VICENTE ROJO, J. y CERVERA, A.M: *Mobbing o acoso laboral*, Madrid (Tébar), 2005, ISBN: 84-7360-216-1.

● JURISPRUDENCIA

STSJ Andalucía, 1 de abril de 2008 (AS/2009/1024)

STSJ Aragón, 25 de noviembre de 2009 (JUR/2010/187675)

STSJ Cataluña, 30 de marzo de 2012 (RJCA/2012/404)

STSJ Cataluña, 11 de junio de 2004 (JUR/2004/208461)

STSJ C. Valenciana, 12 de marzo de 2014 (AS/2014/1494)

STSJ C. Valenciana, 16 de noviembre de 2010 (AS/2011/282)

STSJ Galicia, 17 de julio de 2008 (AS\2008\1945)

STSJ Galicia, 22 de octubre de 2009 (AS\2009\2542)

STSJ Galicia, 7 de diciembre de 2010 (AS/2011/148)

STSJ Galicia, 23 de diciembre de 2012 (AS/2012/25)

STSJ Islas Canarias/ Las Palmas, 27 de mayo de 2010 (AS/2010/2644)

STSJ Madrid, 9 de diciembre de 2008 (AS/2009/261)

STSJ País Vasco, 18 de mayo de 2010 (AS/2010/2542)

STSJ País Vasco, 21 de diciembre de 2010 (AS/2011/1697)

STS, 17 de mayo de 2006 (RJ/2006/7176)

SJS Madrid, 18 de junio de 2001 (Núm. 238/2001)

● CONVENIOS COLECTIVOS

CCT básico, de ámbito estatal, para la fabricación de conservas vegetales, BOE 26 diciembre 2014, Núm. 312

CCT de aparcamientos, estacionamientos regulados de superficie, garajes, servicio de lavado y engrase de vehículos de Cataluña, DOGC 25 mayo 2015, Núm. 6878

CCT de cadenas de tiendas de conveniencia, BOE 12 noviembre 2013, Núm. 271

CCT del Sector de Empleados de Fincas Urbanas de la Comunidad de Castilla y León, BOCYL 3 junio 2015, Núm. 104.

CCT Estatal de grandes almacenes, BOE 22 abril 2013, Núm. 96

CCT Estatal para las industrias extractivas, industrias del vidrio, industrias cerámicas, y para las del comercio exclusivista de los mismos materiales para los años 2014, 2015 y 2016, BOE 5 junio 2014, Núm. 136

CCT para peluquerías, institutos de belleza y gimnasios, BOE 31 marzo 2015, Núm. 77

