



Universidad de Jaén

Facultad de Ciencias Sociales
y Jurídicas

Trabajo Fin de Grado

EL ACOSO LABORAL: UNA VISIÓN GLOBAL Y PRÁCTICA.

Alumno: Luisa María Quirante Rodríguez

Junio, 2022

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. EL ACOSO EN EL ÁMBITO LABORAL: CONCEPTOS TEÓRICOS.....	5
2.1. Acoso moral, psicológico en el trabajo o “mobbing”.....	6
2.2 Acoso sexual y acoso por razón de género.	10
2.3 Acoso discriminatorio.....	13
2.4 Acoso cibernético.	14
3. TUTELA JURÍDICA INTERNACIONAL Y NACIONAL DEL ACOSO EN LAS RELACIONES LABORALES.	15
3.1 Legislación internacional sobre el tratamiento del acoso en los lugares de trabajo.....	15
3.1.1 Organización Internacional de Trabajo (OIT).....	16
3.1.2 Ámbito Europeo.	18
3.2 Marco normativo español sobre el acoso laboral.....	20
3.2.1 Legislación laboral.	21
3.2.2 Ámbito contencioso-administrativo.....	25
3.2.3 Ámbito Penal.	26
4. EL ACOSO COMO RIESGO LABORAL Y SU DEBER DE PREVENCIÓN EN EL ENTORNO DE TRABAJO.	28
4.1 Instrumentos de prevención frente al acoso laboral.....	29
4.1.1 Estrategias preventivas ante el riesgo psicosocial de acoso.	29
4.1.2 Estrategias reactivas frente al acoso laboral.....	31
5. CONCLUSIÓN.....	35
6. BIBLIOGRAFÍA.....	36

RESUMEN.

El acoso laboral es la reiteración de comportamientos humillantes, violentos o discriminatorios que constituyen un riesgo para la salud y la seguridad del trabajador, afectando a su integridad personal, impidiendo o dificultando su relación laboral.

El trabajador puede tomar acciones legales contra estos hechos, durante esta investigación analizaremos la legislación internacional hasta la nacional sobre este fenómeno, y como se ve influida nuestra legislación española con respecto a las directivas europeas, y los convenios de la OIT.

Y finalizaremos con el papel que tiene el empresario al tener adherida la responsabilidad empresarial, debe prevenir y utilizar los medios necesarios para evitar que sucedan estos hechos.

Palabras clave: acoso, legislación, prevención, empresa, protocolo.

ABSTRACT.

The psychological bullying at work or “mobbing” is the reiteration of humiliating, violent, racist behaviours that contribute a risk for the health and worker security, affecting his person integrity, blocking or making it hard in his relationship at work.

The worker can take legal actions against those facts, during this investigation we will analyze the international legislation and national about this phenomenon, and how our Spanish legislation is influenced with respect to European directives, and the ILO conventions.

And we will conclude with the role that the businessman has with the business responsibility, he has to prevent and take the necessary actions to avoid this facts to be happened.

Keywords: mobbing, legislation, prevention, business, protocol.

1. INTRODUCCIÓN.

El acoso laboral siempre ha estado en nuestra sociedad, pero las personas lo teníamos tan normalizado que no nos hemos dado ni cuenta de lo perjudicial que puede ser para nuestra salud, es un riesgo psicosocial muy importante que poco a poco vamos interiorizando.

El acoso en el trabajo podemos definirlo desde varias ramas, he de decir que empezó definiéndose desde un aspecto más psicológico, por lo que podemos encontrar muchas definiciones diferentes comparándolas con el derecho, que pueden llegar a la confusión y no saber qué es exactamente el acoso laboral.

En esta investigación nos vamos a centrar en el acoso laboral desde un aspecto más normativo, tanto nacional como internacional; es decir, como nuestra legislación lo aborda, pero hay que destacar que la normativa internacional (directivas de la UE, convenios y recomendaciones de la OIT, etc.) ha influido de manera positiva en nuestra legislación.

Por un lado, veremos que los casos de acoso laboral en nuestra legislación se pueden solucionar desde diferentes vías y con diferentes normas, dependiendo de unos criterios u otros, los que más destacan son: criterio temporal, tipo de relación entre las partes, y gravedad de los hechos. Por otro lado, también debemos de tener en cuenta qué tipo de acoso es, y qué ley se le aplica. Aunque, no todos los casos de acoso van a poder solucionarse con una legislación específica, sino van a tener que remitirse a la jurisprudencia. Con este análisis lo que se pretende es saber si se necesita una mejora en la legislación o no, y por qué se utiliza tanta jurisprudencia.

Y, por último, analizaremos la importancia que tiene la prevención por parte del empresario u organización empresarial en materia de acoso, cuáles son las obligaciones del empresario y las vías que puede acogerse la víctima desde dentro de la empresa (recursos que la empresa puede y debe aportar).

2. EL ACOSO EN EL ÁMBITO LABORAL: CONCEPTOS TEÓRICOS.

El acoso laboral es un fenómeno que se puede desarrollar dentro de la organización empresarial. No es un concepto nuevo en las relaciones laborales, pues siempre se han dado conductas de este tipo¹, pero no se le ha dado la importancia ni el estudio necesario, aunque hoy en día se aprecia una concienciación nueva del fenómeno y la necesidad de una solución normativa.

Los primeros conceptos del acoso en el ámbito laboral no provienen de disciplinas jurídicas, sino de las que enmarcan las ciencias sociales (como la psicología, la psiquiatría, la sociología...). El acercamiento desde el mundo del derecho ha sido tardío e incompleto como analizaremos con posterioridad.

Los sujetos implicados del acoso laboral en el análisis jurídico se identifican como acosador y víctima, pero no tiene por qué ser de carácter individual, puede ocurrir que el acoso proceda de un colectivo, varios compañeros de trabajo, y también puede darse el caso de que afecte a más de un trabajador.

El acoso puede ser realizado tanto por el empresario, como por otro compañero de trabajo, ya sea un superior jerárquico, un igual o incluso de inferior categoría. Por lo que, en este tipo de riesgo en el ámbito laboral no necesita la dependencia jerárquica entre el acosador y el acosado para la existencia de un delito.

En este sentido, el hecho de que el empresario no sea el acosador, no supone que esté eximido de este hecho, ya que en la legislación existe una responsabilidad empresarial. Es decir, si se le comunica al empresario que existe un acoso laboral en la empresa, y este lo ignora puede tener consecuencias legales.

Podemos encontrar diferentes tipos de acoso en el trabajo: acoso moral, acoso sexual y por razón de sexo, acoso discriminatorio y acoso cibernético. A continuación, pasaremos a analizarlos.

¹ Un ejemplo podríamos verlo en los movimientos obreros, revelan como las conductas violentas en el trabajo reflejan una realidad tan vieja como el trabajo asalariado.

2.1. Acoso moral, psicológico en el trabajo o “mobbing”.

El acoso laboral o también llamado “mobbing” tiene numerosos conceptos, esto puede llegar a la confusión y no saber identificar bien este hecho en el ámbito laboral.

Podemos encontrar autores como el profesor alemán H. Leymann (1996), que define el acoso laboral como *“aquella situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo”* (Fidalgo Vega, Gallego Fernández, Ferran Puig, 2009).

Otro autor como Piñuel y Oñate (2006), lo definen como *“el continuo y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos”* (Miguel Barrado y Prieto Ballester, 2016).

Por otra parte, M. F. Hirigoyen (1998), lo define como *“cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo”*. (Hirigoyen, 1998)

Mediante la definición propuesta por H. Leymann (1996) el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, adopta una definición de acoso como riesgo laboral, *“situación en que una persona o grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema de forma sistemática (una vez por semana, como mínimo), durante un periodo de tiempo prolongado (más de seis meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo, respecto de la que existe una relación asimétrica de poder”* (Fidalgo Vega, Gallego Fernández, Ferran Puig, 2009).

Estos conceptos mencionados hacen referencia al acoso laboral o “mobbing” desde un punto de vista psicológico. En cambio, desde el ámbito jurídico podemos encontrar menos conceptos, e incluso hay diferentes tipos de definiciones según el ámbito normativo que sea afectado (ej.: sanciones administrativas, prevención de riesgos

laborales, penal...). Esto no quiere decir que el término jurídico de acoso laboral o “mobbing” no parte de la psicología, pero debe adaptarse al Derecho jurídico de las personas.

En el ámbito internacional, también podemos encontrar varios conceptos que son importantes para entender mejor que es el acoso psicológico del trabajo, y no confundirlo con otros riesgos psicológicos que puedan darse en el trabajo.

En primer lugar, comenzamos con la Organización Internacional de Trabajo (OIT), que define este fenómeno en su convenio 190 como *“un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género”* (OIT, 2019).

En segundo lugar, para la Comisión Europea (2001) el “mobbing” es *“el comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataques sistemáticos durante mucho tiempo, de modo directo e indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo y/o el efecto de hacerle el vacío”* (Fidalgo Vega, Gallego Fernández, Ferran Puig, 2009).

Existen elementos que ayudan a determinar la definición del acoso psicológico en el trabajo o “mobbing” (Fidalgo Vega, Gallego Fernández, Ferran Puig, 2009), estas pueden ser los siguientes:

a. Tipos de conductas.

Son todas aquellas conductas que atenten contra la integridad física o psicológica del trabajador (tanto en la vida privada como laboral). Existen un sinnúmero de listas que definen este tipo de conductas, no obstante, no se queda limitado a un único inventario, también pueden darse otras que no estén definidas, siendo listados no exhaustivos². A modo de ejemplo podemos determinar que estas conductas pueden ser ataques a la vida privada de la víctima, ataques a la víctima con medidas organizativas, amenazas de violencia física,

² En este sentido, a título de ejemplo un listado de conductas pueden ser las establecidas por DAZA MARTÍN, F; BILBAO PÉREZ, J; GARCÍA-SILVA LÓPEZ, J.A. (1998): NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. Disponible en: https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp_476.pdf/de8bdee0-e8f5-46c7-b4c0-1d0f62e9db69

agresiones verbales o físicas, rumores, etc. Es importante mencionar algunas conductas que no son acoso, pero pueden llegar a confusión al no constatarse otros elementos esenciales que definen dichas conductas de acoso, estas son: un estilo de mandato autoritario, el aumento de carga del trabajo por circunstancias de la producción, roces o tensiones que pueden surgir en el entorno laboral, etc.

b. Tipo de relación.

En cuanto a nivel de relación jerárquica dentro de la empresa, podemos encontrarnos diferentes aspectos. En primer lugar, si entre las partes implicadas en el acoso tienen una asimetría de poder, donde nos podemos encontrar a la persona acosada en un nivel jerárquico en la empresa inferior al del acosador (por ejemplo: del jefe al subordinado), también se puede dar el caso donde la víctima está en un nivel superior que el del acosador (por ejemplo: del subordinado al jefe). En segundo lugar, de manera horizontal, en el que ambas partes tienen el mismo nivel jerárquico (de compañero a compañero).

c. Exigencia temporal.

Es imprescindible que haya una continuidad o frecuencia en los comportamientos lesivos del acosador para que se determine que es una conducta de acoso laboral, pero no tienen por qué ser siempre las mismas acciones, puede variar de comportamientos. Aunque, hay algunos casos que no tienen por qué ser repetitivos (por ejemplo: cambio de puesto de trabajo sin ningún motivo a un trabajador).

Este elemento temporal de la continuidad o reiteración tiene una gran influencia en los tribunales, para determinar si se considera acoso o no. Dicho esto, cabe señalar que la doctrina y los tribunales mantienen discrepancias sobre el elemento relativo a la sistematicidad o reiteración. En particular, son tres las posturas defendidas (Ayala del Pino, 2019):

- 1) La primera defiende en que ha de existir una reiteración de comportamientos en cadencias temporales claras, para que exista acoso moral es necesario que los comportamientos sean de manera dilatada en un periodo de tiempo de al menos seis meses y las conductas se repitan al menos una vez por semana, esto es, carácter reiterado, continuado y prolongado de las conductas de hostigamiento o humillación.

- 2) La segunda defiende que no es necesario que se exijan cadencias temporales. De hecho, puede ocurrir en algunas ocasiones que el periodo es largo y los actos hostiles son de intensidad baja o moderada, en otras el periodo es breve y los actos de gran intensidad.
- 3) Por último, otros defienden que puede existir acoso sin que sea necesario la existencia del elemento de reiteración. Ya que, pueden concurrir conductas que por sí mismas tienen la suficiente entidad como para ser rechazadas jurídicamente. Ahora bien, el acoso moral existe cuando la conducta se dilata en un espacio temporal suficiente como para apreciar el perjuicio en la salud del trabajador, ya que sólo de esta manera sería posible distinguir el acoso moral del simple conflicto laboral.

En conclusión, la exposición debe suceder durante un periodo de tiempo prolongado, aunque debe tenerse en cuenta que puede haber algunas acciones aisladas que pueden ser acciones de acoso; y que no deben pasar por alto. En estos casos debe ser la jurisprudencia quien lo determine. En mi opinión, para determinar si hay acoso laboral o no, la exigencia temporal es relevante, pero no hay que basarse solo en ella, porque puede haber muchísimas acciones puntuales que pueden considerarse acoso.

d. Daño en la salud del trabajador.

Estos comportamientos pueden generar un daño en la salud del trabajador, pudiendo haber consecuencias físicas (por ejemplo: trastornos respiratorios, musculares, cardiovasculares, etc), consecuencias psíquicas (ansiedad, depresión, miedo al lugar de trabajo, miedo a salir de calle, etc) y consecuencias sociales (conductas de aislamientos, evitación, no quiere estar con otras personas, etc). Cabiendo destacar, en todo caso, que habrá daño moral (Daza Martín, Bilbao Pérez, García Silvia, 1998).

Puede suceder que la persona acosada no sufra daños en su salud, debido al tiempo, a su capacidad de afrontarlo, mecanismo de defensa, etc. Pero esto no significa que no se produzca el acoso (Fidalgo Vega, Gallego Fernández, Ferran Puig, 2009).

En consecuencia, el acoso laboral no se necesita la materialización de los daños para que entre en juego la normativa de prevención de riesgos laborales, debido a que esta ley lo que pretende es anticiparnos antes de que se produzca el daño.

e. Intencionalidad

Este elemento significa que la parte acosadora es consciente de que su conducta puede ser un riesgo para la salud de quien es afectado y, aun así, sigue teniendo la voluntad de realizarla.

Según la jurisprudencia en este caso, específicamente, la STSJ Canarias n.º 57/2014, de 20 de marzo de 2014 dispone que se deberán concurrir las siguientes circunstancias para que sea considerado “mobbing”:

- Conductas negativas graves contra el trabajador.
- Acciones continuas a lo largo del tiempo.
- Estas actuaciones están provocadas por los compañeros, superiores, de manera colectiva o individualmente.
- Que afecte al trabajador de manera física o psicológica.

En definitiva, como hemos podido analizar hasta ahora, para que se conforme el acoso moral en las empresas se han de establecer un conjunto de elementos de los que se puede deducir que un empleado está sufriendo acoso moral en el trabajo, no tienen que concurrir todas estas acciones a la vez, pero lo más habitual es que lo hagan, ya que, todas tienen relación entre sí.

2.2 Acoso sexual y acoso por razón de género.

Dentro de ámbito laboral también encontramos el acoso sexual. Este tipo de acoso es mencionado en la recomendación de la Comisión, de 27 de noviembre de 1991, relativa a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo (92/131/CEE), en la cual, define el acoso sexual como aquella “*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 indeseados*”. Esta definición también la recoge la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (LOIEMH). Esta Ley ha supuesto un gran estímulo para afrontar las discriminaciones contra las mujeres en los diferentes órdenes de la vida y, especialmente, en el marco de las relaciones laborales.

La principal característica del acoso sexual es que es “indeseado” por parte de la persona que lo recibe y le corresponde a cada persona determinar el comportamiento que le resulta aceptable y el que le resulta ofensivo. La atención sexual se convierte en acoso sexual si continúa una vez que la persona ha indicado claramente que la considera ofensiva, aunque también un único incidente de acoso puede constituir acoso sexual, si es lo suficientemente grave (Bilbao Pérez, Sancho Figueroa, 1999).

Tabla 1: Ejemplos de conductas verbales de acoso sexual

CONDUCTAS VERBALES
Invitaciones o presiones para concertar citas o encuentros sexuales.
Bromas sexuales ofensivas.
Difusión de rumores sobre la vida sexual de las personas.
Comentarios sexuales obscenos.
Comunicaciones de carácter sexual y carácter ofensivo.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 2: Ejemplos de conductas no verbales de acoso sexual.

CONDUCTAS NO VERBALES
Uso de imágenes, videos, fotografías, entre otras de contenido sexualmente explícito o subjetivo.
Cartas, notas o mensajes de correo electrónico de carácter sexual o de contenido ofensivo.
Gestos obscenos, silbidos, gestos o miradas impúdicas.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 3: Ejemplos de conductas físicas de acoso sexual.

CONDUCTAS FÍSICAS
Contacto físico deliberado y no solicitado (tocar, acariciar, masajes no deseados, pellizcar, etc) o acercarse de manera excesiva o innecesaria.
Arrinconar o buscar quedarse a solas con la persona de forma innecesaria.
Tocar intencionadamente o “accidentalmente” los órganos sexuales.

Fuente: elaboración propia

El acoso por razón de sexo es *“cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito de atentar contra su dignidad, creando un entorno intimidante, ofensivo y degradante”* (art 7.2 LOIEMH). Esta clase de acoso es considerado acoso discriminatorio, la causa que lo motiva es la discriminación basada en el sexo.

Este tipo de acoso abarca un uso de conductas discriminatorias por el hecho de ser mujer u hombre; bromas y comentarios sobre las personas que asumen tareas que tradicionalmente han sido desarrolladas por el género opuesto; ridiculizar y despreciar las capacidades, habilidades y potencial intelectual de las mujeres, etc. (Ministerio de Igualdad, 2021).

La diferencia entre el acoso por razón de sexo y el acoso sexual reside en que, el acoso sexual se refiere solamente al ámbito sexual, mientras que el acoso por razón de sexo abarca situaciones discriminatorias mucho más amplias, sin necesidad de que exista una intención sexual por parte del agresor.

Tabla 4: Ejemplos de conductas de acoso por razón de sexo.

Uso de conductas discriminatorias por el hecho de ser mujer u hombre.
Bromas y comentarios sobre las personas que asumen tareas que tradicionalmente han sido desarrolladas por personas del otro sexo.
Utilización de formas denigrantes u ofensivas para dirigirse a personas de un determinado sexo (humor sexista).
Ridiculizar y despreciar las capacidades, habilidades y potencial intelectual por razón de sexo.
Asignar tareas o trabajos por debajo de la capacidad profesional o competencias de la persona.

Fuentes: elaboración propia.

2.3 Acoso discriminatorio.

El acoso discriminatorio se regula en la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social. En este sentido, el acoso discriminatorio se define como *“toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o 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”*. Por lo tanto, a partir de esta definición podemos comprobar que los elementos que definen este tipo de acoso son:

- atentar contra la dignidad del trabajador,
- crear un entorno intimidatorio,
- ser humillante u ofensivo para el trabajador.

También es importante aclarar sobre esta definición que un mismo trabajador puede ser discriminado a la misma vez por varios elementos, estos son: origen racial, étnico, religión, discapacidad, edad y su orientación sexual.

La Ley 62/2003 proviene de la Directiva 2000/43/CE, de 29 de junio de 2000, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico, y la Directiva 2000/78 /CE, de 27 de noviembre, de marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación.

2.4 Acoso cibernético.

Otro tipo de acoso laboral que se puede producir en el ámbito laboral es el ciberacoso o acoso cibernético. No es algo nuevo para esta sociedad el gran avance que se produce en las tecnologías, esto ha cambiado nuestra forma de comunicarnos y de relacionarnos con los demás, afectando a todos los ámbitos que nos rodean, la violencia digital y ciberacoso en el trabajo surgen como consecuencia de una inadecuada utilización de las tecnologías de la información y comunicación.

No existe ninguna definición única de ciberacoso que esté aceptada internacionalmente. Como concepto genérico podemos decir que es una serie de comportamientos agresivos que tienen lugar a través de las TIC.

El Convenio de la OIT número 190 (21 de junio de 2019), sobre la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, y la Recomendación 209 que complementa a dicho convenio, define el ciberacoso en el mundo laboral como *“la ejecución de cualquier comportamiento agresivo contra un (grupo de) víctima (s) a través de las TIC en el contexto del trabajo”*. También da relevancia a la prevención del ciberacoso, muchas de las conductas del acoso o violencia en el ámbito laboral se producen actualmente utilizando medios telemáticos, por lo que, habrá que adaptar las políticas de *“Compliance, de Protección de Datos”*³ y los protocolos para la prevención del acoso en las empresas sobre estas conductas. La propia OIT propone posibles formas de contrarrestar el

³ “Compliance, protección de datos” es el conjunto de buenas prácticas y procedimientos adoptados por las organizaciones y empresas, con el objetivo de poder identificar y clarificar los riesgos de carácter legal.

ciberacoso, y la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) dispone de unas recomendaciones⁴ a la hora de incluir el ciberacoso en los protocolos de prevención.

En el 2020 la OIT realizó un documento llamado “*Actualización de las necesidades del sistema: mejora de la protección frente al ciberacoso y a la violencia y el acoso en el mundo del trabajo posibilitados por las TIC*”, este documento versa sobre diferentes cuestiones del Convenio 190 mencionado anteriormente.

Este convenio es muy reciente y actualizado sobre las nuevas formas de acoso que se pueden dar en el ámbito laboral, pero todavía hay muy pocos países que lo han puesto en vigor, estos son: Argentina, Ecuador, Fiji, Namibia, Somalia y Uruguay, pero recientemente España lo ha ratificado, y entrará en vigor el 25 mayo 2023, también contamos con otros países de la Unión Europea (UE) que lo han ratificado como Italia y Grecia, es curioso cómo ha entrado en vigor antes en países menos desarrollados en el mundo laboral, que los propios miembros de la UE.

Al igual que nos adaptamos a las tecnologías, también debemos hacerlo a los efectos negativos que estas pueden acarrear, como es el acoso cibernético, tenemos que anticiparnos a este problema, y esto se hace estudiando el problema y poniendo medidas como normativas y protocolos más específicos, estudios e investigaciones para desarrollar los instrumentos preventivos necesarios para intentar que no sucedan en el ámbito laboral.

3. TUTELA JURÍDICA INTERNACIONAL Y NACIONAL DEL ACOSO EN LAS RELACIONES LABORALES.

3.1 Legislación internacional sobre el tratamiento del acoso en los lugares de trabajo.

El marco legal sobre el acoso laboral abarca desde las directivas y convenios internacionales hasta la legislación nacional, autonómica y local, y también los fallos judiciales o jurisprudencia.

⁴ La protección de datos como garantía en las políticas de prevención del acoso: recomendaciones de la AEPD. Disponible en: <https://www.aepd.es/sites/default/files/2019-12/recomendaciones-sobre-acoso-digital-aepd.pdf>

Para profundizar sobre la regulación internacional del acoso laboral hay que destacar algunos artículos relacionados con la Declaración Universal de Derechos Humanos (1978), que, aunque no mencionen directamente el acoso laboral, el hecho de realizar este fenómeno vulnera cada uno de estos derechos. Estos son (Naciones Unidas, 2015):

Artículo 1. *“Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros”*

Artículo 3. *“Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona”.*

Artículo 5. *“Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes”.*

Artículo 12. *“Nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su reputación. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques”.*

Cuando un trabajador es objeto de acoso en el lugar de trabajo, se le impide alcanzar una calidad de vida frente a las condiciones hostiles que está viviendo y se ven afectados todos los derechos humanos anteriormente descritos.

A continuación, realizaré un estudio de los diferentes ámbitos de la normativa internacional que se relacionan con el acoso en el mundo laboral.

3.1.1 Organización Internacional de Trabajo (OIT).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) es un “organismo especializado que reúne a gobiernos, empleadores y trabajadores de 187 Estados miembros a fin de establecer las normas del trabajo, formular políticas y elaborar programas promoviendo el trabajo decente de todos, mujeres y hombres”⁵.

⁵ Definición obtenida en la página web oficial de la OIT. Disponible en: <https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/lang-es/index.htm>

La OIT ha publicado diversos estudios y recomendaciones sobre esta materia y cuenta con instrumentos para prevenirlo y combatirlo, algunos de estos son:

1. Convenio 155 sobre seguridad y salud de los trabajadores.

Este convenio lo que pretende es recomendar un ambiente laboral seguro y saludable para todos los trabajadores, lo que facilita un buen estado de salud físico y mental, y a su vez, contribuye a prevenir la violencia en el lugar de trabajo (OIT, 1981).

2. Convenio 111 sobre discriminación (empleo y ocupación) y la Recomendación 111.

Este convenio busca propiciar condiciones para contribuir al logro de la igualdad de oportunidades en el empleo y la ocupación. Así, como promover el trabajo decente y el respeto mutuo, y a combatir la discriminación en el lugar de trabajo (OIT, 1958).

3. Las recomendaciones emitidas por la OIT en el 2003.

En el año 2003, la OIT realizó una serie de recomendaciones sobre la violencia en el lugar del trabajo. Si bien estas recomendaciones no poseen de fuerza jurídica, pretenden ofrecer una guía a los Estados y promover la prevención de la salud y seguridad en el trabajo (OIT, 2003).

4. La inserción de los riesgos psicosociales en 2010 en la lista de enfermedades profesionales.

El 25 de mayo del 2010 el Consejo de Administración de la OIT, aprobó una nueva lista de enfermedades profesionales. El mérito de dicha lista es que incluye por primera vez los trastornos mentales y del comportamiento, es decir, las enfermedades psicosociales que se pueden producir en el trabajo, entre ellas, las que pueden provenir del acoso laboral.

5. Convenio 190 y la Recomendación 206.

El convenio 190 es la primera norma laboral internacional que aborda la violencia y el acoso en el mundo del trabajo. Junto con la Recomendación N° 206. Este convenio es muy reciente (2019) y reconoce el derecho de toda persona a un mundo del trabajo libre de violencia y acoso, establece la primera definición internacional de violencia y acoso

en el mundo del trabajo, abarcando todos los sectores, público o privado, de la economía tanto formal como informal, y se aplica a la violencia y el acoso en el mundo laboral que ocurren durante el trabajo o como resultado del mismo (OIT, 2019).

Por lo tanto, este Convenio constituye un tratado internacional legalmente vinculante que puede ser ratificado por todos los Estados Miembros, y que establece los mínimos que deben aplicar los países que lo ratifican (entre ellos España), mientras que la recomendación proporciona directrices más detalladas sobre su aplicación.

Una innovación entre tantas que incorpora este convenio es la protección del abuso ante clientes, por lo que, la empresa debe realizar una evaluación de riesgos incluyendo los peligros y riesgos que impliquen a terceros como, por ejemplo: clientes, compradores, proveedores, pacientes, etc. También destaca que protege a todas las personas que trabajen, independientemente del tipo de contrato que tengan, además cubre a las personas que buscan trabajo o soliciten empleado.

La ratificación de un convenio consiste en adoptar todas las medidas que sean necesarias para hacer efectivo dicho convenio. Esto quiere decir que la obligación no consiste solamente en incorporar el convenio al derecho interno de cada país, sino también a velar por su cumplimiento de manera práctica y darle efectividad de conformidad con la ley y cualquier otro medio compatible (jurisprudencia, convenios colectivos, laudos, etc).

3.1.2 Ámbito Europeo.

En relación a la regulación legal del acoso laboral dentro del ámbito europeo, destacan las siguientes disposiciones:

En primer lugar, la Directiva marco sobre salud y seguridad en el trabajo (Directiva 89/391 CEE), adoptada en 1989, es la que sirve de guía para el avance en materia de acoso. La Directiva garantiza unos requisitos mínimos en materia de salud y seguridad en toda Europa, al mismo tiempo, permite a los Estados miembros mantener esos mínimos o establecer medidas más restrictivas.

Más adelante destaca la Carta Social Europea de 3 de mayo de 1996, del Consejo de Europa, donde se refiere como acoso moral a los “*actos condenables o explícitamente hostiles dirigidos de modo repetido contra todo asalariado en el centro de trabajo*”

La Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo (2001/2339), de 20 de septiembre del 2001, pide a los Estados Miembros entre otras recomendaciones, que revisen su legislación existente y la complementen, así como que examinen la definición de acoso moral y elaboren una definición uniforme, también le propone a la Comisión Europea que tenga en cuenta los factores psicosociales en el trabajo, tomando acciones dirigidas a la responsabilidad de las empresas europeas (Agra Viforcós, Fernández Fernández y Tascón López, 2010).

La Directiva 2000/43 del Consejo Europeo, de 29 de junio del 2000, establece la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas, independientemente de su origen racial o étnico. Y la Directiva 78/2000 de Consejo Europeo, sobre el establecimiento de un marco para evitar la discriminación en el empleo por motivos de religión o creencia, discapacidad, edad, orientación sexual y para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación (Agra Viforcós, Fernández Fernández y Tascón López, 2010).

Para finalizar este apartado, hay que destacar el Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el trabajo, del 26 de abril de 2007, realizado por la Comisión de las Comunidades Europeas. Fue una iniciativa legislativa que tenía como finalidad la eliminación del acoso laboral. Este acuerdo marco establece como metas:

- Sensibilizar y establecer la comprensión de los interlocutores sociales sobre el acoso y la violencia en el lugar de trabajo.
- Facilitar a los interlocutores sociales, un marco funcional para identificar, prevenir y hacer frente a los problemas de acoso y violencia en el trabajo.

También condena toda conducta, todo tipo de acoso y violencia, y menciona la obligación que tienen los empresarios de proteger a los trabajadores contra estas situaciones. Se pide a las empresas de Europa que adopten una política de tolerancia cero frente a estos comportamientos y que establezcan procedimientos para tratar los casos de acoso y violencia que se produzcan en sus empresas. Deben respetarse los principios de dignidad, confidencialidad, imparcialidad y trato equitativo. Se tomarán medidas

apropiadas contra los autores de estos actos, que irán desde la sanción disciplinaria hasta el posible despido, y las víctimas recibirán apoyo para su reintegración en caso necesario (Comisión Europea, 2007).

La gran mayoría de países de la Unión Europea han implantado el acuerdo (entre ellos España), ya sea por medio de cambios normativos o suscripción de acuerdos nacionales, autonómicos o locales.

Esta legislación internacional actúa como una base fundamental en nuestra normativa española, para encauzar y servir de guía a nuestra legislación. Todo ello, para seguir por el camino que hasta ahora hemos cosechado con el objetivo de continuar mejorando nuestra normativa, y que prosiga reduciéndose los casos de acoso laboral. Sin embargo, no solo que disminuyan los casos de acoso en el trabajo, sino que, tengamos los medios legales adecuados para solventar este problema.

3.2 Marco normativo español sobre el acoso laboral.

En primer lugar, para analizar el derecho español sobre el acoso laboral, vamos a empezar examinando los bienes jurídicos protegidos por la Constitución Española (CE) que pueden verse lesionados por este fenómeno.

Partimos del artículo 10 de la CE, donde su vulneración afecta a la dignidad de la persona.

El artículo 14 CE, habla directamente sobre la igualdad, y la no discriminación por razón de sexo, religión, nacionalidad, etc.

En nuestro artículo 15 de la CE, la integridad moral y física viene tutelada como un derecho fundamental susceptible de amparo constitucional.

Y en el artículo 18 de la CE, el honor de una persona, la intimidad personal y familiar y la propia imagen puede verse lesionado por el acoso moral, por ejemplo, difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada.

Debe entenderse que cualquier supuesto de acoso moral vulnera la dignidad de las personas, y atenta contra la integridad moral de la persona,

Partiendo de la norma más imperativa de nuestro Ordenamiento Jurídico, dentro de la legislación española analizaremos el acoso laboral según la protección dada por las distintas ramas de nuestro Ordenamiento Jurídico.

3.2.1 Legislación laboral.

Comenzaremos analizando el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. El Estatuto de los Trabajadores (ET) contiene normativa específica en defensa de los derechos de los trabajadores, en materia de acoso destaca su artículo 4.

El art.4.2.c ET prevé como derechos laborales básicos de los trabajadores el derecho “*a no ser discriminados directa o indirectamente para el empleo, o una vez empleados, por razones de sexo, estado civil, edad dentro de los límites marcados por esta ley, origen racial o étnicos...*”. Por lo tanto, el acoso psicológico en el trabajo vulnera el derecho que tienen los trabajadores a su “integridad física” (art. 4.2.d ET).

El artículo 4.2.e de ET, establece que se ha de respetar la intimidad y dignidad de los trabajadores; derechos básicos cuya infracción por parte empresarial no puede sino ser calificada como un grave incumplimiento de las obligaciones contractuales.

En el art 17.1 ET sobre la no discriminación en las relaciones laborales, “*se entenderán nulos y sin efecto los preceptos reglamentarios, las cláusulas de los convenios colectivos, los pactos individuales y las decisiones unilaterales del empresario que den lugar en el empleo, así como en materia de retribuciones, jornada y demás condiciones de trabajo, a situaciones de discriminación directa o indirecta desfavorables...*”

También establece que serán nulas las órdenes de discriminar y las decisiones del empresario que produzca un trato desfavorable de los trabajadores.

El acoso laboral constituye una de las causas que pueden dar lugar a la extinción del contrato por voluntad del trabajador según establece el artículo 50 ET. Este otorga el derecho al trabajador a solicitar la extinción de la relación laboral ante un incumplimiento grave del empresario, como puede ser el acoso laboral.

Y según el art 54.2 ET, el empresario podrá extinguir el contrato como despido disciplinario, a los trabajadores que realicen “*ofensas verbales o físicas al empresario o a las personas que trabajan en la empresa o a los familiares que convivan con ellos*” (art 54.2 c), y por realizar “*acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual y el acoso sexual o por razón de sexo al empresario o a las personas que trabajan en la empresa*”.

En la **Sentencia 23/2017, de 23 de enero de 2017 del Juzgado de lo social N°3 de A Coruña**, podemos ver un caso de acoso laboral y vulneración de derechos fundamentales de una trabajadora del Corte Inglés, S.A, por parte de otro compañero (jefe de tienda). La trabajadora sufría:

- Humillaciones, llamándole la atención en público por realizar mal sus tareas, de malas maneras y a gritos.
- Relación de causalidad con el trabajo.
- Intencionalidad por parte del acosador.
- Conductas abusivas (tocarle la espalda, el pelo etc, sin su consentimiento)
- Entre otras acciones.

Por estos hechos, la trabajadora solicitó un cambio de centro de trabajo, obteniendo un rechazo por parte de la empresa. También inicio el “Protocolo de acoso laboral” de la empresa, y la Comisión Instructora para la investigación de situaciones de acoso de El Corte Inglés, S.A. tras la investigación correspondiente, emitió informe donde se indicaba que no estaba constatada la existencia de acoso sexual ni de acoso moral en el trabajo hacia la trabajadora “*ningún responsable de la Comisión acudió al centro de trabajo de Altamira antes de la evacuación del correspondiente informe*” (Sentencia 23/2017).

Por lo tanto, la actora demanda por vulneración de sus derechos fundamentales, pidiendo a la empresa el cese de dicha conducta, así como una indemnización de daños y perjuicios.

El fallo concluyó que se cumplen los requisitos, confirmando que se trata de un caso de acoso moral y acoso sexual por parte del jefe de la trabajadora, y que además la empresa es responsable de los hechos, por no ayudar a la trabajadora. Estos requisitos son

1º) Conducta hostil contra la dignidad de la víctima, su profesionalidad y su integridad psíquica.

2º) Sistemática o continuidad de las conductas del agresor. Comenzó desde 2013, que fue cuando se incorporó la trabajadora, hasta el 2015, cuando puso la demanda.

3º) Relación de causalidad con el trabajo. La sentencia en este sentido afirma que *“El respeto a la dignidad del trabajador está directamente vinculado con la relación laboral de la actora, siendo, por lo demás, un derecho de la misma reconocido en el Estatuto de los trabajadores”*. (Sentencia 23/2017)

4º) Falta de apoyo por parte de la empresa. A pesar de que la trabajadora explicase su situación e iniciase el protocolo de acoso, la empresa no actuó como la Ley le obliga.

5º) Gravedad. Las condiciones de trabajo de la demandante eran perjudiciales para su salud física y mental. Dice la sentencia que la conducta hostigadora del trabajador, se prolongó el tiempo, afectando al estado de salud de la trabajadora, la que produjo dos procesos de incapacidad temporal.

La empresa no ha implantado los controles necesarios para evitar este tipo de conductas, y además ha fallado en su propia responsabilidad objetiva.

La demandante reclama una indemnización por los daños y perjuicios ocasionados por vulnerarse sus derechos fundamentales. Como ha citado la jurisprudencia, la indemnización prevista en el artículo 50 del ET, mencionado anteriormente. Es decir, lo que se trata es de resarcir el daño moral que se le causa a la trabajadora.

En segundo lugar, una de las leyes más importantes en la legislación laboral para hacer frente al acoso laboral, es la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales (LPRL), ya que, es fundamental el papel del empresario de prevenir este fenómeno. La LPRL establece en su art 14 el *“derecho de los trabajadores a una protección eficaz en materia de salud y seguridad en el trabajo”*; y el deber del empresario de garantizar esa seguridad y salud de sus trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo. Volveremos a esta Ley con más detalle más adelante.

Continuamos con el Real Decreto legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social (LISOS). Esta Ley en su artículo 8 recoge las infracciones en materia de relaciones laborales muy graves, de las que sus apartados 11 y 12 tipifican la responsabilidad por acción directa del empresario, que afecten al respeto de la intimidad y dignidad de los trabajadores. “*Las decisiones unilaterales de la empresa que impliquen discriminaciones directas o indirectas desfavorables por razón de edad o discapacidad o favorables o adversas en materia de retribuciones, jornadas, formación, promoción y demás condiciones de trabajo...*” (art 8.12 LISOS).

No podemos finalizar este apartado sin destacar la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y acceso universal de las personas con discapacidad, donde establece las conductas que resultan discriminatorias sobre el trabajador, en las que la define como “*toda conducta relacionada con la discapacidad de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad o crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo*”. Esta ley fue derogada por el RDL 1/2013, de 29 de noviembre, sobre los derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. Sin embargo, la definición de acoso que señala esta nueva ley se mantiene igual que la definición aportada por la Ley derogada dicha anteriormente, es decir esta constituyó la primera definición legal de acoso de plena aplicación en el ámbito español de las relaciones laborales.

Para concluir con la legislación laboral, hay que mencionar que ni el Estatuto de los Trabajadores, ni la Ley de la Jurisdicción Social, ni la Ley de Prevención de Riesgos laborales, ni Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social, no mencionan expresamente al acoso moral. Por el contrario, en el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público (EBEP) establece en su artículo 95 el acoso moral como una sanción muy grave.

Por lo tanto, esto podría hacernos plantear la pregunta de porque la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público menciona de una manera más extensa al acoso y dentro de la jurisdicción social no, es decir, debería haber un tratamiento propio del acoso laboral en la jurisdicción social.

3.2.2 Ámbito contencioso-administrativo.

El ámbito contencioso administrativo se plantea para las administraciones públicas, bien por las relaciones de derecho administrativo entre la Administración y sus funcionarios, o bien, cuando los funcionarios públicos tienen la condición de sujeto agresor a trabajadores que no son funcionarios.

El funcionario tiene derecho a tener un buen ambiente de trabajo y si se sintiera acosado podrá reclamar por dicha conducta, ante su órgano superior jerárquico.

En virtud de la “Resolución del Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, de 05/05/2011”, el gobierno aprobó un protocolo de la Administración General del Estado para regular el acoso laboral en la Administración, en el año 2011. En este reglamento el Ministerio tipifica conductas consideradas como acoso laboral (Boletín Oficial del Estado, 2011):

- Dejar al trabajador de forma continuada sin ocupación efectiva, o incomunicado, sin causa alguna que lo justifique.
- Dictar órdenes de imposible cumplimiento con los medios que al trabajador se le asignan.
- Ocupación en tareas inútiles o que no tienen valor productivo.
- Acciones de represalia frente a trabajadores que han planteado quejas, denuncias o demandas frente a la organización.
- Insultar, humillar y menospreciar continuamente a un trabajador.
- Increpar reiteradamente delante de otros compañeros.
- Difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada.

Por el contrario, no se consideran en ese protocolo como conductas acosadoras las siguientes (Boletín Oficial del Estado, 2011):

- Modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo sin causa y sin seguir el procedimiento legalmente establecido.
- Presiones para aumentar la jornada laboral o realizar determinados trabajos.
- Conflictos durante las huelgas, protestas, etc.

- Ofensas puntuales y sucesivas dirigidas por varios sujetos sin coordinación entre ellos.
- Amonestaciones sin descalificar por no realizar correctamente el trabajo, y conflictos personales y sindicales.

Estas conductas de acoso mencionadas anteriormente, están tipificadas disciplinariamente como falta muy grave en el artículo 95.2 letra o) en el RDL 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, pudiéndose imponer sanciones como las recogidas en el artículo 96.1 del RDL mencionado anteriormente: separación del servicio de los funcionarios (con revocación del nombramiento en caso de funcionarios internos), despido disciplinario del personal laboral, suspensión firme de funciones o de empleo y sueldo en caso del personal laboral, traslado forzoso, apercibimiento o demérito, etc. Además, los acosadores pueden ser demandados por la vía judicial contencioso-administrativa.

3.2.3 Ámbito Penal.

El Código Penal recoge en su artículo 173 como delito a la integridad moral lo siguiente: *‘El que infligiera a otra persona un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral, será castigado con la pena de prisión de seis meses a dos años’*.

El delito de acoso laboral queda recogido en la realización de actos hostiles y humillantes que se produzcan de una forma continuada en el tiempo, dentro de una relación laboral, por lo que atenta contra la integridad. También serán castigados los que, en el ámbito de cualquier relación laboral o funcional y existe una relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes.

Normalmente antes de llegar a la vía penal, intentaremos seguir el procedimiento que nos ofrezca la jurisdicción laboral. Pero podremos acudir por la vía penal en aquellos supuestos que objetivamente sean considerados suficientemente graves. Es importante destacar, que en aquellos casos en los que las actuaciones se producen de manera horizontal (entre compañeros de trabajo) no podremos calificar el hecho como acoso laboral en la vía penal, solo podremos acudir a la vía laboral para resolverlos. Y, para

resolverlo por la vía penal debe existir una jerarquía dentro del trabajo, y debe ser la persona que se encuentra en un rango superior la que a través de su comportamiento humilla al trabajador de una categoría laboral inferior.

Por lo tanto, el artículo 173.1 del Código Penal, castigan con la misma pena de prisión de 6 meses a 2 años a *“los que, en el ámbito de cualquier relación laboral o funcionarial y prevaleciendo de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la víctima”*.

En resumen, para poder reclamar ante el ámbito penal, el acoso laboral debe haberse desarrollado una serie de elementos, estos son (Llovera, Alfaro y Bautista):

- 1) El acoso debe ser grave.

Este aspecto no tiene una definición exacta, por lo que, la jurisprudencia lo determinara dependiendo de cada caso. Este criterio es complicado, a modo de crítica, la legislación debería de matizarlo mejor, ya que puede ser un poco subjetivo a la hora de analizarlo.

- 2) Relación de superioridad del acosador.

Este requisito para acceder a la legislación penal en materia de acoso laboral, está obsoleto, ya que, un derecho fundamental puede ser lesionada por cualquier tipo de persona, independientemente del rango que esté en la empresa.

Otro aspecto que podemos cuestionar es si podríamos tener en cuenta no sólo la superioridad jerárquica, sino también la superioridad psicológica. En este sentido el *“Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado 05/05/2011”* menciona cuando habla de posición de poder, no sólo a una superioridad jerárquica, sino que reconoce expresamente también la superioridad psicológica. El Protocolo establece que se considera como acoso psicológico o moral *“la exposición a conductas de Violencia Psicológica intensa, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo hacia una o más personas, por parte de otra/s que actúan frente a aquélla/s desde una posición de poder -no necesariamente jerárquica sino en términos psicológicos...”* (Boletín Oficial del Estado, 2011). Por lo tanto, este aspecto también debería de tomarse en cuenta en el código penal.

4. EL ACOSO COMO RIESGO LABORAL Y SU DEBER DE PREVENCIÓN EN EL ENTORNO DE TRABAJO.

Las amenazas, humillaciones, “mobbing”, acoso sexual, ciberacoso, etc, son problemas que las organizaciones empresariales no pueden ignorar en sus políticas interna, ya que, cualquier trabajador/a puede ser víctima de violencia en el trabajo, de forma sistemática y prolongada en el tiempo. Por ello, la empresa juega un papel fundamental en materia de prevención frente al acoso, destacando como fuente normativa principal la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos (LPRL).

Esta Ley como he comentado anteriormente establece en su artículo 14 el derecho de los trabajadores a una protección eficaz en materia de salud y seguridad en el trabajo y, por otro lado, el deber genérico del empresario de garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo, con el deber de realizar por parte de la empresa la actividad prevención de los riesgos que puedan aparecer, y la adopción de medidas que sean necesarias para la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores. No hace mención directamente al acoso laboral, pero se entiende que este fenómeno atenta contra varios derechos que tenemos las personas.

La LPRL desarrolla también en otros artículos relacionados con el deber del empresario en la actividad de protección y prevención de los trabajadores:

1. Principios de la acción preventiva: “*evitar riesgos, evaluar riesgos no evitables, combatir los riesgos en su origen y planificar la prevención*” (Art. 15 LPRL).
2. Instrumentos esenciales del plan de prevención: “*el empresario debe realizar una evaluación inicial de los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores*” (Art. 16.2 LPRL).
3. Qué documentación deberá elaborar y conservar el empresario: plan de prevención de riesgos laborales, evaluación de los riesgos para la seguridad y la salud en el trabajo y la planificación de la actividad preventiva. (Art. 23 LPRL)

A continuación, desarrollaremos el procedimiento que una empresa debe seguir en situaciones de acoso.

4.1 Instrumentos de prevención frente al acoso laboral.

Como hemos visto anteriormente, tanto en la legislación internacional como nacional, la prevención es el mejor recurso que tiene una empresa para evitar el acoso. Esto no quiere decir que el hecho de prevenirlo no se den estas situaciones, pero si ayuda a tenerlo controlado. Por ello, las empresas cuentan con una serie de estrategias de prevención, que podemos dividir las en dos grupos:

- Estrategias de intervención preventivas.
- Estrategias de intervención reactivas.

4.1.1 Estrategias preventivas ante el riesgo psicosocial de acoso.

Las actividades preventivas deben tener como objetivo evitar la aparición de conflictos y solucionarlos con rapidez en caso de que se produzcan, con el fin de que no se agraven con el tiempo. Estas estrategias son (CCOO, 2018):

1) Vigilar periódicamente la salud de los trabajadores.

Según el artículo 22 de la LPRL, el empresario deberá garantizar a sus trabajadores la vigilancia periódica de su estado de salud en función de los riesgos que se pueden presentar en el trabajo, pero respetando el derecho a la intimidad, y la confidencialidad del trabajador.

Estos controles de vigilancia de la salud de los trabajadores también deben tener en cuenta la salud mental de los trabajadores con el fin de poder intuir o detectar problemas de estrés, ansiedad, depresión, etc, debido de una exposición a factores de riesgo psicosociales, en general, o por situaciones de acoso laboral en particular. Este aspecto debe tenerse en cuenta, porque es difícil de detectar que un trabajador sufre acoso laboral solamente por reconocimientos médicos físicos.

2) Informar y formar a los trabajadores sobre el acoso laboral.

La empresa debe informar, formar y sensibilizar a los trabajadores de las situaciones de acoso que se pueden dar en el ámbito de trabajo. Fomentar, mediante campañas de

información, formación y sensibilización de un buen clima laboral (a través de charlas, folletos jornadas, etc) creando ambientes de colaboración y cooperación en el trabajo, libre de acosos.

La empresa debe dar a conocer a toda su plantilla la información necesaria y generar confianza para que las personas implicadas o testigos, se sientan seguros y respaldados por la empresa, para animar a los trabajadores a que acudan a ella en el caso de sentirse acosado u otro tipo de problemas. Es recomendable que la empresa incorpore cursos específicos en materia de igualdad, acoso sexual o moral. Estos cursos deben de ir dirigidos tanto a la dirección de la empresa y mandos intermedios como a toda la plantilla en general, pero, sobre todo debe dirigirse al personal con responsabilidades concretas en este ámbito (delegados de prevención y comité de seguridad y salud).

3) Integrar las medidas de acoso laboral en el plan de prevención de la empresa.

El artículo 16 de la LPRL establece la obligación del empresario de realizar una evaluación de riesgos y planificación de la acción preventiva para la identificación del riesgo y las medidas preventivas. Este plan deberá incluir:

- El papel que juega en las situaciones de acoso laboral el servicio de prevención de la empresa. En las empresas en las que existan delegados de prevención o comité de seguridad y salud, se deberá de definir sus funciones y aquellos mecanismos para asegurar su participación en la intervención frente al acoso laboral.
- Una política que defina los comportamientos que puedan dar lugar a diferentes conflictos, así como las conductas que puedan atentar contra la dignidad de los trabajadores, y definir e implementar las medidas necesarias para resolverlos.

4) Realizar la evaluación de riesgos psicosociales.

La evaluación de riesgos psicosociales es un instrumento fundamental, para identificar y medir aquellos defectos de la organización del trabajo que puedan ser, generadoras de conflictos, o aprovechadas por trabajadores de la empresa para emprender acciones de acoso contra otros.

Es importante destacar que la falta de evaluación o identificación de riesgos psicosociales (en este caso el acoso laboral) por parte del empresario, puede ser una infracción grave según se establece en el art. 12.1.b) de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social (LISOS). Y también se podrá constituir una infracción leve, grave o muy grave, la falta de intervención e identificar un problema relacionado con el acoso en el trabajo teniendo conocimiento el empresario o debiendo tenerlo y, el incumplimiento del deber general de garantizar la salud y seguridad de los trabajadores (art. 14 LPRL).

Estas estrategias mencionadas, tienen en común que deben ser realizadas por el empresario o empresa, ya que, es una obligación que la ley le impone para prevenir el acoso además de otros riesgos psicosociales, pero ¿existe la suficiente vigilancia por parte de la ley para que se cumplan estas normas?, en mi opinión creo que no, a lo largo de este trabajo hemos podido observar que existen muchas leyes, pero no tienen una manera de controlarlo efectivamente, esto puede producir que las empresas intenten escabullirse de sus responsabilidades de prevención, o incluso no tengan concienciado de lo perjudicial que es el acoso en el trabajo, tanto para sus trabajadores como la propia organización

4.1.2 Estrategias reactivas frente al acoso laboral.

Una vez que la empresa identifica o tiene conocimiento de una posible situación de acoso laboral, debe tomar las medidas adecuadas para garantizar la salud de los trabajadores afectados. Estas medidas son (Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, 2021):

1) Protocolos de acoso.

Se trata de la intervención más habitual para la resolución de conflictos internos, prevista en el “Acuerdo Europeo sobre Acoso y Violencia en el Trabajo” y en el “Criterio Técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de acoso y violencia en el trabajo”.

El protocolo contra el acoso deberá incluir principios para evitar el delito y establece los medios necesarios para garantizar la protección de las víctimas en caso de que éste se

produzca. Podemos considerar el protocolo de acoso como una medida de respuesta, y puede tener un efecto preventivo de forma indirecta, ya que puede actuar como elemento disuasorio para evitar que los sujetos realicen actos abusivos (Inspección de Trabajo, 2009).

La Ley 3/2007, para la igualdad efectiva entre hombres y mujeres, impone la obligación de contar con planes específicos frente al acoso sexual, solamente existe la obligación en materia de acoso sexual, excluyendo a los demás tipos de acosos que se pueden dar en el lugar de trabajo, este aspecto puede ser una crítica a la ley, ya que subestima otras formas de acoso que también pueden ocurrir. No obstante, sería conveniente aprovechar esta obligación para incluir cualquier otro tipo de acoso en el trabajo, o desde la negociación colectiva, también se pueden llegar a acuerdos para la realización del protocolo de otros tipos de acoso.

Las principales ventajas de disponer de un protocolo de acoso laboral son (UGT, 2017):

- Canal de tratamiento para la solución de los conflictos.
- Canalización de quejas y denuncias.
- Posibilidad de alcanzar un acuerdo entre las partes
- Evitar el desgaste moral y psicológico.

En función del tipo del tipo y procedimientos de acoso se puede dar una intervención formal e informal (Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, 2021):

- *Intervención informal.*

Esta intervención se llevará a cabo cuando los hechos denunciados, se supongan que sean una resolución sencilla y rápida, en base a que el hecho de manifestar al agresor las consecuencias ofensivas e intimidatorias de su comportamiento, puede ser suficiente para solucionar la situación.

En primer lugar, el afectado podrá comunicarlo, de forma oral o escrita, a la dirección de Recursos Humanos o al representante de los trabajadores, quien luego enviará la queja al Departamento de Recursos Humanos. En el desarrollo del proceso, el instructor iniciará un expediente informativo para el esclarecimiento de la denuncia, con el propósito de alcanzar una solución que sea aceptada para ambas partes. Durante este proceso, se

escuchará a todos los interesados, mediante las necesarias entrevistas con la víctima o denunciante, así como con el presunto abusador y otros empleados o terceros.

Para concluir el proceso, el trámite deberá realizarse en un plazo máximo de 10 días desde la presentación de la denuncia. Durante y después de este proceso, cualquiera que sea el resultado, todos los afectados estarán obligados a guardar absoluto secreto y reserva en cuanto afecte a la intimidad y al honor de las personas.

Una vez valorada la congruencia de la denuncia, se iniciará el procedimiento de las acciones que se consideren oportunas y que incluso puedan establecer la necesidad de apertura de un procedimiento formal, según la gravedad de los hechos investigados o la disconformidad de las partes.

- *Intervención formal.*

Este procedimiento se llevará a cabo cuando los hechos denunciados tengan naturaleza grave o porque la situación no pueda resolverse mediante el procedimiento formal, o porque la víctima así lo solicite debido a que las partes no asumieran de común acuerdo una solución en el procedimiento informal.

En primer lugar, el denunciante o cualquier tercero que tenga conocimiento sobre los hechos, podrá denunciar ante la dirección de Recursos Humanos, en caso de denuncias verbales, el instructor deberá valorar la fuente, naturaleza y veracidad del hecho, y si encuentra pruebas suficientes actuará investigando la situación; también puede redactar un informe que sirva como base a la investigación.

Si la denuncia es mediante escrito deberá ir firmada por el trabajador que lo formule, junto con una descripción de los hechos, las personas o persona que han realizado el acoso, y cualquier otra información relevante. Las denuncias que se realicen de forma anónima o no se consideren situaciones de acoso no se tendrán en consideración.

En segundo lugar, para el desarrollo del proceso, el instructor realizará un expediente informativo para esclarecer la denuncia y los hechos ocurridos, mediante las entrevistas necesarias con la víctima, agresor y demás posibles testigos que puedan aportar información relevante. Se deberá garantizar la confidencialidad y celeridad del trámite. Una vez realizadas las entrevistas se realizará un resumen por escrito, que tiene que ser firmado por el instructor del caso, y todos los componentes del mismo.

Puede darse el caso, dependiendo de las circunstancias, que se deban tomar medidas cautelares, como, por ejemplo, la separación de la víctima del acosador, la suspensión temporal de la víctima en su puesto de trabajo, entre otras.

Este procedimiento concluirá en un plazo máximo de 20 días desde que se presentó la denuncia, el instructor llevará a cabo un dictamen sobre esta investigación, en el que señala las conclusiones alcanzadas y propondrá las medidas disciplinarias que adoptará. Este informe debe tener en cuenta si la situación de acoso se produce por un superior jerárquico u otros empleados/as que puedan afectar a las condiciones de trabajo de la víctima. Si la víctima necesita ayuda psicológica debido al acoso, la empresa debe ofrecérsela.

Para concluir, es importante señalar que la Dirección de Recursos Humanos, debe tener la función de vigilancia y seguimiento sobre el cumplimiento de las recomendaciones y medidas establecidas en los informes finales, sin olvidar la vigilancia de los posibles daños sobre la salud del afectado/a.

2) Acudir ante la Inspección de Trabajo.

En el caso que los procedimientos anteriormente descritos no satisfagan los intereses de la víctima, otra vía puede ser esta. El inspector/a de trabajo realizará una investigación de los hechos, y según los resultados, podrá responsabilizar administrativamente a los empleadores por las violaciones a la dignidad y ética de los trabajadores cometidas dentro de la organización, ya que las empresas están obligadas a velar por la seguridad y salud de los trabajadores (CCOO, 2018).

La inspección tiene la potestad para emitir actas de sanción e infracción, si se ha vulnerado la Ley, requiriendo a la empresa que detengan dichas conductas, y adopten las medidas necesarias. Estas actas emitidas por la Inspección podrán ayudar como medio de prueba a la víctima en el caso de que hubiese un procedimiento judicial.

3) Acudir al procedimiento judicial.

Y, por último, el trabajador acosado puede acudir a la vía judicial contra la organización empresarial, y las personas o persona que ha realizado el acoso. Dependiendo del acoso que se ha realizado, la víctima deberá acudir a diferentes órganos jurisdiccionales, estos pueden ser:

- Jurisdicción social
- Vía Civil.
- Vía Penal.
- Procedimiento Contencioso- Administrativo.

5. CONCLUSIÓN.

Una de las primeras conclusiones que he podido obtener de esta investigación, es que, en España no se encuentra definido el acoso laboral en ninguna ley, esto produce que a falta de definición legal haya un cumulo de sentencias, la mayoría de estas están adaptadas a una de las primeras definiciones sobre el acoso en el ámbito laboral, que es la de Leymann, y es acogida en la NTP 476 del Instituto Nacional de la Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Pero en mi opinión no basta con esa definición, ya que es desde un ámbito más psicológico, deberíamos de tener un concepto basado en los derechos jurídicos que son vulnerados debido a este fenómeno, es cierto que existen definiciones legales sobre los tipos de acoso que se pueden dar en el ámbito laboral (acoso sexual, por razón de sexo, acoso discriminatorio, etc.), pero en mi opinión es necesario tener un concepto base, e incluso una normativa específica sobre acoso laboral, donde englobe a todas las leyes de los diferentes tipos de acoso, y tenerlo todo más concentrado.

En relación a aspectos positivos que he observado es la gran influencia positiva que obtenemos de la Unión Europea y la OIT, en materia de acoso laboral, la ratificación de sus convenios, recomendaciones, directivas, entre otras, nos aportan una gran base para nuestra propia normativa, como por ejemplo el Convenio 190 del año 2019 sobre el acoso cibernético en el mundo laboral, es un problema que afecta cada vez más al mundo laboral y que no debe dejarse pasar en nuestra normativa, el hecho de ratificar este convenio nos sirve de guía para las próximas normas a desarrollar.

Frente a una situación desagradable como es el acoso en el ámbito laboral, la empresa debe adoptar medidas tanto de apoyo hacia la víctima como disciplinaria para el acosador, de ahí los instrumentos de prevención frente al acoso que hemos comentado. En mi opinión una de las medidas más importante es la información y formación a los

trabajadores, ya que, el conocimiento es poder, en aquellos casos que un empleado es acosado y no sepa cómo actuar porque no se la ha informado de sus derechos y las acciones que puede realizar produce la limitación de afrontar esta situación, de ahí la importancia y deber que tienen los empresarios de prevenirlo, una situación de acoso no solo afecta de manera directa a la víctima, sino de manera indirecta a la empresa en su economía.

Otra medida de prevención fundamental es la obligación que tienen las empresas de contar con un protocolo específico para prevenir el acoso sexual, esta es una gran medida, pero está excluyendo los demás tipos de acoso que se pueden dar en el ámbito laboral, aunque se pueda negociar mediante la negociación colectiva entre los representantes de los trabajadores y el empresario, la legislación debería ampliar este tipo de protocolos, no solo para el acoso sexual.

6. BIBLIOGRAFÍA.

AGRA VIFORCOS. B, FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ. R, TASCON LOPEZ. R, (2004): *“La respuesta jurídico-laboral frente al acoso moral en el trabajo”*. Pp: 27-31. Disponible en: <https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/766/2010ON-VICENTINE%20XAVIER,%20ALEXANDRE.pdf?sequence=1>

AYALA DEL PINO, C. (2019): *Acoso moral en el trabajo (mobbing) concepto y elementos*. Pp. 171-172. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6883977.pdf>

BILBAO PÉREZ, J; SANCHO FIGUEROA, T. (1999): *“NTS 507: acoso sexual en el trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo”*. Disponible en: https://www.insst.es/documents/94886/326853/ntp_507.pdf/ea11e310-ef40-4572-bf27-fd4fa908523b?version=1.0&t=1614698533954

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO (2011): *“Resolución de 5 de mayo de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 6 de abril de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General*

del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado". Disponible en: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2011-9529

COMISIÓN EUROPEA (2007): "*Acuerdo Marco Europeo*". Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A52007DC0686>

DAZA MARTÍN, F; BILBAO PÉREZ, J; GARCÍA-SILVA LÓPEZ, J.A. (1998): "*NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*". Disponible en: https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp_476.pdf/de8bdee0-e8f5-46c7-b4c0-1d0f62e9db69

FIDALGO VEGA, M.; GALLEGO FERNÁNDEZ, Y.; FERRER PUIG, R.; NOGAREDA CUIXART, C.; PÉREZ ZAMBRANA, G. y GARCÍA MACIÁ, R. (2009): NTP 854. Acoso psicológico en el trabajo: Definición, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/328096/854+web.pdf/f4aa95ee-cd21-4c73-9842-769589a526fb>

HIRIGOYEN, M.F. (1998): "*El acoso Moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana*". Pp 43 y 44. Disponible en: https://diariofemenino.com.ar/documentos/el_acoso_moral._el_maltrato_psicologico_e_n_la_vida_cotidiana.pdf

INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL (2009): "*Criterio técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de acoso y violencia en el trabajo*". Disponible en: http://www.empleo.gob.es/itss/ITSS/ITSS_Descargas/Atencion_ciudadano/Criterios_tecnicos/CT_69_2009.pdf

LLOVERA. S, ALFARO. R, BAUTISTA. J: "*Acoso laboral: un análisis normativo y jurisprudencial*". Pp: 14-20. Disponible en: <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/23556/Arti%CC%81culo%20Mobbing%20PROTHIUS.pdf>

MIGUEL BARRADO, V.; PRIETO BALLESTER, JM. (2016): “*El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial*”. P.27. Disponible en: [Redalyc.El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español](#)

MINISTERIO DE IGUALDAD (2021): “*Acoso sexual y acoso por razón de sexo en el ámbito laboral en España*”. P.3. Disponible en: <https://violenciagenero.igualdad.gob.es/violenciaEnCifras/estudios/investigaciones/2021/pdfs/resumenejecutivoacososexual.pdf>

MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES (2021): “*Guía para la elaboración de un protocolo para la prevención del acoso sexual o moral*”. Pp: 9-11. Disponible en: <https://umivale.es/dam/web-corporativa/2021/prevencion/Gu-a-para-la-elaboraci-n-de-un-protocolo-de-actuaci-n-para-prevenci-n-acoso-sexual-o-moral.pdf>

NACIONES UNIDAS (2015): “*Declaración Universal de Derechos Humanos*” Disponible en: https://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR_booklet_SP_web.pdf

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE TRABAJO (1958): “*Convenio 111*”. Disponible en: https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_Ilo_Code:C111

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE TRABAJO (1981): “*Convenio 155*”. Disponible en: https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C155

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE TRABAJO (2003): “*Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla*”. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/normativeinstrument/wcms_112578.pdf

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE TRABAJO (2019): “*Convenio 190*”. Disponible en:

https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C190

SECRETARÍA DE SALUD LABORAL Y MEDIO AMBIENTE CCOO CANARIAS (2018): “*Intervención frente al acoso laboral*”. Pp: 22-28. Disponible en: <https://umivale.es/dam/web-corporativa/2021/prevencion/Gu-a-para-la-elaboraci-n-de-un-protocolo-de-actuaci-n-para-prevenci-n-acoso-sexual-o-moral.pdf>

UGT (2017): “*Análisis comparado de los protocolos de actuación frente al acoso en el trabajo*” P. 22. Disponible en: <https://www.ugt.es/sites/default/files/guiaacosoweb.pdf>