

**PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO
LABORAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO**

AUTOR: JOSÉ M^a URIS LLORET

Murcia, 15 de mayo de 2012

Este trabajo se realizó en las prácticas del Máster de Prevención de Riesgos Laborales que imparten la Universidad de Murcia y la Universidad Politécnica de Cartagena, correspondiente al curso académico 2010-2011, y que se realizaron en el Instituto de Seguridad y Salud Laboral de la Región de Murcia, siendo los tutores de estas prácticas curriculares por parte del Organismo D^a María Ángeles Villanueva Río y por la Universidad D. Mariano Meseguer de Pedro.

AGRADECIMIENTOS

El agradecimiento es la memoria del corazón, siguiendo esta bonita frase, este trabajo estaría incompleto si no mencionara que es deudor de un significativo número de personas que de un modo u otro me ha ayudado a conocer mejor la prevención de los riesgos en el ámbito laboral. Especialmente en el tema que he tratado en este análisis quiero dar las gracias a la Doctora D^a Carmen Sánchez Trigueros, cuya dirección y orientación sobre la investigación de los riesgos psicosociales, su repercusión en las relaciones laborales y medios para prevenirlos ha sido fundamental, al profesorado del Máster en Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Murcia y la Universidad Politécnica de Cartagena por enseñarme esta disciplina académica tan importante y ayudarme a conocer la misma, a los compañeros y compañeras con los que he compartido aulas por su ayuda en estas cuestiones, al Director del Instituto de Seguridad y Salud Laboral, D Tomás Pérez Fuentes, por su colaboración y atención durante mi estancia en esa Institución, a D^a María Ángeles Villanueva Río, Jefa de Servicio de Higiene Industrial y Salud Laboral, por haberme facilitado una importante documentación sobre la materia que he tratado en este estudio, procurar que tuviese los recursos necesarios para poder realizarlo y por su contribución a este trabajo, y finalmente y no por ello menos importante, al personal de este Organismo por el buen trato y el apoyo que me han brindado.

ÍNDICE

ABREVIATURAS Y SIGLAS UTILIZADAS.....	5
INTRODUCCIÓN.....	6
I. RELEVANCIA Y ANTECEDENTES DEL ACOSO EN EL ÁMBITO LABORAL .	8
II. INCIDENCIA DE ESTA VIOLENCIA RELACIONAL	10
III. CONSECUENCIAS DEL ACOSO LABORAL.....	12
IV. MEDIDAS PARA PREVENIR EL ACOSO EN EL ÁMBITO LABORAL	13
V. PROTOCOLOS PARA PREVENIR EL ACOSO LABORAL	15
VI. ESTUDIO SOBRE LOS PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN	19
1. PREAMBULO	19
2. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS	20
3. POLÍTICA DE DIVULGACIÓN.....	21
4. TIPOS DE ACOSO QUE PUDEN PRODUCIRSE.....	22
5. DEFINICIONES DE ACOSO.....	22
A) ACOSO MORAL.....	23
a) CONCEPTO.....	23
b) MODALIDADES	23
c) COMPORTAMIENTOS QUE SE PUEDEN MANIFESTAR EN UN PROCESO DE ACOSO	26
d) CONDUCTAS QUE NO SON CONSIDERADAS ACOSO.....	27
B) ACOSO DISCRIMINATORIO.....	27
C) ACOSO SEXUAL.....	28
A) CONCEPTO.....	28
b) CLASES DE ACOSO SEXUAL	29
c) ELEMENTOS CONFIGURADORES	29
d) ACOSO POR RAZÓN DE SEXO	30
6. CONSECUENCIAS	30
7. MEDIDAS PREVENTIVAS.....	30
8. PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN	32
A) PROCEDIMIENTO INFORMAL	35
B) PROCEDIMIENTO FORMAL.....	38
9. RESULTADOS DE LAS INSTRUCCIONES Y LAS ACCIONES	39

10. PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	40
11. SEGUIMIENTO	40
12. REVISIÓN	41
13. SERVICIO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS ACOSADAS	41
14. REFERENCIA NORMATIVA	42
15. RECURSOS EXTERNOS PARA ATENDER A LAS PERSONAS TRABAJADORAS QUE HAN SUFRIDO ACOSO	42
CONCLUSIONES.....	44
BIBLIOGRAFÍA	46
PROTOCOLOS ANALIZADOS	49
RELACIÓN DE CONVENIOS COLECTIVOS EXAMINADOS.....	50
ÍNDICE CRONOLÓGICO DE DISPOSICIONES CITADAS	51
NOTAS TÉCNICAS DE PREVENCIÓN DEL I.N.S.H.T. Y OTROS DOCUMENTOS CONSULTADOS	52
PÁGINAS WEB.....	53

ABREVIATURAS Y SIGLAS UTILIZADAS

AGE	= Administración General del Estado
CC OO	= Comisiones Obreras
NTP	= Nota Técnica de Prevención
UAM	= Universidad Autónoma de Madrid
UGT	= Unión General de Trabajadores

INTRODUCCIÓN

El objetivo de este trabajo es examinar los protocolos de actuación para prevenir los comportamientos en materia de acoso en el ámbito laboral y para realizar este cometido he analizado distintos procedimientos que han efectuado instituciones, sindicatos y empresas, con el fin de observar las cláusulas que se han incluido en estos documentos.

Asimismo, también serán objeto de análisis otros estudios y datos que nos pueden informar sobre esta materia y la importancia que tiene la prevención de este riesgo laboral, debido a los daños que pueda causar en la salud de las personas trabajadoras y las repercusiones negativas que tiene tanto en las empresas como en la sociedad.

Para iniciar el desarrollo de este trabajo, en primer lugar, nos debemos acercar a esta figura que es sumamente compleja y a la incidencia que tiene en los lugares de trabajo.

El acoso laboral, se ha convertido en un fenómeno social, que en mayor o en menor medida, está presente en todas las actividades del tejido productivo, afectando a un importante número de trabajadores; las cifras que muestran las estadísticas en algunos sectores son alarmantes, destacando en este aspecto el sector servicios, que es el más proclive a sufrir esta patología.

Las diversas situaciones de acoso que se originan en el ámbito laboral prohibidas por el ordenamiento jurídico son: el acoso moral, el acoso por circunstancias específicas (por razón de sexo, por razón de origen racial o étnico, por motivos de religión o convicciones, discapacidad, edad y orientación sexual) y el acoso sexual.

Creo que es conveniente, y de esta forma lo he tratado en este trabajo, que en los protocolos se observen todos los tipos de acoso, por una parte, para evitar todo tipo de violencia moral en el trabajo, y por otra parte, porque con frecuencia unas situaciones de

acoso van asociadas a otras, por ejemplo la mujer que sufre acoso moral, por no acceder a un acoso sexual.

Estos procedimientos se debían completar con otros sobre las agresiones físicas en los lugares de trabajo, forma de prevenirla y actuar ante la misma.

En segundo lugar, después de tener un conocimiento más profundo sobre estos conflictos interpersonales, se analizan los recursos con que pueden contar las empresas para evitar que se produzcan estas situaciones en su seno y los beneficios que les reportara a las mismas y a sus integrantes prevenir este riesgo laboral.

Y en tercer lugar, se realiza un estudio de diversos protocolos tanto de instituciones públicas como de empresas privadas, resaltando los puntos más importantes de estos documentos.

Una vez expuesto el tema de este trabajo y cómo se ha desarrollado, les invito a su lectura, con el fin de que la información que nos proporcionan los procedimientos frente al acoso laboral sea de utilidad para detectar y solucionar los conflictos interpersonales que se puedan originar en los centros productivos.

I. RELEVANCIA Y ANTECEDENTES DEL ACOSO EN EL ÁMBITO LABORAL

Durante la primera década de este nuevo siglo, entre las situaciones de riesgos que más incidencia ha tenido y tiene en los centros de trabajo, se encuentra las situaciones de acoso a que son sometidas los trabajadores.

Debido a la relevancia que ha adquirido la violencia moral en estos últimos años, ha sido foco de atención de numerosos estudios e investigaciones desde diversas disciplinas científicas, publicándose una extensa literatura sobre esta materia; considerándose «una patología laboral característica y necesitada de una tipificación y una respuesta jurídica»¹.

Aunque no estamos ante un fenómeno nuevo, las conductas de violencia psicológica en el lugar de trabajo, según la mayoría de expertos que han tratado esta materia, es tan antigua como el propio trabajo², existiendo en efecto, desde que unas personas trabajan para otras; algunos autores señalan que existen comportamientos de acoso psicológico descritos hace más de 3.000 años en los salmos de la Biblia³.

¹ NAVARRO NIETO, F.: La tutela jurídica frente al acoso moral laboral, Editorial Aranzadi, 2007, pág. 13.

² En este sentido, Vid. ROMERO RODENAS, M.J.: *Protección frente al acoso moral en el trabajo*, Bomarzo, 3ª edición, 2005, pág. 9. «Se trata de un fenómeno tan antiguo como el propio trabajo, que ha permanecido en una cierta clandestinidad ante el temor de las víctimas a denunciar su existencia. Sin embargo, los devastadores efectos que produce sobre la salud de los trabajadores, unido a los altos costos que representa para las empresas y la sangría económica que origina para el sistema de protección social, han sido causa de que aflore a la superficie». Vid. ESCUDERO MORATALLA, J.F. y POYATOS I MATAS, G.: *Mobbing: Análisis multidisciplinar y estrategia legal*, Editorial Bosch, 2004, pág. 24. «El hecho de que un sujeto sea marginado, hostigado, vejado por sus propios compañeros o su jefe, para que aborrezca la situación y se marche, es tan antigua como el propio trabajo, y desde luego se ha seguido manifestando tras la aparición del Derecho del Trabajo». Vid. CAVAS MARTINEZ, F., «El acoso moral en el trabajo “mobbing”: delimitación y herramientas jurídicas para combatirlo». *Actualidad Jurídica Aranzadi*, núm. 555, 2002, pág. 1. «Aunque las conductas de violencia psicológica en el lugar de trabajo («mobbing») constituyen un fenómeno antiguo y muy extendido (con matices distintos según las culturas y los contextos), durante mucho tiempo se ha subestimado este grave problema y sólo en los últimos años está siendo objeto de una creciente atención en los foros científicos, judiciales, mediáticos y sindicales»; 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*, Editorial Aranzadi, 2006, pág. 42. «Las distintas formas de violencia relacional no son nuevas. Son situaciones que han acompañado el devenir humano a lo largo de la historia. Lo que ha cambiado ha sido la sensibilidad social frente a las mismas que ha ido aumentando de forma paralela a nuestra civilización».

³ PIÑUEL Y ZABALA, I.: *Mobbing. Manual de autoayuda. Claves para reconocer y superar el acoso psicológico en el trabajo*, Santillana Ediciones Generales, 2003, pág. 86.

Sin embargo, ESCUDERO MORATALLA considera que este planteamiento es erróneo; indicando que «puede ser cierto, en lo que respecta a la consideración psicológica del *mobbing*, pero no en cuanto a la jurídica», cuando se conforma un Derecho del Trabajo, y unos ordenamientos laborales que reconocen esos derechos, es cuando se puede hablar con propiedad de *mobbing* jurídico⁴.

En esta línea, RODRÍGUEZ INIESTA señala que la evolución de la sociedad, la complejidad del mundo laboral, la hipersensibilidad social, han llevado al «*descubrimiento*», o mejor dicho al reconocimiento o toma en consideración de ciertas conductas, que siempre han estado presentes en el mundo de las relaciones laborales, pero ante las cuales nadie era consciente de su relevancia o trascendencia⁵.

⁴ ESCUDERO MORATALLA, J.F. y POYATOS I MATAS, G.: *Mobbing: Análisis multidisciplinar y estrategia legal*, ob. cit., pág. 29.

⁵ RODRÍGUEZ INIESTA, G.: «El acoso laboral y la protección frente al mismo», en AA VV. (Dir., SÁNCHEZ TRIGUEROS, C.), *La Presencia Femenina en el Mundo Laboral: Metas y Realidades*. Editorial Aranzadi, 2006.

II. INCIDENCIA DE ESTA VIOLENCIA RELACIONAL

Pese al gran interés que ha suscitado este riesgo laboral durante los últimos años, las cifras que muestran las estadísticas en algunos sectores son alarmantes, destacando el sector servicios, que es más proclive a sufrir estos conflictos interpersonales.

Para acercarnos a la gravedad de este fenómeno socio-laboral, a continuación se citan algunos datos extraídos de encuestas recogidas en distintos ámbitos:

La VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, refleja unos datos de acoso psicológico que oscilan entre el 1,4% (criterio más restrictivo) al 2,9% (criterio menos restrictivo) de trabajadores afectados. El criterio más restrictivo agrupa a los trabajadores que manifiestan ser objeto de conductas de acoso diariamente o al menos una vez por semana; en el criterio menos restrictivo estas conductas se producen una vez por semana o al menos algunas veces al mes¹.

En la II Encuesta de Condiciones de Trabajo de la Región de Murcia, un 2,6% de los trabajadores manifiesta haber sido objeto en los doce últimos meses de conductas de acoso psicológico atendiendo al criterio más restrictivo, y un 4,6% manifiesta haber sido objeto de estas acciones atendiendo al criterio menos restrictivo².

Estas cifras son sensiblemente inferiores a las que presentan otras investigaciones, y en particular, el estudio Cisneros VI³, realizado en el ámbito de la

¹ <http://www.mtas.es/insht/statistics/viencuenta.pdf>

² <http://www.carm.es/issl>

³ Los datos de este estudio se han extraído del manual de PIÑUEL Y ZABALA, I.: «El mobbing o acoso psicológico en el trabajo», en AA VV. (Dir. MIR PUIG, C.), *El mobbing desde la perspectiva social, penal y administrativo*, Consejo General del Poder Judicial, 2006, pág. 60. Para más información de cómo se elaboran estos estudios Vid. LÓPEZ CABARCOS, M.A. y VÁZQUEZ RODRIGUEZ, P.: *Mobbing. Cómo prevenir, identificar y solucionar el acoso psicológico en el trabajo*, Ediciones Pirámide, 2003, pág. 56. «Iñaki Piñuel, con su grupo de investigación elaboró el Barómetro Cisneros (Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales). Este cuestionario está construido para sondear de manera periódica el estado y los índices de la violencia en el entorno laboral de las organizaciones (Piñuel, 2001; 293). Está diseñado de tal manera que hasta la pregunta 46, la persona entrevistada no sabe que las conductas sobre las que le están preguntando se corresponden al fenómeno conocido como mobbing. Así se evita que cada persona conteste acerca de lo que subjetivamente entiende que es acoso psicológico en el trabajo».

Comunidad de Madrid, que indica que un 10% de los trabajadores de la Comunidad Autónoma citada son víctimas de acoso en el trabajo o *mobbing*; por sectores de actividad, este porcentaje se incrementaba hasta el 22,60% en la Administración Pública, el 18,70% en actividades sociales y servicios sociales, y el 12,60% en sanidad.

Según ROMERO RODENAS, la indefinición jurídica del concepto de *mobbing* y las distintas acepciones del término son la causa de que los distintos informes elaborados acerca de su incidencia social presenten resultados hartos dispares⁴.

También en este sentido, ESCUDERO MORATALLA y POYATOS I MATAS, indican que la disparidad de resultados está provocado fundamentalmente por la inexistencia de un concepto uniformado de «*mobbing*», además que la utilización directa del término anglosajón, favorece una interpretación subjetiva y no objetivizada del concepto⁵.

De estas afirmaciones se puede concluir, que no hay una respuesta sencilla a la pregunta acerca del número de trabajadores que resultan acosados. Tampoco sabemos cuántos trabajadores se sienten personalmente acosados, lo sean o no⁶.

⁴ ROMERO RODENAS, M.J.: Protección frente al acoso moral en el trabajo, ob. cit. pág. 10.

⁵ ESCUDERO MORATALLA, J.F. y POYATOS I MATAS, G.: *Mobbing: Análisis multidisciplinar y estrategia legal*, ob. cit. pág. 37.

⁶ ALFONSO MELLADO, C.L., prólogo en CARBONELL VAYÁ, E.J., GIMENO NAVARRO, M.A. y MEJÍAS GARCÍA, A.: *El acoso laboral, antes llamado mobbing. Un enfoque integrador de los aspectos pericial, psicológico, preventivo y jurídico*. Tirant lo Blanch, 2008, pág. 15.

III. CONSECUENCIAS DEL ACOSO LABORAL

Este emergente riesgo profesional que se genera en el seno de las empresas, tienen una repercusión negativa en:

Los **trabajadores**: pueden entrar en la espiral de un tipo de estrés creciente que va minándolos físicamente y que termina haciéndose crónico e inespecífico, dando lugar a multitud de afecciones o enfermedades somáticas crónicas, pudiendo originar bajas laborales.

En **las empresas**: la situación físico-psíquica del trabajador, a causa de estas agresiones, obviamente repercute negativamente en la marcha de la organización, pudiendo reducir sensiblemente la eficiencia y eficacia del proceso productivo¹, afectando a sus ventajas en costes y reduciendo la competitividad de la empresa en el sector económico en que se desenvuelve².

La sociedad: tiene que soportar costes sanitarios, subsidios a cargo de la seguridad social, gastos en medicamentos, etc³.

¹ TAMAMES, R.: *Diccionario de Economía*, Alianza Editorial, 1992. «Los conceptos de eficiencia y de *eficacia* se relacionan entre sí; el primero es la actuación económica en sentido estricto, y el segundo es la actuación organizativa o administrativa». Vid. MARTÍNEZ BARROSO, M.R.: «Reflexiones en torno al acuerdo marco europeo sobre el estrés en el trabajo», en *Aranzadi Social* núm. 22/2004 (Estudio). BIB 2005/716, pág. 10. «Incluso las alteraciones mentales poco importantes producidas por el estrés, como la incapacidad para concentrarse, lo reducido de los rasgos de atención y el deterioro de las habilidades para tomar decisiones, pueden tener en el ámbito de la organización un coste significativo, en forma de disminución de la eficiencia y la efectividad».

² Diario *El País*, 4 de junio de 2001. «El 7,9 % de las personas en activo se muestra totalmente de acuerdo con la afirmación de que en su lugar de trabajo el acoso laboral generalizado reduce mucho la eficacia. (Datos de la Primera Encuesta sobre Violencia en el Entorno Laboral, llevada a cabo por la Escuela de Estudios Empresariales de la Universidad de Alcalá)».

³ Vid. MESEGUER DE PEDRO, M. et al: «*Prácticas para prevenir el mobbing en el trabajo*», Mobbing violencia psicológica en el trabajo. Edita CSI-CSIF, 2004, pág. 15. «En la Comunidad Autónoma del País Vasco, Gutierrez y Mugarra (2003) hacen una estimación de los costes sociales del *mobbing* en el año 2002. Para esta estimación analizan los costes en tres apartados: los procedentes por bajas laborales, las consultas de salud mental de las personas afectadas en tratamiento y el consumo de fármacos y antidepresivos. Tomando en consideración un porcentaje de afectados por *mobbing* entre un mínimo del 5% (Paoli y Merllie, 2001) hasta el 16% (Piñuel, 2001) concluyen: Por bajas laborales el coste iría desde los 77.8 hasta los 248.9 millones de euros. Por consultas de salud mental desde los 128.79 hasta los 412.32 millones de euros. Y, por consumo de antidepresivos desde los 2.8 hasta los 9 millones de euros. Por tanto el coste total sería de unos 243.39 millones de euros anuales en la previsión más favorable, hasta los 778,5 millones de euros en la menos favorable».

IV. MEDIDAS PARA PREVENIR EL ACOSO EN EL ÁMBITO LABORAL

Cómo se ha podido constatar el acoso laboral es un fenómeno complejo, que tiene una importante incidencia en los lugares de trabajo y que las encuestas presentan unos resultados muy distintos.

Estas circunstancias, como es lógico, hacen más ardua la tarea de prevenir estos riesgos laborales, tanto en el diseño de los instrumentos de prevención, como en la aplicación práctica de los mismos.

No obstante, es necesario avanzar en este campo, debido a la relevancia que tiene esta patología en el ámbito laboral, calificándola algunos autores como el cáncer laboral del nuevo milenio: que empieza a cobrar caracteres de pandemia⁴.

Por esta situación, es necesario conocer en que consiste este tipo de violencia, definir claramente lo que es acoso y distinguirlo de lo que no le es, y que las empresas incorporen medidas preventivas para hacer frente a este riesgo emergente.

Las medidas de prevención que están incorporando las empresas para evitar que se produzcan estos comportamientos violentos son: la evaluación de los riesgos psicosociales, protocolos de actuación, cuestionarios específicos para la evaluación del acoso⁵ y otros medios como servicios de mediación, etc.

Entre las distintas medidas de prevención para afrontar estas agresiones en el ámbito laboral, en este trabajo se analizarán los protocolos de intervención para mediar en la solución de conflictos interpersonales, porque según algunos expertos en esta materia son unos de los medios más eficaces.

⁴ El estudio que realiza GÓNZALEZ NAVARRO, F.: *Acoso psíquico en el trabajo (El alma bien jurídico a proteger)*. Civitas Ediciones, 2002, tiene su origen en la conferencia que pronunció, en la Facultad de Psicología de la Universidad de Santiago de Compostela, durante la clausura de las Jornadas sobre «Hostigamiento moral en el trabajo: una epidemia del siglo XXI», el autor hace referencia a la significación del título de las citadas jornadas en la pág. 147.

⁵ NTP-823. «La complejidad de los procesos y técnicas de captación y las dificultades para la transformación de los datos brutos en información y en conocimiento hacen que existan muy pocos cuestionarios específicos para la evaluación del acoso».

También hay autores, como GIMENO NAVARRO et al.⁶, que señalan que esta forma de proceder supone intervenir sólo cuando hay una denuncia, lo que suele darse cuando el deterioro en la salud del trabajador es elevado, opinando que este sistema es un planteamiento reactivo, tardío y puntual.

Discrepo en parte de este criterio, porque aunque estoy plenamente convencido de que sí no se gestionan bien estos procedimientos pueden derivar en una guía de cómo se tienen que presentar las denuncias por acoso, entiendo que el objeto de estos protocolos debe ser más ambicioso e informar de forma efectiva para evitar que se produzcan estos riesgos laborales.

En este sentido, hago referencia al protocolo de la Universidad Autónoma de Madrid⁷, que señala en el apartado *Inicio y naturaleza del procedimiento* «El presente procedimiento no tendrá carácter disciplinario ni se identifica con ninguna especie de expediente informativo o información reservada en cuanto diligencia de carácter previo a la apertura de un expediente disciplinario. No goza de naturaleza represiva ni punitiva, sino que va dirigido a la prevención de los conflictos en el ámbito laboral con el fin de evitar riesgos psicosociales».

Asimismo, creo que debo matizar que aunque discrepo en este punto con la exposición de GIMENO NAVARRO et al., su manual sobre Procedimientos de conflictos es de suma importancia en esta materia y su planteamiento para actuar frente a la violencia es fundamental⁸.

⁶ GIMENO NAVARRO, M.Á.; MEJÍAS GARCÍA, A.; CARBONELL VAYÁ, E.J.: *Protocolos sobre acoso laboral. Procedimientos de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral*. Tirant lo Blanch, 2009, págs. 21-22.

⁷ Universidad Autónoma de Madrid. Protocolo para la prevención de situaciones de riesgo psicosocial en el entorno laboral de la UAM.

⁸ GIMENO NAVARRO, M.Á.; MEJÍAS GARCÍA, A.; CARBONELL VAYÁ, E.J.: *Protocolos sobre acoso laboral*, ob. cit., págs. 22-23. «El Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral considera que para actuar frente a la violencia se han de considerar cuatro momentos. Éstos son:

- Prevención proactiva.
- Detección temprana de situaciones de riesgo de violencia laboral.
- Gestión y resolución interna del conflicto.
- Respuestas de solución desde la organización.

V. PROTOCOLOS PARA PREVENIR EL ACOSO LABORAL

Entre las medidas preventivas que se están empleando para erradicar las agresiones violentas en el ámbito laboral, como se ha expuesto anteriormente, uno de los medios más eficaces que se están utilizando con mayor frecuencia son los procedimientos o protocolos.

Varios expertos en el estudio de la violencia en los lugares de trabajo, han coincidido en la importancia de implantar protocolos para esclarecer y resolver los conflictos entre los trabajadores.

Entre estos entendidos en este tema por la importancia de sus investigaciones considero que se debe hacer referencia en el campo de la psicología a PIÑUEL Y ZABALA¹, en materia jurídica VELAZQUEZ LIVIA² y CUBO MAYO y PÉREZ-BUSTAMENTE MOURIER³, estos últimos autores, en su estudio buscan una visión preventiva desde el punto de vista de un grupo de Inspectores de Trabajo.

La importancia de estas medidas también se ve reflejada en distintas normativas autonómicas como la Ley 12/2010, de 18 de noviembre, de Igualdad entre Mujeres y

¹ PIÑUEL Y ZABALA, I.: «*Mobbing: Un nuevo reto para la conflictología*», en AA VV. (Coord. VINYAMATA, E.), *Guerra y paz en el trabajo. Conflictos y Conflictología en las organizaciones*, Tirant lo Blanch. Universitat de València, 2004, pág. 29. «Conviene incluir entre las acciones de prevención de este tipo de riesgo laboral las siguientes: - protocolos de prevención antimobbing – protocolos de intervención en casos de acoso psicológico y sexual».

² VELAZQUEZ LIVIA, M.: «Las posibilidades de actuación de la Inspección de Trabajo frente al acoso moral o mobbing». http://www.intersindical.org/salutlaboral/step/vall_inspectrab.pdf
«La medida preventiva que con mayor frecuencia se ha adoptado en el mundo empresarial para tratar estas situaciones de riesgo psicosocial (*mobbing*, violencia física, acoso sexual, etc.) es la de establecer un procedimiento o protocolo para el esclarecimiento y resolución de conflictos entre los trabajadores de las empresas, sirviéndose como referencia del modelo establecido por el convenio colectivo de los trabajadores de la OIT».

³ CUBO MAYO, A. y PÉREZ-BUSTAMENTE MOURIER, J.P.: «El derecho a la dignidad en el ámbito laboral. Acoso en el trabajo: moral y sexual (estudio jurídico, situación actual y perspectivas). La prevención de los riesgos psicosociales: medidas preventivas. El papel de la inspección de trabajo». *Relaciones Laborales*, nº 8, Sección Cuestiones prácticas, Quincena del 23 de abril al 8 de mayo de 2006, Año XXII, pág. 1367, tomo 1, Editorial La Ley. «Consideramos que la línea a seguir debe ser fundamentalmente preventiva y por ello se está procediendo a requerir a las empresas la instauración de un código de conducta, siguiendo los esquemas que postula la Comunidad Europea, tanto para el caso de acoso sexual como en otros supuestos de acoso».

Hombres de Castilla-La Mancha⁴, que en su art. 54.5 señala que *el Instituto de la Mujer impulsará la elaboración de protocolos para la prevención y protección del acoso sexual y por razón de sexo*; la Ley 7/2007, de 4 de abril, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, y de Protección contra la Violencia de Género en la Región de Murcia⁵, que en su art. 44 indica que *la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en el ámbito de sus competencias, participará con las personas responsables de las empresas y agentes sociales en el fomento de medidas dirigidas a la prevención de la violencia de género en el ámbito laboral*; la Ley 7/2004, de 16 de julio, Gallega para la Igualdad de Mujeres y Hombres⁶, que en su art. 48 expone que *para prevenir el acoso sexual se adoptaran las siguientes medidas: a) La elaboración de una declaración de principios y b) El establecimiento de un procedimiento informal de solución*; desarrollando estos dos puntos ampliamente en los artículos siguientes.

Asimismo la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres en su artículo 62, establece los protocolos de actuación para la prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo en el ámbito de las Administraciones Públicas, que se deberá negociar con la representación legal de los trabajadores.

Los citados protocolos comprenderán al menos los siguientes principios:

- Tolerancia cero a este tipo de conductas.
- Recordar a todo el personal la obligación de respetar la dignidad y la intimidad, así como la igualdad de trato entre hombres y mujeres.
- El tratamiento reservado de las denuncias, y
- La identificación de las personas que deben hacerse responsables de atenderlas.

⁴ BOE 12 de febrero de 2011.

⁵ BOE 22 de julio de 2008.

⁶ BOE 21 de septiembre de 2004.

Estas medidas preventivas serían más eficaces, sí se incluyeran en la negociación colectiva, esta petición la están realizando los sindicatos reiteradamente, indicando que en algunas ocasiones solamente suponen operaciones de marketing y que no se están utilizando adecuadamente.

En este sentido, también se manifiesta SALA FRANCO⁷, indicando que sería de enorme utilidad que se negociasen distintos “protocolos” en los convenios colectivos sobre acoso moral o sexual.

No obstante hay muchos convenios donde no se incorporan procedimientos, ni se contemplan las situaciones de acoso, y en algunos se trata esta figura de forma muy genérica, que no facilita su prevención.

En un análisis realizado a los convenios colectivos de sector de la Región de Murcia aprobados desde el uno de enero de 2010, solamente he localizado un protocolo de acoso sexual en el Convenio Colectivo para Oficinas y Despachos, pocos son los que hacen referencia al acoso en el ámbito laboral, y normalmente cuando se hace referencia a estas agresiones, es al acoso sexual dentro de los planes de igualdad.

Los protocolos deberán tener como objetivo proporcionar a todos los integrantes de la empresa una orientación práctica sobre la protección de las personas asalariadas estableciendo recomendaciones y procedimientos claros y precisos para evitar el acoso.

Al estudiar el acoso en el ámbito laboral, una de las primeras cuestiones que nos planteamos es la complejidad que entraña el mismo. Sí queremos hacer una buena política preventiva no podemos trasladar esta dificultad al personal de la empresa, porque en lugar de orientarles, lo que podríamos conseguir es confundirlos.

En este punto creo que deberíamos seguir los argumentos de ENRIQUE ROJAS, en los que expone que «aunque la vida es compleja, su conocimiento debe ser sencillo»⁸.

⁷ SALA FRANCO, T.: «25 años de negociación colectiva». *La Ley* 15174/2010. Disponible en: <http://laleydigitalespecializada.laley.es>

Por este motivo, entiendo que para prevenir las situaciones de acoso en los lugares de trabajo, se tendrían que confeccionar unas notas informativas, donde se recogiera de forma sencilla en que consisten estas agresiones, que se debe hacer, etc. y que en las mismas constaran que existen unos procedimientos completos y donde se pueden consultar.

Tanto un documento como el otro, tendrían que tener la máxima difusión y estar expuestos en el tablón de anuncios y/o en la intranet de la empresa.

Asimismo estos escritos deben tener en cuenta que se dirigen a personas de ambos sexos, por lo que deben utilizar un lenguaje no sexista en el que nadie se sienta excluido.

Para que estos procedimientos sigan siendo de utilidad para prevenir las acciones de violencia moral en el trabajo, que es su objetivo, los mismos deberían ser revisados periódicamente⁹ o cuando se hayan producido en los centros de trabajo cambios organizativos de consideración.

En este punto es conveniente hacer referencia al art. 16.2.a) de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, que Regula la Prevención de Riesgos Laborales que indica que *la evaluación será actualizada cuando cambien las condiciones de trabajo* y al 4.2.b) del Real Decreto 39/1997, de 17 de enero que Aprueba el Reglamento de Servicios de Prevención de Riesgos Laborales que señala que *deberán volver a evaluarse los puestos de trabajo que puedan verse afectados por el cambio en las condiciones de trabajo*.

⁸ ROJAS MONTES, E.: *¿Quién eres? De la personalidad a la autoestima*. Ediciones Temas de Hoy, 2001. «La sencillez es una virtud de la inteligencia que consiste en el arte de saber reducir lo complicado a lo escueto y sustancial».

⁹ Vid. Plan marco de igualdad de la Unión General de Trabajadores y el protocolo de actuación para la prevención del acoso en el trabajo. (BOE núm. 68, 20 de marzo de 2009). «El protocolo será de aplicación desde la fecha de su aprobación por la Comisión Negociadora del Convenio y su vigencia será indefinida, sin perjuicio del compromiso de las partes de revisarlo periódicamente, al objeto de garantizar su idoneidad, eficacia y actualización». Protocolo contra el acoso psicológico (*mobbing*) y el acoso sexual. Vid. Protocolo contra el acoso psicológico del Ayuntamiento de Alcobendas y Patronatos. «Se mantendrá y actualizará de forma periódica este protocolo».

VI. ESTUDIO SOBRE LOS PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN

En primer lugar, antes de iniciar este apartado quiero expresar que las modificaciones u opiniones que sugiera sobre otros protocolos se realizan con el máximo respeto al criterio de las personas que han emitido estos procedimientos, ya que considero que sus trabajos son de gran valía para erradicar esta violencia en el ámbito laboral.

En base a los procedimientos analizados, y observando que para efectuar unas políticas preventivas eficaces en materia de acoso, la organización productiva tiene que estar diseñada de una forma que permita un equilibrio en las relaciones entre trabajadores dentro del centro de trabajo, y unos principios en la prevención de riesgos laborales que incidan en la seguridad y salud laboral de las personas que prestan sus servicios en la empresa, creo que sería conveniente estructurar el procedimiento de la forma siguiente:

1. PREAMBULO

Algunos protocolos, como el de la Administración General del Estado (en adelante, AGE), que está muy bien estructurado, se inician justificando el motivo de la incorporación de este documento en el plan de prevención de riesgos laborales.

El citado escrito se inicia exponiendo la normativa, dirigida a promover un mayor y mejor cumplimiento de los derechos de los trabajadores y que atendiendo al tiempo las peticiones realizadas por el Senado como por los representantes de los propios trabajadores públicos se considera oportuno promover la elaboración de una serie de protocolos en los que establecieran las acciones y los procedimientos a seguir tanto para prevenir o evitar en lo posible las conductas de acoso en los centros de trabajo de la AGE, como para actuar y sancionar éstas en los casos en los que se produzcan.

2. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

Normalmente casi todos los procedimientos se inician con esta declaración¹, donde indican que no admitirán esta violencia hacia los integrantes de la plantilla² y que la dignidad es un derecho de toda persona trabajadora.

En la misma, la empresa hará constancia que no permitirá en su organización ningún tipo de violencia tanto física o psíquica y que todas las personas tendrán derecho a recibir un trato cortés, respetuoso y digno.

En el protocolo para la prevención y el tratamiento del acoso de MAPFRE, la empresa insta a toda la plantilla, a observar el presente código de conducta, a velar por que todas las personas sean tratadas con respeto y dignidad y a utilizar este protocolo de manera responsable, asimismo señala que la Dirección y personas con mando sobre equipos velarán para que las personas a su cargo no sean víctimas de acoso en el trabajo.

El Código de conducta comunitario en materia de acoso sexual indica que el empleador en declaración escrita deberá manifestar como principios básicos del centro el respeto, la libertad de expresión, la transparencia y el derecho de queja de los trabajadores, manifestando que las conductas irrespetuosas o de acoso no se permitirán ni tolerarán en el centro.

En la disposición adicional cuarta del Convenio Colectivo para Oficinas y Despachos de la Región de Murcia³, expone que la empresa velará por la consecución

¹ PÉREZ BILBAO, J.; NOGAREDA CUIXART, C.; MARTÍN DAZA, F. y SANCHO FIGUEROA, T.: *Mobbing, violencia física y acoso sexual. Riesgos derivados de las relaciones interpersonales en el trabajo*, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2001, pág. 109. «Debe existir una declaración de los empleadores en el sentido de mostrar su implicación y compromiso en la erradicación del acoso, en la que se prohíba el acoso sexual, defendiendo el derecho de todos los trabajadores a ser tratados con dignidad, manifestando que las conductas de acoso ni se permitirán ni perdonarán y explicitando el derecho a la queja de los trabajadores cuando ocurran».

² IBIDEM, pág. 106. «Una organización intolerante al acoso generará un clima en el que las víctimas sentirán que pueden decir directamente al acosador que cese en sus conductas; y si esto no da resultados, pueden poner en conocimiento de instancias superiores tales conductas sin temor a represalias».

³ BORM 104/2006, 8 de mayo de 2006.

de un ambiente adecuado en el trabajo, libre de comportamientos indeseados de carácter o connotación sexual, y adoptará las medidas oportunas al efecto.

3. POLÍTICA DE DIVULGACIÓN

Las empresas divulgarán su política para evitar las agresiones en los centros de trabajo, colocando el documento donde consten las mismas en el tablón de anuncios y en la intranet de la empresa⁴, y se utilizarán cuantos medios sean necesarios para que lo conozcan todos los integrantes de la plantilla⁵, pues a todos les afecta.

En este punto hago referencia al protocolo de la Diputación de Alicante, que señala que se potenciará la comunicación interna a través de todos los medios disponibles (folletos informativos, circulares, charlas, seminarios, cursos, Web), con el fin de divulgar los principios rectores de este protocolo y el procedimiento a seguir para la resolución de las presuntas situaciones de acoso psicológico.

Se debe resaltar, y creo que es conveniente integrar en los procedimientos, la propuesta que realiza el protocolo de la AGE de establecer algún sistema (buzón, correo electrónico o teléfono) dónde se puedan realizar consultar y recibir asesoramiento informativo sobre acoso de forma anónima.

Asimismo, en el procedimiento citado en el último párrafo, se informa a los integrantes de los centros de trabajo sobre la existencia de herramientas que, en su caso, pudieran ser utilizadas por los presuntos acosados para dejar constancia de las situaciones concretas del presunto acoso.

⁴ Vid. Protocolo contra el acoso psicológico (*mobbing*) y el acoso sexual. Ayuntamiento de Alcobendas y Patronatos. «Se incorporará y mantendrá un apartado en la intranet municipal dedicada a la difusión de información sobre la prevención del acoso, procedimiento a seguir y funcionamiento del presente protocolo. A través de este medio de comunicación interna el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales mantendrá fuentes de información más completas para uso de las personas que deseen ampliarla». Vid. Administración General del Estado. Protocolo de actuación frente al acoso laboral. «En el anexo III se incluye un impreso-modelo de denuncia al respecto, que deberá estar accesible en la intranet de cada Departamento/Organismo».

⁵ MAPFRE. Protocolo para prevención y el tratamiento del acoso. «El presente protocolo, que debe conocer toda la plantilla».

El protocolo de actuación ante las posibles situaciones de acoso de UGT, recomienda que el plan de acogida, dirigido al personal de nuevo ingreso, incluya información sobre este protocolo.

4. TIPOS DE ACOSO QUE PUEDEN PRODUCIRSE

En este apartado se enumerarán las distintas situaciones de acoso que se pueden originar en el ámbito laboral, que son las siguientes:

- Acoso psicológico o moral (*mobbing*)⁶.
- Acoso discriminatorio (por razón de origen racial o étnico, por motivos de religión o convicciones, discapacidad, edad y orientación sexual).
- Acoso sexual y acoso por razón de sexo.

Además de las distintas conductas de acoso, también es conveniente informar que el protocolo será de aplicación en los centros de trabajo o por causa directamente ligada al trabajo o con motivo del mismo⁷.

5. DEFINICIONES DE ACOSO

Se definirá el concepto de cada tipo de acoso. Es muy importante que estas definiciones sean muy concretas y no den lugar a confusiones. Es habitual que se remita al artículo de alguna ley, considero que se debe transcribir el artículo en cuestión, porque no todas las personas tendrán facilidad para localizar esa norma.

Asimismo, se ha de tener en cuenta con respecto a esta figura, que no existe un consenso social y científico de lo que abarca este fenómeno, y es conveniente indicar en los protocolos las conductas que pueden ser casos de acoso.

⁶ Administración General del Estado. Protocolo de actuación frente al acoso laboral. «Cuando se utiliza la expresión acoso laboral, se suele hacer referencia a lo que en términos algo más concretos se conoce como **“acoso moral o psicológico en el trabajo”** – en su terminología inglesa **“mobbing”**».

⁷ Vid. Plan marco de igualdad de la Unión General de Trabajadores y el protocolo de actuación para la prevención del acoso. (BOE núm. 68, 20 marzo de 2009). Vid. MAPFRE. Protocolo para prevención y el tratamiento del acoso. «En el lugar de trabajo o en conexión con el mismo».

A) ACOSO MORAL

a) CONCEPTO

Debido a la complejidad de los conflictos interpersonales y al no existir un acuerdo unánime y generalmente asumido sobre la definición de acoso, existen múltiples definiciones sobre este concepto⁸.

Con el objetivo de poder identificar los hostigamientos psicológicos que se originan en los centros de trabajo, he considerado conveniente en este apartado transcribir algunas definiciones que faciliten la comprensión de esta figura.

El acoso en los lugares de trabajo ha sido objeto de un importante número de investigaciones durante la última década. Debido al interés que tiene la violencia relacional se han realizado estudios sobre los hostigamientos psicológicos desde diversas disciplinas académicas, tratando de analizar los elementos integrantes y los rasgos que caracterizan estas conductas, para acotar e identificar este problema laboral.

Como en las primeras investigaciones realizadas sobre esta materia tienen una importante presencia los análisis efectuados desde la psicología y la psiquiatría, he considerado conveniente reproducir dentro de este apartado las definiciones que realizan de estas hostilidades el psicólogo alemán afincado en Suecia HEINZ LEYMAN y la psiquiatra francesa MARIE-FRANCE HIRIGOYEN, por ser una referencia para los autores que han analizado este fenómeno profesional.

Asimismo, también he considerado aportar la definición que se realiza en la normativa belga, por ser una de las legislaciones pioneras en esta cuestión⁹ y transcribir la descripción del acoso moral que realizan algunos protocolos por entender que proporcionan una información de utilidad sobre estos procesos conflictuales.

⁸ CAVAS MARTÍNEZ, F.: «El Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el trabajo», *Aranzadi Social*, núm. 11, 2007, pág. 4.

⁹ Aunque en referencia al concepto de acoso moral en el trabajo, las legaciones pioneras en esta cuestión son Bélgica, Francia y Suecia, considero que es importante resaltar que este último país en 1994, ya tenía una regulación normativa específica sobre esta materia.

A continuación se transcriben los conceptos que se han citado en los párrafos anteriores:

1. La gran mayoría de los estudios sobre esta persecución psicológica se inician mencionando a LEYMANN y su importante contribución para prevenir esta violencia relacional. «El Psicoterror o *Mobbing* en la vida laboral conlleva una comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de forma sistemática por uno o unos pocos individuos, principalmente contra un único individuo, quien, a consecuencia de ello, es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes (definición estadística: al menos una vez por semana) y a lo largo de un prologando periodo (definición estadística: al menos durante seis meses)». A consecuencia de estas conductas hostiles, tal maltrato se traduce en un enorme suplicio psicológico, psicosomático y social¹⁰.

2. La psiquiatra francesa HIRIGOYEN, lo define como toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud...) que atenta, por su repetición o sistematización contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo¹¹.

3. La Ley belga de 11 de junio de 2002 relativa a la protección contra la violencia y el acoso moral o sexual en el trabajo, define el acoso moral como «las conductas abusivas y reiteradas de todo género, externas o internas a la empresa o institución que se manifiesten principalmente en comportamientos, palabras, intimidaciones, actos, gestos y escritos unilaterales, que tengan por objeto o por efecto atender a la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un trabajador, o de otra persona a la que este capítulo le sea aplicable, con ocasión de la ejecución de su trabajo, poner en peligro su empleo o crear un ambiente intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo»¹².

¹⁰ Vid. LEYMANN, H.: «Contenido y desarrollo del acoso grupal/ moral (“Mobbing”) en el Trabajo». *European journal of work and organizational psychology*, 1996, 5(2), 165-184. Traducción de Leymann por el Dr. Francisco Fuentes Martínez, <http://www.acosomoral.org/leymann2.htm>

¹¹ HIRIGOYEN, M-F.: *El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*. (Traducción: PUJOL I VALLS, N.), Ediciones Paidós Ibérica, 2001, pág. 19.

¹² GARCÍA VIÑA, J.: «Situación de la violencia en el trabajo en España y en otros países europeos». *La Ley* 169/2010. <http://laleydigitalespecializada.laley.es>

4. También creo adecuado el concepto de acoso moral que transcribe el protocolo de la UGT¹³. Es acoso moral toda conducta, práctica o comportamiento realizado de forma sistemática o recurrente en el seno de una relación de trabajo, que suponga directa o indirectamente un menoscabo o atentado contra la dignidad del trabajador, al cual se intenta someter emocional y psicológicamente de forma violenta u hostil, y que persigue anular su capacidad, promoción profesional o su permanencia en el puesto de trabajo, afectando negativamente al entorno laboral y a la persona empleada.

En el protocolo del Ayuntamiento de Alcobendas se hace referencia en varias ocasiones al acoso psicológico, exponiendo que puede implicar una acción, conducta o comentario que es ofensivo o degradante. Puede ocasionar en el receptor una vivencia de ser amenazado, humillado o amilanado, y puede generar un entorno de trabajo de intimidación.

De la misma manera en el procedimiento anteriormente citado se describe las diversas conductas como puede manifestarse un proceso de acoso, e incluye un anexo con ejemplos de los comportamientos protegidos por el citado procedimiento y comportamientos de *mobbing* (escala Cisneros).

Esta información, sin duda, es relevante porque sirve de orientación tanto a las personas trabajadoras, como a los profesionales que pudieran asesorarles para resolver los conflictos que se originasen.

b) MODALIDADES

La relación existente, desde el punto de vista organizativo-empresarial, entre hostigador y víctima, puede responder a la siguiente tipología:

Acoso descendente. Es el que realiza el empresario, sus representantes o un trabajador jerárquicamente superior.

¹³ BOE núm. 68, 20 de marzo de 2009.

Es el que normalmente se denomina *bossing*, y según HIRIGOYEN¹⁴ tiene consecuencias mucho más graves sobre la salud que el acoso horizontal, ya que la víctima se siente aún más aislada y le es más difícil hallar recursos.

Acoso horizontal. Es el que se ocasiona entre compañeros de trabajo que tienen el mismo nivel profesional y situación en la escala jerárquica de la empresa.

Acoso ascendente. Cuando lo realizan trabajadores subordinados jerárquicamente a la víctima.

Estas modalidades también se citan en el protocolo de MAPFRE, haciendo constar todas como acoso moral.

c) COMPORTAMIENTOS QUE SE PUEDEN MANIFESTAR EN UN PROCESO DE ACOSO

- Manipular la información no dejándole comunicarse con sus compañeros de trabajo o emitir instrucciones para que estos no hablen con él¹⁵.
- Poner obstáculos a su desenvolvimiento laboral.
- No permitirle acceder a la formación profesional.
- Encomendarle cantidades de trabajo excesivo o imposible de hacer, con el fin de agobiarle y desacreditarle como una persona incompetente¹⁶.
- No asignarle tareas o que éstas no tengan manifiestamente ningún tipo de utilidad.
- Asignarles trabajos que sean muy inferiores a sus competencias y capacidades.
- Difundir comentarios que lo desacrediten tanto profesionalmente como personalmente¹⁷.

¹⁴ HIRIGOYEN, M-F.: *El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*, ob. cit., pág. 99.

¹⁵ Protocolo contra el acoso psicológico (*mobbing*) y el acoso sexual. Ayuntamiento de Alcobendas y Patronatos. «Medidas destinadas a excluir o aislar de la actividad profesional a una persona».

¹⁶ Protocolo contra el acoso psicológico (*mobbing*) y el acoso sexual. Ayuntamiento de Alcobendas y Patronatos. «El abuso de poder a través del menosprecio persistente de la labor de una persona, mediante la fijación de objetivos con plazos poco razonables o inalcanzables, o la asignación de tareas imposibles».

¹⁷ IBIDEM.

d) CONDUCTAS QUE NO SON CONSIDERADAS ACOSO

En algunos protocolos, como el de la AGE, se hace referencia a los comportamientos que no son acoso, a continuación se detallan las actuaciones que se exponen en el citado procedimiento:

- Aquellas conductas que se producen desde una relación simétrica y definen un conflicto entre las partes en el ámbito del trabajo, bien sea de carácter puntual, en un momento concreto, o más permanente.
- Las acciones de Violencia en el Trabajo, realizadas desde una posición prevalente de poder respecto a la víctima, pero que **no sean realizadas de forma Reiterada y Prolongada** en el Tiempo.
- Puede tratarse de auténticas situaciones de “maltrato psicológico en el trabajo”, similares a las incluidas en el “mobbing”, pero sin el componente de repetición y duración que se requiere en aquél, ya sea porque son realmente esporádicas o porque sean denunciadas en una fase precoz.

B) ACOSO DISCRIMINATORIO

El artículo 28.1d) de la Ley 62/2003 de 30 de diciembre de medidas fiscales, administrativas y del orden social lo define como toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o las convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo.

En este mismo sentido se expone el protocolo de MAPFRE, «Esta violencia psicológica, en ocasiones se realiza en función del sexo, la raza, la edad, opinión, religión, circunstancias personales o sociales de la víctima».

C) ACOSO SEXUAL

A) CONCEPTO

El artículo 7.1 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, en su artículo 7 define el acoso sexual como *cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.*

El Código de Conducta elaborado en el seno de la Comisión de las Comunidades Europeas, propone la siguiente definición:

«El acoso sexual es la conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo. Esto puede incluir comportamientos físicos, verbales o no verbales indeseados¹⁸.

Se considerará como tal si la conducta es indeseada, irrazonable y ofensiva para la persona que es objeto de la misma; si la negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta por parte de empresarios o trabajadores (incluidos los superiores y los compañeros) se utiliza de forma explícita o implícita como base para una decisión que tenga efectos sobre el acceso de esa persona a la formación profesional o al empleo, sobre la continuación en el mismo, los ascensos, el salario o cualesquiera otras decisiones relativas al empleo, y/o dicha conducta crea un entorno laboral intimidatorio, hostil o humillante para la persona que es objeto de la misma».

En el convenio colectivo de trabajo de Oficinas y Despachos de la Provincia de Valencia, para los años 2008-2011¹⁹, en el artículo 57 hace referencia a la atención sexual, y que la misma puede convertirse en acoso si continúa una vez que la persona objeto de la misma ha dado claras muestras de rechazo, sean del tenor que fueren. Ello

¹⁸ Respecto a la expresión “indeseada” varios expertos en esta materia consideran que se debe eliminar esta referencia porque si la víctima desea el acercamiento sexual, no sería acoso y si la víctima se siente tal y denuncia, es porque no lo desea.

¹⁹ BOPVAL 41/2009, 18 de febrero de 2009.

distingue el acoso sexual de las aproximaciones personales libremente aceptadas, basadas, por tanto, en el consentimiento mutuo.

b) CLASES DE ACOSO SEXUAL

En el convenio citado anteriormente se especifica las distintas clases de acoso sexual, que se exponen a continuación:

El acoso sexual de intercambio, se ha venido definiendo como aquel en que el sujeto activo condiciona la calidad del empleo o bien el empleo mismo – contratación y cese- del sujeto pasivo a la realización de un acto de contenido sexual. Suele entenderse como una proposición o requerimiento sexual realizado por un superior jerárquico bajo la amenaza de influir en las condiciones de empleo²⁰.

Acoso sexual ambiental. La Recomendación de las Comunidades Europeas 92/131, de 27 de noviembre de 1991, relativa a la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo, en relación a este tipo de acoso, dice que se produce cuando se crea un ambiente de trabajo humillante, hostil o amenazador para el acosado.

c) ELEMENTOS CONFIGURADORES

En el protocolo de MAPFRE, se hace referencia a los elementos configuradores de las conductas de acoso sexual resumiéndolas en:

- SOLICITUD. Entendida como “iniciativa de solicitud” relativa al sexo.
- RECHAZO. Que a la propuesta le siga una reacción de rechazo. Basta la negativa a la propuesta de cualquier modo y por cualquier cauce.
- INSISTENCIA EN LA CONDUCTA O HECHO AISLADO de la suficiente gravedad.

²⁰ ALTÉS TÁRREGA, J.A.: *El acoso del trabajador en la empresa (Consideraciones al hilo de la Ley 62/2003 de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social y la Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres)*, Tirant lo blanch, 2008, pág. 37.

d) ACOSO POR RAZÓN DE SEXO

La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, define el acoso por razón de sexo (art. 7.2) como *cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.*

6. CONSECUENCIAS

Se debe hacer constancia de cómo puede afectar estas hostilidades en la salud de las víctimas y como le puede incidir en el desarrollo de las tareas tanto a la persona agredida como a sus compañeros.

Asimismo, se debe informar a los afectados que pueden acudir a la Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales con qué tenga asegurado estos servicios la empresa²¹.

En el Convenio Colectivo del Sector del Comercio de las Islas Baleares²², las partes firmantes del protocolo, reconocen que el sometimiento a la víctima durante un periodo más o menos largo a las conductas de acoso ocasiona consecuencias de diversa naturaleza y afecta a distintos ámbitos del entorno donde se desenvuelve la víctima, para describir posteriormente las repercusiones en la salud de las personas trabajadoras, en la organización, en el núcleo familiar y social y en la comunidad.

7. MEDIDAS PREVENTIVAS

En esta sección la empresa debe exponer que medidas está tomando para prevenir estos riesgos laborales y los programas formativos²³ que está impartiendo.

²¹ El Convenio Colectivo de Trabajo del Sector de la Madera de la Provincia de Córdoba para los años 2008-2011, (BOPCO 209/2008, de 20 de noviembre de 2008) en su Disposición Adicional III, dispone que se considerará como accidente laboral el tiempo que permanezca en tratamiento psicológico la persona que haya sido víctima de acoso sexual.

²² BOIB 123/2009 del 22 de agosto de 2009.

²³ Vid. MAPFRE. Protocolo para prevención y tratamiento del acoso. «Informar y formar a toda la plantilla sobre el contenido del presente protocolo y sensibilizar en los valores de respeto a la dignidad sobre los que se inspira». Vid. Diputación de Alicante. Protocolo de Prevención contra el acoso laboral. Mobbing. «Se fomentará la asistencia a los distintos cursos del Plan de Formación de esta

Para prevenir y detectar estos hechos sería conveniente realizar una evaluación de las conductas psicosociales en el trabajo y del análisis de las mismas poder detectar si se puede originar situaciones de conflicto en el seno de la empresa²⁴.

En el Convenio Colectivo del Sector del Comercio de las Islas Baleares²⁵, se propone constituir un servicio interno de psicología, al que podrán acceder los trabajadores que lo crean conveniente, o sus representantes si así lo desean los trabajadores afectados.

En el protocolo del Ayuntamiento de Alcobendas se manifiesta un compromiso en la prevención de los riesgos psicosociales, y asimismo la citada institución incluirá en sus planes de formación acciones formativas específicas destinadas a la prevención de este tipo de riesgos laborales psicosociales incorporando a ellas a trabajadores, directivos y mandos intermedios, incorporando acciones específicas en materia de “liderazgo y dirección de personas”, “dinámica del acoso en las organizaciones”, y “estrategias de afrontamiento del acoso en la organización”.

Asimismo, esta institución también promoverá la realización de encuestas sobre riesgos psicosociales, evaluando la naturaleza y frecuencia de los mismos que se produzcan en relación con el trabajo y que puedan generar situaciones de acoso.

También el municipio citado anteriormente, creará un Equipo de Asesoramiento al Comité de Seguridad y Salud, para la investigación, instrucción y seguimiento de los supuestos casos de acoso psicológico o sexual compuesto por:

- Un/a médico del servicio médico.
- Un/a técnico/a de prevención de riesgos laborales.

Diputación Provincial de Alicante, que incidan especialmente sobre la prevención de riesgos laborales, la gestión y el desarrollo de las personas, los equipos de trabajo, el control del estrés y los estilos de dirección»

²⁴ Vid. Diputación de Alicante. Protocolo de Prevención contra el acoso laboral. Mobbing. «El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales realizará periódicamente la evaluación de riesgos psicosociales con el de determinar su naturaleza y frecuencia en relación con el trabajo, y para detectar posibles situaciones que pudieran generar conductas de acoso».

²⁵ BOIB 123/2009 del 22 de agosto de 2009.

- Un/a delegado/a de prevención.
- Un/a técnico/a jurídico.
- Un/a técnico de recursos humanos y
- Un/a psicóloga.

8. PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN

Es muy importante que en esta sección se muestre de forma muy clara como deben actuar las personas trabajadoras si detectan que pueden ser objeto de una agresión, a quien deben acudir y de que forma deben proceder.

Hay algunos protocolos como el de MAPFRE, que presentan un esquema del procedimiento de actuación, que puede ser muy útil para todos los integrantes de la empresa.

En el protocolo de actuación ante las posibles situaciones de acoso de UGT, se indica que todo trabajador que considere que está siendo objeto de una conducta de acoso, se dirija por escrito a Recursos Humanos, haciendo constancia de la entrega del mismo, en el de MAPFRE, que cualquier miembro de la plantilla tiene derecho a presentar denuncias si el hecho se produce.

Estas comunicaciones de queja también la pueden efectuar terceras personas²⁶.

El procedimiento también se podrá iniciar de oficio, cómo se indica en el protocolo de la Universidad Autónoma de Madrid, que lo podrá efectuar la Comisión de seguimiento de riesgos psicosociales.

Algunos protocolos también exponen que los trabajadores con responsabilidad jerárquica estarán obligados a informar sobre los posibles casos de acoso que puedan

²⁶ Vid. Protocolo contra el acoso psicológico (*mobbing*) y el acoso sexual. Ayuntamiento de Alcobendas y Patronatos. «Cuando haya reclamaciones o quejas de terceros sobre la existencia de situaciones de acoso psicológico o sexual el equipo de asesoramiento investigará e instruirá el caso objeto de queja o reclamación». Vid. Administración General del Estado. Protocolo de actuación frente al acoso laboral. «Cuando el denunciante no sea el propio interesado, la organización estará obligada a corroborar el caso y, una vez corroborado, iniciará las actuaciones previstas en este protocolo».

realizar sus subordinados o puedan afectar a sus equipos considerándose falta grave el no comunicar estos hechos si fueran conocidos por ellos²⁷.

Se debe hacer constar que todos los procedimientos serán confidenciales²⁸, y que no se tomarán represalias contra las personas agredidas que hayan denunciado estos hechos²⁹.

Asimismo, tampoco se pueden tomar represalias contra los integrantes de la plantilla que hayan intervenido en la prueba testifical³⁰.

También se debe hacer constar que no podrán intervenir en el procedimiento las personas afectadas por la relación de parentesco y/o afectividad, amistad o enemistad manifiesta, de superioridad o subordinación jerárquica inmediata respecto de la víctima o la persona denunciada³¹.

²⁷ Protocolo contra el acoso psicológico (*mobbing*) y el acoso sexual. Ayuntamiento de Alcobendas y Patronatos.

²⁸ Vid. MAPFRE. Protocolo para prevención y tratamiento del acoso. «Investigar con total confidencialidad las situaciones de acoso que se produzcan, tramitando con la debida consideración, seriedad y prontitud las denuncias que se presenten». Vid. Diputación de Alicante. Protocolo de Prevención contra el acoso laboral. Mobbing. «La Comisión de Instrucción del Acoso Laboral tendrá, además, la responsabilidad de garantizar la confidencialidad en sus actuaciones y los derechos de todos los interesados en un procedimiento». Vid. Universidad Autónoma de Madrid. Protocolo para la prevención de situaciones de riesgos psicosocial en el entorno laboral de la UAM. «La comisión actuará en todos los casos con la máxima celeridad posible, siendo sus acuerdos confidenciales». Vid. Administración General del Estado. Protocolo de actuación frente al acoso laboral. «Las personas que intervengan en el procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva y no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas o en proceso de investigación».

²⁹ Vid. Convenio Colectivo de Trabajo del Sector de la Madera de la Provincia de Córdoba para los años 2008-2011. (BOPCO 209/2008, 20 de noviembre de 2008). En su Disposición Adicional III, dispone que el plazo que medie desde la denuncia de acoso sexual hasta la resolución del expediente antes mencionado será lo más breve posible, respetando la intimidad de las personas afectadas, actuando siempre con la máxima discreción y sin que se puedan adoptar ningún tipo de represalias contra la persona denunciada. Vid. MAPFRE. Protocolo para prevención y tratamiento del acoso. «Proteger a las personas de las posibles represalias por haber presentado la denuncia de acoso o haber testificado». Vid. Plan marco de igualdad de la Unión General de Trabajadores y el protocolo de actuación para la prevención del acoso en el trabajo. (BOE núm. 68, 20 de marzo de 2009). «Se prohíben expresamente las represalias contra las personas que efectúen una denuncia, comparezcan como testigos o ayuden o participen en una investigación sobre acoso, siempre que se haya actuado de buena fe».

³⁰ Vid. Administración General del Estado. Protocolo de actuación frente al acoso laboral. «Deben prohibirse expresamente las represalias contra las personas que efectúen una denuncia, comparezcan como testigos o participen en una investigación sobre acoso, siempre que se haya actuado de buena fe».

³¹ Protocolo contra el acoso psicológico (*mobbing*) y el acoso sexual. Ayuntamiento de Alcobendas y Patronatos.

Sí la persona denunciada realiza labores de asesoramiento en esta materia quedará invalidada para cualquier procedimiento hasta la resolución del caso.

Se debe identificar la persona de Recursos Humanos, que normalmente será el Director del Departamento, que intervendrá cuando se produzcan estos conflictos y también el representante sindical designado para intervenir en estos sucesos, que es necesario que tenga formación en comportamientos violentos.

En los protocolos deberá constar a qué personas se puede consultar en las situaciones de acoso, sí las mismas pertenecen a la empresa, o son empleados de servicios externos.

En el protocolo de la Diputación de Alicante, indica que una comisión compuesta por técnicos y especialistas en la materia valorará y tramitará las reclamaciones que se presenten en materia de acoso psicológico en el trabajo o *mobbing*, detallando quienes serán los profesionales que integran la citada comisión:

- Un especialista de la salud mental, psiquiatra.
- Un médico especialista en medicina del trabajo.
- Un técnico de Prevención de Riesgos Laborales/Ergonomía y Psicosociología.
- Un técnico de Recursos Humanos.
- Un técnico de los Servicios Jurídicos.
- Un técnico cualificado a propuesta de la Junta de Personal.
- Un técnico cualificado a propuesta del Comité de Empresa.

El Código de conducta comunitario en materia de acoso sexual recomienda que se designe a una persona para ofrecer consejo y asistencia y participar en la resolución de problemas: la aceptación de tales funciones debe ser voluntaria y es conveniente que exista acuerdo en su elección por parte de representantes sindicales y de los trabajadores. A la persona designada se le formará específicamente en sus nuevas funciones y se le asignarán los recursos necesarios para desempeñar su tarea³².

³² CUBO MAYO, A. y PÉREZ-BUSTAMANTE MOURIER, J.P.: «El derecho a la dignidad en el ámbito laboral, ob. cit. <http://laleydigitalespecializada.laley.es>

Las personas que atiendan estas quejas, deben actuar con sensibilidad y respeto a cada una de las partes afectadas, especialmente cuando intervengan en situaciones de acoso sexual, porque hay que tener en cuenta que las mujeres afectadas, aparte de que se encuentran en una situación que han despreciado su dignidad, no resulta fácil relatar estos hechos, existiendo muchas veces dudas sobre cual será la recepción de los interlocutores.

A) PROCEDIMIENTO INFORMAL

El objetivo es resolver el problema extraoficialmente; en ocasiones, el hecho de manifestar al presunto agresor las consecuencias ofensivas e intimidatorias que se generan de su comportamiento, es suficiente para que se solucione el problema³³.

En este sentido, YOLANDA MANEIRO y JOSÉ MARÍA MIRANDO señalan que estos procedimientos pueden incluir una *primera etapa, informal*, en la cual una persona de confianza del empresario y de los trabajadores esté disponible para ofrecer consejo y ayuda a quien se considere víctima de una conducta de acoso moral, sexual o por razón de sexo³⁴.

En atención a que en la mayoría de los casos lo que se pretende simplemente es que la conducta indeseada cese, en primer lugar, y como trámite extraoficial, se valorará la posibilidad de seguir un procedimiento informal, en virtud del cual el propio trabajador explique claramente a la persona que muestra el comportamiento indeseado que dicha conducta no es bien recibida, que es ofensiva o incómoda, y que interfiere en su trabajo, a fin de cesar en la misma. Dicho trámite extraoficial podrá ser llevado a cabo, si el trabajador así lo decide, y a su elección, por un representante de los trabajadores, por el superior inmediato, o por una persona del departamento de recursos humanos de la empresa³⁵.

³³ V Acuerdo marco del Grupo Repsol YPF. BOE núm. 157 martes 30 de junio de 2009. Sec. III. Pág. 54857.

³⁴ MANEIRO VÁZQUEZ, Y. y MIRANDA BOTO, J. M.: «Las obligaciones de la empresa en materia de acoso moral, acoso sexual y acoso por razón de sexo: los protocolos antiacoso», en AA VV. (Directora: VELASCO PORTERO, M. T.), *Mobbing, acoso laboral y acoso por razón de sexo. Guía para las empresas y las empresas trabajadoras*, Editorial Tecnos, 2010, pág. 72.

³⁵ Convenio Colectivo de Hostelería de las Islas Baleares, BOIB 119/2008, 26 de agosto de 2008.

El Observatorio Vasco sobre Acoso Moral en el Trabajo en su manual Guía de la Prevención y Actuación Frente al Mobbing³⁶, propone la posibilidad de previamente a la denuncia formal, intentar resolver el conflicto de manera informal, proponiendo que pudiera mediar una persona de confianza: representante sindical, delegado de prevención o médico de empresa.

El protocolo de la Inspección de Trabajo danesa propone a este respecto que las partes puedan traer un acompañante, por ejemplo, un representante de su confianza³⁷.

El protocolo de prevención contra el acoso laboral de la Diputación de Alicante recomienda a los empleados que consideren haber sido o estar siendo objeto de acoso psicológico, que traten de resolver el conflicto, en primera instancia, directamente con la persona o grupo de personas implicados, pudiendo actuar individualmente o haciéndose acompañar de un representante sindical u otra persona de su confianza.

En el Convenio Colectivo para Oficinas y Despachos de la Región de Murcia, en el protocolo de actuación ante situaciones de acoso sexual, expone que la denuncia dará lugar a la inmediata apertura de expediente informativo por parte de la empresa, especialmente encaminado a averiguar los hechos e impedir la continuidad del acoso denunciado, para la que se articulan las medidas oportunas al efecto, quedando la empresa exonerada de la posible responsabilidad por vulneración de derechos fundamentales.

En relación a la exoneración de la responsabilidad de la empresa, que otros convenios también exponen, entiendo que no debería figurar, porque la apertura del expediente informativo por parte de la misma en ningún momento indica que la estructura organizativa o la pasividad de ciertos directivos no hayan facilitado que se haya producido esta acción.

³⁶ OBSERVATORIO VASCO SOBRE EL ACOSO MORAL EN EL TRABAJO –MOBBING-: *El acoso moral –mobbing- en los lugares de trabajo. Comprender para intervenir*. Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco, 2004.

³⁷ CUBO MAYO, A. y PÉREZ-BUSTAMANTE MOURIER, J.P.: «El derecho a la dignidad en el ámbito laboral, ob. cit. <http://laleydigitalespecializada.laley.es>

La acción correcta por parte de la empresa, sería que además de abrir un expediente informativo para conocer porqué se ha dado esta situación de acoso, que hiciera o revisara la evaluación de riesgos psicosociales con el fin de analizar si el diseño organizativo puede originar este tipo de situaciones.

Siguiendo el convenio antes citado, en el mismo también se expone que se pondrá en conocimiento de la representación de los trabajadores la situación planteada, si así lo solicita la persona afectada.

Creo que es el modo más correcto de proceder, que sea la víctima quien decida las personas que pueden conocer las agresiones que ha sufrido, pero esto debe ser objeto de análisis al finalizar el expediente, porque esta información nos podría indicar si están fallando los que tendrían que intervenir en la mediación.

En algunas empresas que cuenta con medios para poder canalizar de forma efectiva estos hechos, la incompetencia de las personas que intervienen en los mismos deriva en que se anquilese el conflicto, agravando considerablemente las circunstancias en que se encuentran los empleados que han sufrido agresiones, qué no saben después de haber fallado el sistema en la empresa, donde pueden acudir.

Por este motivo, entiendo que en los procedimientos de actuación se debe informar que otros medios externos existen, con el objeto de que quienes lo desean acudan a los mismos.

En los protocolos de acoso de Repsol-YPF, en el plazo de diez días se elaborará un informe que se pondrá, en primer lugar, en conocimiento de la persona denunciante³⁸, también en el Convenio Colectivo para Oficinas y Despachos de la Región de Murcia³⁹ hace referencia a este plazo, y finaliza el protocolo indicando que la constatación de la existencia de acoso sexual en el caso denunciado dará lugar, entre otras medidas, siempre que el sujeto activo se halle dentro del ámbito de dirección y organización de la empresa a la imposición de una sanción.

³⁸ V Acuerdo marco del Grupo Repsol YPF. BOE núm. 157 martes 30 de junio de 2009.

³⁹ BORM 104/2006, 8 de mayo de 2006.

Entiendo que se debía hacer constar también las acciones que emprendería la empresa, en el caso de que el sujeto activo fuese un cliente o usuario, crearía un ambiente de protección hacia la persona trabajadora que repercutiría favorablemente en la salud de la misma y en la productividad de la organización.

B) PROCEDIMIENTO FORMAL

Cuando el procedimiento informal no de resultado o sea inapropiado para resolver el problema, se iniciará el procedimiento formal.

Los procedimientos formales buscan una investigación formal del asunto y la imposición final de sanciones si se confirma la existencia del acoso⁴⁰.

El Observatorio Vasco sobre el Acoso Moral en el Trabajo en su manual *Guía de Prevención y Actuación Frente al Mobbing*⁴¹, propone que si no se ha podido resolver de forma informal se presente la denuncia. Un comité creado específicamente será el que decida la admisión de la queja.

El Convenio Colectivo del sector de la Hostelería de las Islas Baleares⁴² propone que el procedimiento formal se inicie con la presentación de una denuncia en la que figurará un listado de incidentes, lo más detallado posible, elaborado por el trabajador que sea objeto de acoso laboral, a elección del trabajador una copia de la misma será trasladada a los representantes de los trabajadores.

Una vez se ha admitido la denuncia, se iniciará el proceso de investigación.

En los protocolos de acoso de Repsol-YPF, señalan que la instrucción concluirá con un informe, elaborado en un plazo máximo de treinta días que se pondrá, en primer lugar, en conocimiento de la persona denunciante, este mismo plazo es el que fija el protocolo del Ayuntamiento de Alcobendas.

⁴⁰ PÉREZ BILBAO, J., et al.: *Mobbing, violencia física y acoso sexual*, ob. cit., pág. 110.

⁴¹ OBSERVATORIO VASCO SOBRE EL ACOSO MORAL EN EL TRABAJO: *Guía de actuación y prevención frente al mobbing*. Lettera Publicaciones, 2006.

⁴² BOIB 119/2008, 26 de agosto de 2008.

9. RESULTADOS DE LAS INSTRUCCIONES Y LAS ACCIONES

De las actuaciones que se han llevado a cabo en cada fase del proceso y de las resoluciones adoptadas se deberá informar a las partes implicadas. Asimismo se deberá informar a la Dirección de la Empresa y a los integrantes del Comité de Seguridad y Salud⁴³.

Las investigaciones según JESÚS PEREZ, et al.⁴⁴, deben ser realizadas por personas que no tengan ninguna conexión con las partes, se debe establecer un límite temporal con el fin de evitar, por un lado, un proceso en exceso dilatado y, por otro, la imposibilidad de acudir al sistema legal.

Si existe acoso, se adoptaran las medidas correctoras y sancionadoras oportunas según el régimen disciplinario que le sea de aplicación a la persona denunciada⁴⁵, dando traslado al Director de Recursos Humanos y al Comité de Empresa.

Las reglas para sancionar deben ser claras, estas pueden constar en amonestaciones verbales o por escrito, traslado a otro puesto o a otro centro del acosador o despido del mismo.

Si no se constatan situaciones de acoso, o no sea posible la verificación de los hechos, se archivará el expediente.

Las denuncias, falsos alegatos o declaraciones que se demuestren como no honestas o dolosas, podrán ser constitutivas igualmente de actuación disciplinaria⁴⁶.

El protocolo para la prevención y el tratamiento del acoso de MAPFRE señala que el acoso y las falsas denuncias de acoso en el trabajo son una manifestación de intimidación intolerable, resaltando el daño que pueden originar las denuncias realizadas con otro objeto.

⁴³ En la comunicación a este organismo se deberá preservar la identidad de las personas.

⁴⁴ PÉREZ BILBAO, JESÚS, et al.: *Mobbing, violencia física y acoso sexual*, ob. cit., pág. 111.

⁴⁵ Protocolo contra el acoso psicológico (*mobbing*) y el acoso sexual. Ayuntamiento de Alcobendas y Patronatos. «En caso de quedar acreditado por el dictamen un caso de acoso psicológico o sexual se propondrá al órgano competente el inicio de un expediente disciplinario por la presunta falta muy grave con la adopción de medidas cautelares o definitivas».

⁴⁶ V Acuerdo Marco del Grupo Repsol YPF.

Asimismo, el protocolo antes citado define lo que es una denuncia falsa: «Se considerará denuncia falsa aquella denuncia en la que, tras la instrucción del procedimiento, resulte que concurren simultáneamente los siguientes requisitos: a) que carezca de justificación y fundamento y b) que su presentación se haya producido con mala fe por parte de la persona denunciante o con el único fin de dañar a la persona denunciada (acoso inverso) en los mismos términos descritos en las definiciones anteriores».

Situándose en la misma línea que la Resolución del 20-9-2001 del Parlamento Europeo⁴⁷, donde se subraya que «las falsas acusaciones de acoso moral pueden transformarse en un temible instrumento de acoso moral».

En el protocolo de la AGE, en el punto 3.3 indica que en el caso de que del informe de valoración inicial o del emitido por el Comité Asesor, resulte que la **denuncia** se ha hecho de mala fe, o que los datos aportados o los testimonios son falsos, el responsable del Departamento, Organismo o Entidad Pública podrá incoar el correspondiente expediente disciplinario a las personas responsables.

10. PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

El acoso en el ámbito laboral se considera como falta muy grave, y se deberán adoptar las medidas disciplinarias que estén tipificadas tanto contra la persona acosadora, como contra quien presente falsas denuncias.

11. SEGUIMIENTO

Para que las medidas preventivas en materia de acoso sean efectivas se deberá hacer un seguimiento de los conflictos que han surgido, áreas de la empresa donde han sucedido y forma en que se han resuelto.

Esta información también nos facilitará si los protocolos son adecuados, si se deben hacer modificaciones o en cierta medida han quedado desfasados.

⁴⁷ Resolución 2339/2001 del Parlamento Europeo, sobre acoso moral en el lugar de trabajo, de 20 de septiembre.

Es importante conocer las áreas donde se han producido las agresiones, porque en caso de que se reiteraran estas conductas en las mismas, habría que analizarlas para ver si el origen se debe entre otros motivos, a un ambiente hostil o tóxico, más proclive a que se produzcan estos hechos.

En el protocolo de la AGE, en el apartado IV. Seguimiento y control, señala que «todos los Departamentos, Organismos o Entidades Públicas deberían realizar, por otra parte, un registro y seguimiento estadístico de los casos de acoso laboral realmente producidos en ellos e informar, en su caso, de los mismos al Órgano que en cada caso sea competente para el conocimiento y seguimiento general de estos problemas y al Comité de Seguridad y Salud».

12. REVISIÓN

Para que las medidas para prevenir el acoso en los centros de trabajo sean efectivas, deberán ser revisadas periódicamente, así como cuando se produzcan cambios en la organización del trabajo debido a la introducción de nuevas tecnologías, reestructuración de personal, etc.

13. SERVICIO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS ACOSADAS

Sé debe crear un servicio de apoyo a las personas que han sido agredidas, vigilar su estado de salud⁴⁸ durante el tiempo que se considere oportuno; si han faltado al trabajo a causa de estos hechos⁴⁹, la vuelta debe ser lenta y cuidadosa, y eventualmente con colaboración social.

En este sentido, se expresa el protocolo de MAPFRE, que señala que se proporcionara la ayuda que se considere necesaria para la víctima y el de la AGE, donde

⁴⁸ Administración General del Estado. Protocolo de actuación frente al acoso laboral. «Con el fin de asegurar que todos los empleados públicos disfruten de un entorno de trabajo en el que la dignidad de la persona sea respetada y su salud no se vea afectada».

⁴⁹ Administración General del Estado. Protocolo de actuación frente al acoso laboral. «Se deberá prestar una atención especial a la evitación de posibles situaciones de hostilidad en el entorno de trabajo, cuando se produce la reincorporación del empleado/a público/a que haya estado de baja laboral, después de una denuncia de acoso».

se manifiesta que la organización deberá adoptar las medidas que estime pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la salud de los trabajadores afectados.

Asimismo, también se pronuncia el protocolo de UGT, en el que expresa que la dirección del Organismo adoptará, de oficio o a instancia del instructor, del Comité para la Prevención o de la víctima, las medidas que estime pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la salud de los trabajadores afectados.

14. REFERENCIA NORMATIVA

Es conveniente hacer referencia a la normativa que existe al respecto internacional, europea, estatal y autonómica.

15. RECURSOS EXTERNOS PARA ATENDER A LAS PERSONAS TRABAJADORAS QUE HAN SUFRIDO ACOSO

En los apartados anteriores hemos visto los recursos con que cuentan las empresas para poder atender a los empleados que han tenido conflictos interpersonales, pero debemos también observar que pueden presentarse las circunstancias que indicamos a continuación:

- La empresa no tenga medios suficientes para resolver estos conflictos.
- Los recursos no funcionen de forma adecuada.
- No se haya sabido tratar un caso en cuestión.
- Los integrantes de la plantilla no tengan confianza en este procedimiento.

Ante estas situaciones, es necesario también informar donde se pueden dirigir los trabajadores para plantear el problema que tienen en el ámbito laboral.

En este sentido, se manifiesta en el protocolo de la Universidad Autónoma de Madrid, indicando que la no admisión a trámite de un procedimiento, deberá ser contestada por escrito, motivada y, en su caso, indicará las vías alternativas a emplear por el interesado.

En relación a los recursos externos en la Región de Murcia, tenemos el Servicio de Ergonomía y Psicosociología (SERPA) de la Universidad de Murcia que depende del Servicio Externo de Psicología Aplicada (SEPA) de la Facultad de Psicología.

Este servicio se puso en marcha a finales de 2001, actualmente está ubicado en el edificio Saavedra Fajardo (calle Actor Isidoro Máiquez) y proporciona diversos servicios tanto a trabajadores como a empresas. Los más habituales son consultas de asesoramiento, tratamiento psicológico individual y peritajes psicológicos forenses.

El precio de los servicios depende de las características de cada caso. La consulta de acogida es gratuita y, en función del caso, se hace un presupuesto.

Hasta el año 2010 el Instituto de la Mujer tenía concertado con los sindicatos CC OO y UGT un asesoramiento de forma gratuita en las situaciones de acoso sexual, en la actualidad al desaparecer esta Institución este servicio tiene un coste económico para las mujeres que no estén afiliadas.

No existe tampoco a nivel regional un servicio de mediación que pueda intervenir cuando se producen estos conflictos interpersonales, que sin duda es necesario, para que los trabajadores puedan tener esta opción en caso de que no exista este recurso en su empresa, no sea efectivo o no le merezca confianza al trabajador.

CONCLUSIONES

Durante la primera década de este nuevo siglo uno de los aspectos que más ha suscitado la atención de los expertos en salud laboral ha sido la violencia psicológica en los lugares de trabajo, realizándose diversos estudios para analizar estas agresiones e incorporar medios que ayudaran a prevenirla.

No obstante de la lectura de las dos encuestas de condiciones de trabajo que se han realizado en la Región de Murcia se desprende un dato significativamente negativo en relación a las conductas violentas, pues desde la primera realizada en 2005 a la segunda efectuada en 2011 se ha producido un incremento notable.

No siendo este un hecho aislado porque el resumen de la V Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo nos informa de un aumento de la discriminación con respecto a la encuesta que se realizó en 2005.

Con toda seguridad la grave crisis económica que estamos sufriendo tiene una incidencia importante en estos datos, existen algunos estudios al respecto, pero también es cierto que los conflictos interpersonales siguen estando presentes en los centros de trabajo.

Debido a estas circunstancias es necesario que se continúe avanzando en la prevención de estos riesgos profesionales, y una de las herramientas para prevenirlos son los procedimientos de actuación frente al acoso.

El 1 de junio de 2011 se publicó en el BOE el Protocolo de actuación frente al acoso laboral de la Administración General del Estado, lo que nos confirma la importancia que se le ha dado a este recurso para prevenir, detectar y erradicar estas conductas en un ámbito de aplicación tan importante como es este Organismo.

Pero para que estos protocolos sean efectivos, debemos conocer sus resultados, sin estos, la tarea está incompleta, y en buena lógica desconocemos hasta que punto nos pueden ser de utilidad.

Además el conocer su efectividad nos permitiría modificar con conocimiento de causa los apartados que no fueran eficaces e incorporar cláusulas que no se habían incluido al redactarlos.

Estamos ante un trabajo considerable, pero también son relevantes los daños que está causando en la salud este riesgo emergente, con lo que cualquier progreso en este sentido repercutiría positivamente en toda la sociedad.

De lo que podemos concluir que aunque se ha avanzado mucho en los últimos años para prevenir que se produzcan estos hostigamientos en el ámbito laboral, aun queda mucho por hacer y es necesario mejorar las medidas de prevención para poder erradicar estos riesgos profesionales.

BIBLIOGRAFÍA

ALTÉS TÁRREGA, J.A.: *El acoso del trabajador en la empresa (Consideraciones al hilo de la Ley 62/2003 de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social y la Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres)*, Tirant lo blanch, 2008.

CARBONELL VAYÁ, E.J., GIMENO NAVARRO, M.A. y MEJÍAS GARCÍA, A.: *El acoso laboral, antes llamado mobbing. Un enfoque integrador de los aspectos pericial, psicológico, preventivo y jurídico*, Tirant lo Blanch, 2008.

CAVAS MARTINEZ, F.: «El acoso moral en el trabajo “mobbing”: delimitación y herramientas jurídicas para combatirlo», en *Actualidad Jurídica Aranzadi*, núm. 555, 2002.

- «El Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el trabajo». *Aranzadi Social*, núm. 11, 2007.

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*, Editorial Aranzadi, 2006.

CUBO MAYO, A. y PÉREZ-BUSTAMENTE MOURIER, J. P.: «El derecho a la dignidad en el ámbito laboral. Acoso en el trabajo: moral y sexual (estudio jurídico, situación actual y perspectivas). La prevención de los riesgos psicosociales: medidas preventivas. El papel de la inspección de trabajo», en *Relaciones Laborales*, nº 8, Sección Cuestiones prácticas, Quincena del 23 de abril al 8 de mayo de 2006, Año XXII, pág. 1367, tomo 1, Editorial La Ley.

ESCUADERO MORATALLA, J.F. y POYATOS I MATAS, G.: *Mobbing: Análisis multidisciplinar y estrategia legal*, Editorial Bosch, 2004.

GARCÍA VIÑA, J.: «Situación de la violencia en el trabajo en España y en otros países europeos», en *La Ley* 169/2010. Disponible en: <http://laleydigitalespecializada.laley.es>

GIMENO NAVARRO, M. Á.; MEJÍAS GARCÍA, A.; CARBONELL VAYÁ, E. J.: *Protocolos sobre acoso laboral. Procedimientos de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral*, Tirant lo Blanch, 2009.

GÓNZALEZ NAVARRO, F.: *Acoso psíquico en el trabajo (El alma bien jurídico a proteger)*, Civitas Ediciones, 2002.

HIRIGOYEN, M-F.: *El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*, (Traducción: PUJOL I VALLS, N.), Ediciones Paidós Ibérica, 2001.

LEYMANN, H.: «Contenido y desarrollo del acoso grupal/ moral (“Mobbing”) en el Trabajo», *European journal of work and organizational psychology*, 1996, 5(2), 165-184. Traducción de Leymann por el Dr. Francisco Fuentes Martínez., <http://www.acosomoral.org/leymann2.htm>

LÓPEZ CABARCOS, M.A. y VÁZQUEZ RODRIGUEZ, P.: *Mobbing. Cómo prevenir, identificar y solucionar el acoso psicológico en el trabajo*, Ediciones Pirámide, 2003.

MANEIRO VÁZQUEZ, Y. y MIRANDA BOTO, J. M.: «Las obligaciones de la empresa en materia de acoso moral, acoso sexual y acoso por razón de sexo: los protocolos antiacoso», en AA VV. (Directora: VELASCO PORTERO, M. T.), *Mobbing, acoso laboral y acoso por razón de sexo. Guía para las empresas y las empresas trabajadoras*, Editorial Tecnos, 2010.

MARTÍNEZ BARROSO, M.R.: «Reflexiones en torno al acuerdo marco europeo sobre el estrés en el trabajo», en *Aranzadi Social* núm. 22/2004 (Estudio). BIB 2005/716.

MESEGUER DE PEDRO, M, SOLER SÁNCHEZ, M.I., MARTÍNEZ CERDÁN, P, PELEGRÍN MUELAS, I, HERNÁNDEZ PASTOR, E y TOMÁS MOLINA, A.: “*Prácticas para prevenir el mobbing en el trabajo*”. *Mobbing violencia psicológica en el trabajo*, Edita CSI-CSIF , 2004.

NAVARRO NIETO, F.: *La tutela jurídica frente al acoso moral laboral*, Editorial Aranzadi, 2007.

OBSERVATORIO VASCO SOBRE EL ACOSO MORAL EN EL TRABAJO – MOBBING-: *El acoso moral –mobbing- en los lugares de trabajo. Comprender para intervenir*, Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco, 2004.

OBSERVATORIO VASCO SOBRE EL ACOSO MORAL EN EL TRABAJO: *Guía de actuación y prevención frente al mobbing*, Lettera Publicaciones, 2006.

PÉREZ BILBAO, J.; NOGAREDA CUIXART, C.; MARTÍN DAZA, F. y SANCHO FIGUEROA, T.: *Mobbing, violencia física y acoso sexual. Riesgos derivados de las relaciones interpersonales en el trabajo*, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2001.

PIÑUEL Y ZABALA, I.: *Mobbing. Manual de autoayuda. Claves para reconocer y superar el acoso psicológico en el trabajo*, Santillana Ediciones Generales, 2003.

- «*Mobbing: Un nuevo reto para la conflictología*», en AA VV. (Coord. VINYAMATA, E.), *Guerra y paz en el trabajo. Conflictos y Conflictología en las organizaciones*, Tirant lo Blanch. Universitat de València, 2004.

- «*El mobbing o acoso psicológico en el trabajo*», en AA VV. (Dir. MIR PUIG, C.), *El mobbing desde la perspectiva social, penal y administrativa*, Consejo General del Poder Judicial, 2006.

RODRÍGUEZ INIESTA, G.: «El acoso laboral y la protección frente al mismo», en AA VV. (Dir., SÁNCHEZ TRIGUEROS, C.), *La Presencia Femenina en el Mundo Laboral: Metas y Realidades*, Editorial Aranzadi, 2006.

ROMERO RODENAS, M.J.: *Protección frente al acoso moral en el trabajo*, Bomarzo, 3ª edición, 2005.

SALA FRANCO, T.: «25 años de negociación colectiva», en *La Ley* 15174/2010. Disponible en: <http://laleydigitalespecializada.laley.es>

VELAZQUEZ LIVIA, M.: «Las posibilidades de actuación de la Inspección de Trabajo frente al acoso moral o mobbing». Disponible en: <http://www.intersindical.org/salutlaboral/step/vall-inspectrab.pdf>

PROTOS COLOS ANALIZADOS

Administración General del Estado. Protocolo de actuación frente al acoso laboral. 6 de abril de 2011. BOE núm. 130, de 1 de junio de 2011.

Ayuntamiento de Alcobendas y Patronatos. Protocolo contra el acoso psicológico (*mobbing*) y el acoso sexual.

Diputación de Alicante. Protocolos de Prevención contra el acoso laboral. Mobbing.

MAPFRE. Protocolo para la prevención y el tratamiento del acoso.

Universidad Autónoma de Madrid. Protocolo para la prevención de situaciones de riesgo psicosocial en el entorno laboral de la UAM.

RELACIÓN DE CONVENIOS COLECTIVOS EXAMINADOS

- Código 0700195: Convenio Colectivo del sector del Comercio de las Islas Baleares. (BOIB 123/2009, 22 de agosto de 2009).
- Código 0700435: Convenio Colectivo del sector de la Hostelería de las Islas Baleares. (BOIB119/2008 de 26 de agosto de 2008).
- Código 1400215: Convenio Colectivo de Trabajo del Sector de la Madera de la Provincia de Córdoba. (BOPCO 209/2008, 20 de noviembre de 2008).
- Código 3001075: Convenio Colectivo de Trabajo para Oficinas y Despachos de la Región de Murcia. (BORM 104/2006, 8 de mayo de 2006).
- Código 4600805: Convenio Colectivo de Trabajo de Oficinas y Despachos de la Provincia de Valencia. (BOPVAL 41/2009, 18 de febrero de 2009).
- Código 9010222: Plan marco de igualdad de la Unión General de Trabajadores y el protocolo de actuación para la prevención del acoso en el trabajo. (BOE núm. 68, 20 de marzo de 2009).
- Código 9011303: V Acuerdo Marco del Grupo Repsol YPF. (BOE núm. 157, 30 de junio de 2009).

ÍNDICE CRONOLÓGICO DE DISPOSICIONES CITADAS

1995

Ley 31/1995, de 8 de noviembre. Regula la Prevención de Riesgos Laborales (BOE núm. 269, de 10 de noviembre [RCL 1995, 3053]).

1997

Real Decreto 39/1997, de 17 de enero. Aprueba el Reglamento de Servicios de Prevención de Riesgos Laborales (BOE núm. 27, de 31 de enero [RCL 1997, 2081]).

2003

Ley 62/2003, de 30 de diciembre. Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social (BOE núm. 313, de 31 de diciembre; retcs. BB OO núm. 3, de 3 enero 2004 y núm. 79, de 9 de abril 2004 [RCL 2003, 3093; RCL 2004, 5 y 892]).

2004

Ley 7/2004, de 16 de julio, gallega para la igualdad de mujeres y hombres. (BOE núm. 228, 21 de septiembre de 2004).

2007

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo. Para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (BOE núm. 71, de 22 de marzo [RCL 2007, 06115]).

Ley 7/2007, de 4 de abril, para la igualdad entre mujeres y hombres, y de protección contra la violencia de género en la Región de Murcia. (BORM núm. 21, de 21 de abril de 2007).

2010

Ley 12/2010, de 18 de noviembre, de igualdad entre mujeres y hombres de Castilla-La Mancha. (BOE núm. 37, 12 de febrero de 2011).

NOTAS TÉCNICAS DE PREVENCIÓN DEL I.N.S.H.T. Y OTROS DOCUMENTOS CONSULTADOS

Criterio Técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de acoso y violencia en el trabajo.

NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación.

NTP-476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing.

NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo

NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS 21, PSQCAST21) de evaluación de riesgos psicosociales.

NTP-823. Sistema de Análisis Triangular del Acoso (SATA): un método de análisis del acoso psicológico en el trabajo.

NTP-854. Acoso psicológico en el trabajo: definición.

NTP-891. Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral. (I).

NTP-892. Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral. (II).

PÁGINAS WEB

Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo.

<http://osha.eu.int>

<http://osha.europa.eu/info>

Confederación Sindical de Comisiones Obreras

<http://www.ccoo.es>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

<http://www.mtas.es/insht>

VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo

<http://www.mtas.es/insht/statistics/viencuenta.pdf>

Instituto de Seguridad y Salud Laboral de la Comunidad Autónoma de Murcia.

<http://www.carm.es/issl>

UGT

<http://www.ugt.es>