



Universidad de Oviedo
Universidá d'Uviéu
University of Oviedo

Facultad de Derecho

PCEO Derecho y Administración y Dirección de Empresas

TRABAJO FIN DE GRADO

EL ACOSO MORAL EN EL TRABAJO: DELIMITACIÓN Y LA TUTELA
PREVENTIVA

Alumna: Clara Álvarez Álvarez

Tutor: Ignacio González Del Rey

OVIEDO, 18 de enero de 2023

Convocatoria: extraordinaria adelantada de enero 2023

RESUMEN

Las relaciones laborales son una realidad ineludible para la gran mayoría de la población y en ellas se producen situaciones personales a las que debe darse protección, particularmente para compensar la desigualdad de poderes que existe en ese entorno.

El acoso moral laboral a través de su legislación busca la protección de los trabajadores frente a situaciones de hostigamiento con un carácter genérico, es decir, sin necesidad de que exista un pretexto de cuestión sexual, racial, religiosa entre otras. Se puede definir como el conjunto de actos que son llevados a cabo por el acosador que constituyen un hostigamiento para la víctima, repetidas en el tiempo, que se desarrollan en el entorno laboral, y que contravienen a la integridad moral, la dignidad personal y el derecho a la igualdad y no discriminación.

No es una figura nueva pero no ha sido regulada con carácter general y sistemático, es por ello por lo que existe una falta de cohesión normativa. A través de este estudio se pretende clarificar la figura del acoso moral laboral, concretando su concepto y su tratamiento jurídico, especialmente desde la perspectiva de la tutela preventiva.

ABSTRACT

Labour relations are an inescapable reality for the vast majority of the population and personal situations arise in them that must be protected, particularly to compensate for the inequality of power that exists in this environment.

The legislation on moral harassment in the workplace seeks to protect workers from situations of harassment of a generic nature, i.e. without the need for a pretext of sexual, racial, religious or other issues. It can be defined as the set of acts that are carried out by the harasser that constitute harassment for the victim, repeated over time, that take place in the work environment, and that contravene moral integrity, personal dignity and the right to equality and non-discrimination.

It is not a new concept in itself, but it has not been regulated in a general and systematic way, which is why there is a lack of regulatory cohesion. The aim of this study is to clarify the concept of moral harassment at work, specifying its concept and its legal treatment, especially from the perspective of preventive protection.

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

CE – Constitución Española

CP – Código Penal

ET – Estatuto de los Trabajadores

ETT – Empresa de Trabajo Temporal

LJS – Ley de Jurisdicción Social

LPRL – Ley de Prevención de Riesgos Laborales

OIT – Organización Internacional del Trabajo

RSP – Reglamento de Servicios de Prevención

TC – Tribunal Constitucional

TS – Tribunal Supremo

TSJ – Tribunal Superior de Justicia

ÍNDICE

RESUMEN	2
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS.....	3
INTRODUCCIÓN	5
1.DELIMITACIÓN DEL ACOSO LABORAL	7
1.1. ELEMENTOS ESTRUCTURALES	13
1.1.1. La intención y el daño cuestionados como elementos estructurales.....	16
1.1.2. Legitimación en el acoso moral	17
1.3. BIENES JURÍDICOS PROTEGIDOS.....	18
1.4. FIGURAS AFINES DEL ACOSO.....	20
1.5 TIPOS DE ACOSO LABORAL.....	22
2.TUTELA PREVENTIVA DEL ACOSO LABORAL	25
2.1. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA TUTELA PREVENTIVA.....	25
2.2. MEDIDAS DE PREVENCIÓN EN ORIGEN	28
2.3. LA PREVENCIÓN DEL ACOSO EN LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA	31
2.3.1. La negociación colectiva y los protocolos de actuación	31
2.3.2. Estructura de los protocolos de conducta contra el acoso moral en el trabajo	32
CONCLUSIONES	40
BIBLIOGRAFÍA	42

INTRODUCCIÓN

La organización en el trabajo implica la existencia de grupos de personas que persiguen un fin común y la interrelación de estas. De todo esto se pueden derivar la existencia de conflictos entre los agentes que participan de las relaciones laborales que no están exentos de violencia. La violencia se presenta como uno de los riesgos psicosociales más importantes en el ámbito de la organización del trabajo, siendo una de estas formas de violencia el acoso moral o “mobbing”. En esencia, el acoso moral es la violencia psicológica que uno o más individuos de un grupo ejercen sobre otra persona con el fin de obstaculizar el desarrollo de su desempeño laboral hasta agotar sus capacidades productivas¹.

Los conflictos en el ámbito laboral son tan antiguos como la propia existencia del trabajo, y por tanto la producción de situaciones de acoso también, pero no es hasta que se le da un nombre y se regulariza cuando se pone el foco en estas situaciones. En la actualidad, debido al contexto de cambio continuo los conflictos en el ámbito laboral provienen de lugares nuevos y se acentúan. Así, el trabajo precario que se deriva de contextos de crisis más continuadas, un mercado laboral cada vez más centrado en la temporalidad, la vinculación del trabajo con el entorno digital entre otros factores favorecen la creación de situaciones que pueden derivar en acoso moral laboral. Todo ello, hace que el estudio de esta figura resulte más interesante ya que a nivel estatal y comunitario se deben de tomar medidas enfocadas en tratar de cambiar la tendencia².

Para abordar soluciones ante cualquier problemática social es imprescindible identificarla con precisión, así, la conceptualización de la misma nos ayuda a definirla. Por ello, el objetivo principal de este Trabajo Fin de Grado es analizar la figura del acoso moral en el ámbito laboral para poder entender mejor cómo funciona y cuál es el tratamiento que se le da en el ámbito jurídico. Así, establecer la definición de acoso moral, los elementos que lo diferencian, los tipos de acoso existentes y la diferencia entre este y otras figuras afines. Por otra parte se tratará de estudiar la tutela preventiva como un elemento esencial para poder evitar que se den situaciones de acoso.

En el contexto europeo se puede observar una doble tendencia: los ordenamientos en los que se han aprobado legislaciones destinadas de forma específica a combatir el acoso en el trabajo, y aquellos, en los que el legislador no ha aprobado una normativa específica en materia de acoso laboral. Este último es el caso de España, que da respuesta a este fenómeno

¹ VV.AA. (coord. M. Correa Carrasco) (2006), *Acoso moral en el trabajo: concepto, prevención, tutela procesal y reparación de daños*, Thomson-Aranzadi.

² MORENO JIMÉNEZ, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57, pp. 4-19.

de manera incompleta y dispersa en diferentes normas³. Particularmente en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) – ley 31/1995 de 8 de noviembre – y el Estatuto de los Trabajadores (ET) – Real Decreto legislativo 2/2015 de 23 de octubre. También nos hemos servido de referencia del Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190) y el Acuerdo marco europeo sobre acoso y violencia en el lugar de trabajo de 2007.

Este trabajo se organiza en dos apartados. En primer lugar, se realiza un análisis de la figura del acoso moral tratando de delimitarla. Esta se centra en la conceptualización, la clasificación de los elementos estructurales, el acotamiento de los bienes jurídicos en juego, los tipos de acoso moral laboral que existen; y, el análisis del acoso moral en contraposición con las figuras afines (síndrome del quemado, estrés laboral y ejercicio abusivo de los poderes empresariales).

El segundo y último apartado se dedica al estudio de la tutela preventiva partiendo de la contextualización, a través de las medidas que se toman en relación a la prevención en origen y de la prevención que se desarrolla a través de la negociación colectiva. Centrando el estudio de este último apartado en el análisis de los protocolos que se han desarrollado para favorecer la protección y la prevención y la puesta en marcha de los procedimientos de actuación internos frente al acoso.

³ JURADO SEGOVIA, A. *Acoso moral en el trabajo: Análisis jurídico-laboral*, LaLey, Madrid, 2008, pp.39-51

1.DELIMITACIÓN DEL ACOSO LABORAL

El interés por el estudio del acoso moral ha ido ganando peso en el ámbito jurídico. No se debe a que se trate un concepto novedoso, ya que se asocia con conductas tan antiguas como la existencia del mismo trabajo, sino a la mayor sensibilización social con respecto a la consideración de las personas y sus relaciones. El hecho de que sea un concepto relativamente nuevo en cuanto a su estudio y regulación ha llevado a la falta de acuerdo en su conceptualización y análisis⁴.

No existe unanimidad en la doctrina científica y judicial, una conceptualización cerrada, aunque si se puede apreciar un consenso en la acotación de los elementos estructurales. Dentro de la Unión Europea, con la Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo, de 20 de septiembre de 2001 (2001/2339(INI)) se empieza a mostrar una mayor preocupación con respecto al acoso moral laboral de forma más concreta. A partir de este momento, la Comisión Europea estableció como objetivo prioritario alcanzar una estrategia común de seguridad y salud en el trabajo con la intención de hacer frente a los riesgos psicosociales. Entre estos se incluyen las conductas de acoso en el trabajo, sin embargo, no se ha llegado a materializar la intención de alcanzar una estrategia común.

Desde una perspectiva general, a través de la Directiva 89/391/CEE, de 12 de junio de 1989, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo, se establece un marco normativo para la prevención de riesgos laborales, pero no se prevén medidas concretas en relación con los riesgos psicosociales o el acoso.

Esta Directiva, incluye principios generales referentes a la prevención de riesgos laborales y protección de la seguridad y la salud de los trabajadores; a la eliminación de los factores de riesgo y accidente; y a la información, la consulta, y la formación de los trabajadores, así como las líneas generales para la aplicación de dichos principios. Como objetivo principal y general, establece que el empleador deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todo lo que se refiera a su trabajo, pero sin entrar en la regulación específica en la materia que aquí estamos estudiando.

Analizando las actuaciones llevadas a cabo por los países de la Unión Europea podemos apreciar dos tendencias. Por una parte, se encuentran los ordenamientos en los que se han aprobado legislaciones destinadas de forma específica a combatir el acoso en el trabajo. Y, por otra parte, hay otros Estados en los que el legislador no ha aprobado una normativa específica en materia de acoso laboral. Son más numerosos los países que carecen de una

4 JURADO SEGOVIA, A. *Acoso moral en el trabajo: Análisis jurídico-laboral*, LaLey, Madrid, 2008, pp. 57-64

legislación específica que los que cuentan con ella. Estos suplen esta carencia a través de reformas de las leyes existentes, con un tratamiento, por tanto, disperso y no sistemático⁵.

España no es un caso aislado. Nuestro ordenamiento carece por el momento de una legislación específica sobre acoso moral lo que no impide al acosado adoptar medidas legales contra su agresor, basándose en diferentes normas. Particularmente la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) – ley 31/1995 de 8 de noviembre – y en el Estatuto de los Trabajadores (ET) – Real Decreto legislativo 2/2015, 23 de octubre –.⁶ También sirve de referencia el Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190) y el Acuerdo marco europeo sobre acoso y violencia en el lugar de trabajo de 2007.

Desde una perspectiva más amplia la existencia de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) hace mucho más visible el compromiso internacional que existe por la protección de los trabajadores. Esta ha ido desarrollando una serie de instrumentos (convenios, resoluciones y recomendaciones) entre los que se encuentra el Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190), a través de estos la OIT pretende ofrecer una guía a los Estados en la regulación de la violencia en el trabajo, aportando una perspectiva prevencionista. En concreto la OIT habla de medidas como la identificación temprana del fenómeno, la evaluación de los riesgos que se presenten, la prevención y el control, la formación de los trabajadores, asistencia a las víctimas entre otros⁷. Con respecto a la ratificación de los Convenios, los Estados son libres de ratificar o no estos, siendo la ratificación la manifestación o acto de constancia en el ámbito internacional del consentimiento del Estado en obligarse. En España, la ratificación de Convenios internacionales como los de la OIT se atribuye a las Cortes con el Rey.

En el artículo 4 del Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190) se establece la obligación de todos los miembros firmantes de adoptar medidas que aporten un enfoque inclusivo, integrado y que tenga en cuenta las consideraciones de género con la intención de prevenir y eliminar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo. Siempre teniendo en cuenta las condiciones legislativas y la situación del territorio y las organizaciones de representación de trabajadores y empleadores. Para ello se enumera una lista de puntos para tener en cuenta entre los que se encuentra: la prohibición legal de la violencia y el acoso, adoptar estrategias integrales para prevenir y combatir la violencia y el acoso, establecer mecanismos de control, prever sanciones, entre otras.

Analizando desde una perspectiva más amplia el concepto de “mobbing” debemos de acudir

⁵ VV.AA. (coords. M. Correa Carrasco y B. Valdés de la Vega), *Los medios de tutela frente al acoso moral en el trabajo*, Comares, 2007, pp. 45-49

⁶ JURADO SEGOVIA, A. *Acoso moral en el trabajo: Análisis jurídico-laboral*, LaLey, Madrid, 2008, pp.39-51

⁷ VV.AA. (coords. M. Correa Carrasco y B. Valdés de la Vega), *Los medios de tutela frente al acoso moral en el trabajo*, Comares, 2007, pp. 45-49

a Leymann. Este fue un psicólogo clínico que a principios de los años 80 encontró un patrón de comportamiento que se basaba en una conducta hostil a largo plazo ejercida sobre los empleados en los lugares de trabajo y que posteriormente denominó “mobbing”. De esta forma, se convirtió en el pionero en el estudio y conceptualización de este fenómeno. Define el acoso laboral como “aquella situación en la que una persona (o un grupo de personas) ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente (como media, una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (como media, unos seis meses) sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de las labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo”⁸.

El concepto de Leymann ha influido en las definiciones que se han adoptado en el ámbito jurídico, como por ejemplo en la acepción que ofrece el Instituto Nacional de Higiene y Salud en el Trabajo español, que delimita el “mobbing” referenciando a este autor⁹. Esta es una definición de una situación que se enmarca en el ámbito laboral pero que pertenece a la rama de la psicología. Desde esta última aporta un marco general en toda la rama de estudio que se constituye en episodios sistemáticos y reiterados de agresión psicológica, llevados a cabo con el objetivo de destruir a la víctima. Desde la perspectiva del Derecho del Trabajo (ámbito laboral) la delimitación del concepto se caracteriza por los elementos diferenciadores¹⁰. Pese a las similitudes que guarda el estudio y conceptualización de este fenómeno en ambas ramas sería inapropiado tratar el concepto de acoso moral trasladando única y exclusivamente la caracterización psicosocial de este fenómeno al ámbito jurídico¹¹.

A pesar de esto no podemos obviar que el concepto jurídico de “mobbing” se ha modelado partiendo de una perspectiva psicológica, pero desde la perspectiva jurídica es importante fijar los puntos en los que diverge este concepto. Para ello podemos acudir a diferentes acepciones que aportan los distintos autores que estudian el fenómeno, en las que establecen:

“ El acoso moral en los lugares de trabajo consiste en todos aquellos comportamiento, actos o conductas llevados a cabo por una o varias personas en el entorno laboral que, de forma persistente en el tiempo, tienen como objetivo intimidar, apocar, reducir, amilanar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a forzar su salida de la organización o

8 LEYMANN, H. *La persecution au travail: Mobbing*. Editions de Suil, Paris, 1996, pág. 23.

9 DAZA, FM y BILBAO, JP (1998). NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing.

10 ROJAS, G.P. *Delimitación, prevención y tutela del acoso laboral*, Bomarzo, Albacete, 2005, pp. 48. 62

11 JURADO SEGOVIA, A. *Acoso moral en el trabajo: Análisis jurídico-laboral*, LaLey, Madrid, 2008, pp. 57-64

satisfacer la necesidad patológica de agredir, controlar y destruir que suele presentar el hostigador como medio de reafirmación personal”¹².

“Todos aquellos actos o conductas llevadas a cabo por una o varias personas que, de forma prolongada en el tiempo, atentan contra la dignidad de un tercero o terceros, en el entorno laboral, ya sea por el desprestigio causado a la propia persona como por el descrédito al trabajo por ella desempeñado, de forma tal que se produzca un daño psíquico y/ físico al trabajador o trabajadores afectados”¹³.

“Toda forma de agresión sistemática o reiterada – maltrato psicológico habitual – de una o varias personas contra otra persona, incluso contra otras, en el medio de trabajo, constituida por una secundaria de actuaciones hostiles, degradantes o intimidatorias, dirigida específicamente a – o que tiene como resultado – romper sus redes de comunicación en el medio, aislándolo de su ambiente (“hacerle el vacío”), para reforzar su posición de dominio, jurídico (superior) o social (compañero), y al margen de la lesión concretamente alcanzada respecto a su salud física o psíquica”¹⁴

Desde la doctrina judicial¹⁵ la acepción que se aporta de la figura de “mobbing” es: “aquella conducta abusiva o violencia psicológica al que se somete de forma sistemática a una persona en el ámbito laboral, manifestada especialmente a través reiterados comportamientos, palabras o actitudes que lesionen la dignidad o integridad psíquica del trabajador y que pongan en peligro o degraden sus condiciones de trabajo. Actitudes de hostigamiento que conducen al aislamiento del interesado en el marco laboral, produciéndole ansiedad, estrés, pérdida de autoestima y alteraciones psicósomáticas, y determinando en ocasiones el abandono de su empleo por resultarle insostenible la presión a que se encuentra sometido. En definición oficial -Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo- se trata de “aquella situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática (al menos, una vez por semana) durante un tiempo prolongado (más de seis meses) sobre otra persona en el lugar de trabajo”.

Las definiciones que se pueden aportar con relación al concepto de acoso moral son muchas, pero todas ellas tienen una serie de elementos comunes que hacen que podamos resumir el acoso moral como: una situación de violencia psíquica o intimidación que, se ejerce de forma

12 ROMERO RÓDENAS, M^oJ., *Protección frente al acoso en el trabajo*, Bomarzo, Albacete, 2004 p.14.

13 CONESA BALLESTERO, J. y SANAHUJA VIDAL, M. “Acoso moral en el trabajo: tratamiento jurídico (mobbing), Actualidad Laboral n^o30, 2002, p.644.

14 Marcos, J. I. (2012). El observatorio vasco sobre acoso moral en el trabajo. *Lan Harremanak - Revista De Relaciones Laborales*, p.10

15 Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Galicia 5358/2021 (Sala de lo Social, Sección 1^a, de 20 de diciembre de 2021 (recurso 4120/2021); Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Galicia 2743/2021 (Sala de lo Social, Sección 1^a), de 5 de julio de 2021 (recurso 2240/2021)

reiterada, a través de conductas que resultan humillantes, hostiles y vejatorias, que pueden ser realizadas por un superior, por un trabajador que se encuentra en un mismo rango, o por un tercero vinculado a la empresa, que en definitiva provocan el aislamiento del acosado¹⁶.

Para poder entender el acoso laboral de forma completa debemos diferenciarlo de algunas especies cualificadas, como el acoso discriminatorio, con sus diferentes variantes, y el acoso sexual. La necesidad de marcar líneas diferenciadoras surge de la similitud entre los elementos que componen las tres figuras.

El acoso discriminatorio se contempla en nuestra legislación interna con el artículo 28 de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social que lo 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”. Partiendo de esta misma definición se recoge en el artículo 4.2 c) del Estatuto de los Trabajadores (ET) la protección de los trabajadores frente a una conducta discriminatoria como un derecho intrínseco al trabajo.

Así, el acoso discriminatorio se estructura en torno a la conexión entre el acoso y determinadas circunstancias personales que les hace ser constitutivos de una conducta discriminatoria. Con respecto a este segundo parámetro (las circunstancias personales), cabe resaltar que el acoso discriminatorio se forma a través de una serie de conexiones. De esta forma, existen distintos tipos de acoso discriminatorio como pueden ser: el acoso por razón de sexo, por religión, por origen racial, por discapacidad. En todos ellos se genera una situación que implica la creación de un entorno intimidatorio y un atentado contra su dignidad en las que se produce una discriminación (en cada caso por motivos diferentes) y siempre enmarcado en un contexto laboral.

La principal diferencia entre el acoso discriminatorio y el acoso moral laboral se encuentra en la estructura jurídica de este último que nos da una perspectiva de acoso sin adjetivos, sin condicionantes. El acoso moral laboral se refiere a aquellas conductas que tienen como objetivo o consecuencia la vulneración del derecho a la dignidad de la persona que sufre un acoso, pero no por un motivo de discriminación concreto¹⁷.

El acoso sexual se define en la Directiva 2002/73/CE¹⁸ como “la situación en que se produce

16 ROJAS RIVERO, G.P., *Delimitación, prevención y tutela del acoso laboral*, Bomarzo, Albacete, 2005, pp. 48. 62

17 NAVARRO NIETO, F. *La tutela jurídica frente al Acoso Moral Laboral*, Aranzadi, Navarra, 2007, pp. 47- 55

18 Directiva 2002/73/CEE Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, que modifica la Directiva 76/207/CEE del Consejo relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesionales, y a las condiciones de

un comportamiento no deseado, relacionado con el sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de la persona y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo”. Tanto el acoso moral como el acoso sexual tienen elementos comunes guardando cierto paralelismo. Por una parte, nos encontramos con el componente ambiental, es decir, que ambos se enmarcan en el lugar de trabajo. La vulneración y defensa del derecho a la dignidad de la persona y a su integridad física y moral es otro elemento común entre ambas figuras. También se encuentran puntos comunes dentro de los efectos que se producen, pudiendo producir ambos daños emocionales y físicos, una disminución del rendimiento en el trabajo e incluso el abandono del puesto de trabajo, entre otros.

Teniendo en cuenta todos los elementos comunes entre el acoso laboral y el acoso sexual para diferenciarlos debemos acudir al estudio del elemento conductual. En el acoso sexual la conducta constitutiva de acoso es de contenido sexual o libidinoso, pudiendo ser de forma directa o indirecta (insinuaciones), de forma física o por palabra. El bien jurídico que se pretende proteger es la libertad sexual de los trabajadores. En cambio, en el acoso laboral la conducta no tiene que ser de ningún tipo concreto, bastando con que vulnere el derecho a la dignidad de los trabajadores y sea prolongada en el tiempo, sin que sea necesario que se dé en ningún contexto concreto.

Además, para poder determinar que una conducta es constitutiva de acoso moral tiene que existir un elemento de reiteración y continuidad en el tiempo que es ineludible. En cambio, en el acoso sexual la existencia de una única conducta puede ser suficiente para que se contemple¹⁹.

Para entender mejor esta diferencia debemos distinguir las conductas constitutivas de infracción legal en función de su desarrollo en el tiempo, para poder clasificarlas dentro de las distintas figuras. Esto es: si se dan con carácter exclusivo en una ocasión o si se repiten en el tiempo de forma prolongada²⁰. Un solo acto ofensivo podrá constituir una infracción jurídica, pero no una conducta de acoso. En cambio, cuando esta actuación se prolongue en el tiempo podrá constituirse acoso laboral. Salvo, como se dijo en el caso del acoso sexual, en el que un único supuesto puede considerarse suficiente²¹. La clave está, a diferencia de otras formas de violencia en el lugar de trabajo, en la frecuencia y en la duración del acto, más que en la

trabajo.

¹⁹ ROMERO RODENAS, M.ªJ. *Protección frente al acoso en el trabajo*, Bomarzo, Albacete, 2004, pp. 19-20.

²⁰ Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña (STSJ) 5304/2005 (Sala de lo Social, 1ª), de 10 de junio de 2005 (recurso 3957/2004)

²¹ ARBONÉS LAPENA, H.I. *Acoso moral en el trabajo y su tutela preventiva*, Bomarzo, Albacete, 2014, pp.15-30

gravedad de las conductas aisladas²².

1.1. ELEMENTOS ESTRUCTURALES

Para poder comprender el acoso laboral debemos de analizar los elementos estructurales. En primer lugar, la conducta constitutiva de acoso debe de desarrollarse en el entorno laboral, es decir, el comportamiento ilícito debe realizarse en el lugar de trabajo o en un espacio en el que exista una conexión directa con este. Que el acoso moral al trabajador se produzca en el lugar de trabajo es inherente al propio concepto.

Esta circunstancia hace que la conducta se encuentre agravada ya que no puede abandonar el espacio en el que se está produciendo la situación de acoso, viéndose además obligado a retornar a él de forma cotidiana. El acosado y el acosador por tanto deben formar parte del mismo ámbito laboral, entendiéndolo desde un sentido amplio y flexible²³. De esta forma, se considerará que un tercero que se encuentre vinculado con el entorno de trabajo del sujeto acosado y que desarrolle conductas acosadoras, puede ser sujeto activo de acoso laboral.

Además, cuando el comportamiento susceptible de considerarse acoso se produzca fuera del trabajo, pero como consecuencia de este se estimará que se produce acoso moral. Esto será así independientemente de si se trata de una extrapolación de la conducta de carácter físico o digital. Por ello, se podrá valorar que se produce acoso moral laboral cuando se lleva a cabo a través de redes sociales o digitales, fuera del horario laboral, siempre y cuando este acoso tenga una vinculación al trabajo o se inicie en el mismo²⁴.

La doctrina judicial²⁵ se refiere a la conducta típica constitutiva de acoso laboral como aquella que implica un hostigamiento, persecución o la violencia psicológica hacia el trabajador. Son conductas que deben considerarse antijurídicas que se manifiestan a través de acciones u omisiones tendentes a producir una situación que genera un malestar en el ámbito laboral para el trabajador que la sufre.

Podemos delimitar alguna de estas conductas, para ello acudimos al Criterio Técnico de la

²² ROJAS RIVERO, G.P. *Delimitación, prevención y tutela del acoso laboral*, Bomarzo, Albacete, 2005, pp. 48. 62

²³ ROMERO RODENAS, M.ªJ. *Protección frente al acoso en el trabajo*, Bomarzo, Albacete, 2004, pp. 33

²⁴ ÁLVAREZ DEL CUVILLO, A. El ciberacoso como categoría jurídica. *Temas Laborales* núm.157, 2021, pp. 167-192

²⁵ Sentencia del Tribunal Superior de Justicia (STSJ) 3370/2007 Asturias (Sala de lo Social, 3ª) de 20 de julio de 2007 (recurso 3370/2007) -, “En cuanto a las formas de expresión del acoso u hostigamiento psicológico van o pueden ir desde acciones contra la dignidad personal del afectado, ridiculizándole, riéndose públicamente de él, de su aspecto físico, gestos, estilo de vida,...; acciones contra el desempeño de su trabajo, encomendándole trabajo en exceso, difícil de realizar, innecesario, monótono y repetitivo, por debajo de su cualificación profesional,...; bien colocándole en situaciones de inequidad mediante el establecimiento de diferencias de trato, mediante la distribución no equitativa del trabajo, empleo de desigualdades retributivas,...; etc.; resultando profundamente afectada a raíz de ello la salud social del individuo.”

Inspección de Trabajo y Seguridad Social 69/2009²⁶, a partir del que obtenemos una clasificación que diferencia estos comportamientos, siendo estas: 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 empresa o que han colaborado con los reclamantes, insultar o menospreciar repetidamente a un trabajador, reprimirlo reiteradamente delante de otras personas, difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada.

Una vez concretado el entorno en el que se produce el comportamiento ilícito y la conducta típica que constituye acoso laboral entramos a valorar un elemento esencial dentro de los factores objetivos: la exigencia temporal o de reiteración en el comportamiento de acoso. El acoso moral laboral exige que se produzca una acumulación de actuaciones que resulten degradantes u hostiles (“toda forma de agresión sistemática o reiterada – de forma prolongada en el tiempo – de forma persistente en el tiempo”²⁷).

La ausencia del componente de repetición en el tiempo hace que las conductas ilícitas que se dan en el entorno laboral no se puedan clasificar como acoso moral, y frente a estas se deberían de activar mecanismos de reacción diferente.

Partimos de que el hostigamiento debe de ser prolongado en el tiempo y reiterado, es por ello por lo que se ha tratado de aportar una acotación temporal. Se entiende que un comportamiento ilícito es constitutivo de acoso laboral cuando se prolonga por un periodo mínimo de seis meses, con una reiteración de una o varias veces por semana²⁸. En la práctica se ha flexibilizado permitiendo entender esta acotación temporal de forma amplia. Se considera necesario demostrar que hay una prolongación dentro de la conducta y que la reiteración se produce durante un tiempo más o menos dilatado, pero sin llegar a ajustarse de forma estricta unos tiempos rígidos²⁹.

Los sujetos que se encuentran implicados dentro de una relación de acoso laboral son el

²⁶ Inspección de Trabajo y Seguridad Social, Criterio técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la inspección de trabajo y seguridad social en materia de acoso y violencia en el trabajo.

²⁷ ROMERO RÓDENAS, M^oJ., *Protección frente al acoso en el trabajo*, Bomarzo, Albacete, 2004 p.14. CONESA BALLESTERO, J. y SANAHUJA VIDAL, M. “Acoso moral en el trabajo: tratamiento jurídico (mobbing)”, *Actualidad Laboral* n^o30, 2002, p.644. Observatorio vasco (2004). El acoso moral- mobbing- en los lugares de trabajo: comprender para intervenir, Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social, Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco, p.10

²⁸ ROJAS RIVERO, G.P. *Delimitación, prevención y tutela del acoso laboral*, Bomarzo, Albacete, 2005, pp. 63-64

²⁹ CONESA BALLESTERO J. y SANAHUJA VIDAL M. Acoso moral en el trabajo: tratamiento jurídico (mobbing). *Aranzadi social* núm. 4 (2002), pp. 642 y ss.

acosador y la víctima, aunque la relación no tiene por qué ser individual puede provenir de un grupo o colectivo (por ejemplo, varios compañeros). El acosado puede ser igualmente un único sujeto o más de uno, aunque esta situación tiene un carácter más excepcional.

El sujeto activo, es el acosador, que puede ser tanto personas pertenecientes a la misma organización (de distinto o igual nivel jerárquico) como terceros que se encuentren vinculados a la empresa sin que llegue a existir una relación de subordinación, es decir, sin vinculación directa. La persona que ejerce la conducta que es constitutiva de acoso puede ser, por tanto, un superior jerárquico, otros trabajadores de la misma empresa o un tercero vinculado³⁰.

El hecho de que el acosador se entienda desde una perspectiva amplia es muy importante de cara a la acotación de una situación susceptible de considerarse acoso moral laboral. Un ejemplo sería el caso de la subcontratación entre empresas, en las que los trabajadores no pertenecen a la empresa principal, pero si tienen un vínculo con ella y podrán ser considerados sujeto activo o pasivo de acoso moral. Otro supuesto en el que se puede observar la importancia de la interpretación amplia del sujeto es en el caso de los trabajadores puestos a disposición por parte de Empresas de Trabajo Temporal (ETT). El acoso puede provenir en estos casos de trabajadores de la ETT o de los trabajadores de la empresa principal. También se consideran como un tercero que opera como sujeto activo los clientes o usuarios del servicio que ofrece la empresa en la que se está produciendo una situación de acoso³¹.

La identificación del sujeto activo es especialmente relevante en relación con la posición que ostenta el empresario, ya que puede responder por los actos de terceros que actúan en un espacio en el que tiene poder de disposición y de decisión. Por ello, la identificación de los sujetos activos en relación con la tutela preventiva por parte del empresario es un elemento clave³².

El sujeto pasivo es aquel que sufre las consecuencias del acoso (víctima de acoso). Dentro de la definición que nos aporta el artículo 27 de la Ley 62/2003 no se especifica sobre la posibilidad de la existencia de una pluralidad de sujetos acosados. Se alude con frecuencia a la pluralidad de sujetos dentro de la parte activa, pero no sucede de igual manera con la parte pasiva. Si acudimos a la doctrina judicial³³ observamos cómo se ha llegado a reconocer la existencia de una pluralidad de sujetos pasivos en supuestos de acoso moral, pero no es un hecho que se dé con frecuencia. El hecho de reconocer el acoso plural dirigido hacia toda o

³⁰ ROJAS RIVERO, G.P. *Delimitación, prevención y tutela del acoso laboral*, Bomarzo, Albacete, 2005, pp. 80-83

³¹ SERRANO OLIVARES, R. *El acoso moral en el trabajo*, Madrid, 2005, pp. 47-48

³² ROJAS RIVERO, G.P. *Delimitación, prevención y tutela del acoso laboral*, Bomarzo, Albacete, 2005, pp. 80-83

³³ Sentencia del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco (Sala de lo Social, 1ª), de 9 de julio de 2002 (recurso 1343/2002); Sentencia del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco 72/2002 (Sala de lo Contencioso, 2ª), de 14 de mayo de 2022 (recurso 392/2021)

gran parte de una plantilla en un entorno laboral pueden hacer que resulte complicado distinguir entre acoso moral y un modelo de trabajo autoritario.

1.1.1. La intención y el daño cuestionados como elementos estructurales

El componente de intencionalidad es un elemento controvertido dentro de la clasificación del acoso moral laboral. Algunos pronunciamientos consideran constitutiva de acoso laboral la existencia de intencionalidad en la conducta abusiva³⁴. Esta intencionalidad puede concretarse como una intención de dañar o una intención de perjudicar la integridad o la salud psíquica. Otra parte de la doctrina no expresa la necesidad de que la intencionalidad aparezca como elemento estructural del acoso moral laboral, sino que entiende que puede existir o no esa intención, pero esto no condiciona la existencia de una situación de acoso moral³⁵. Consideran que entender la intencionalidad como un elemento estructural puede llevar a alcanzar una definición deficiente al no agotar todas las posibles situaciones de acoso.

A través del estudio de los elementos estructurales podemos determinar como el acoso moral se estructura principalmente en una conducta típica (hostigamiento) prolongada en el tiempo en un entorno laboral. Todos estos elementos en conjunto provocan la vulneración de derechos pero sin que partan de una intención, sino que se pueden derivar de una organización deficiente de la empresa, o de una mala gestión de los recursos. Lo relevante en este caso es que se produzca una conducta que constituya un hostigamiento y que se prolongue en el tiempo. Al igual que no resulta relevante la intencionalidad para concebir el acoso, la no intencionalidad no excluye esta figura. Por ello, consideraremos el elemento intencional como un componente que aporta valor al estudio del acoso moral laboral pero que no resulta constitutivo del mismo. A diferencia de lo que sucede con la conducta típica (hostigamiento, persecución), el componente temporal, los sujetos que intervienen y el entorno en el que se produce.

El daño físico o psíquico es otro punto sobre el que existe una controversia a nivel doctrinal. Al igual que sucede con el elemento de intencionalidad, con el daño se plantea el hecho de que se trate como un elemento estructural del acoso laboral o que se trate de un elemento que aporta en su conceptualización, pero no resulte necesario para su apreciación³⁶. Existen pronunciamientos doctrinales³⁷ que otorgan al daño psíquico la categoría de elemento estructural. La otra línea doctrinal sigue un criterio objetivo, estableciendo que cuando se

³⁴ Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Galicia (Sala de lo Social, Sección 1ª), de 12 de julio de 2002 (recurso 1414/2002).

³⁵ SERRANO OLIVARES, R. *El acoso moral en el trabajo*, Madrid, 2005, pp. 37-40

³⁶ SERRANO OLIVARES, R. *El acoso moral en el trabajo*, Madrid, 2005, pp. 42-44

³⁷ Sentencia del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco 531/2002 (Sala de lo Social, Sección 1ª), de 26 de febrero de 2002 (recurso 163/2002)

producen de forma reiterada una serie de comportamientos susceptibles de clasificarse como lesivos, aun no provocando una lesión, puede concurrir acoso. Esto se debe a que consideran el comportamiento del acosador jurídicamente relevante, aunque no exista un daño evaluable³⁸.

En el estudio que estamos realizando no consideraremos como elemento estructural el daño físico y/o psíquico, ya que entendemos que si el daño constituye un elemento esencial dentro del estudio del acoso moral laboral se estaría definiendo por el resultado. Así, estaría quedando incompleta la definición en sí misma y generaría una inseguridad jurídica, ya que una misma conducta puede llegar a producir daños a una persona y a otra no, lo que haría que la conducta se considerase ilícita en función del sujeto pasivo.

1.1.2. Legitimación en el acoso moral

La legitimación se contempla desde una perspectiva múltiple, desde el punto de vista de la parte activa y de la parte pasiva. Según lo dispuesto en el artículo 177 de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social tanto el trabajador como el sindicato tienen legitimidad activa para reclamar la tutela frente a situaciones de acoso. Por excelencia será la figura del trabajador afectado por los supuestos de acoso el legitimado, pero el sindicato también puede actuar de forma activa cuando demuestre que existe un interés legítimo.

Se considerará que un sindicato tiene interés legítimo, según lo dispuesto por la doctrina judicial del Tribunal Supremo³⁹, cuando la lesión a un derecho fundamental del trabajador genere a su vez una discriminación colectiva a un grupo de trabajadores.

El sindicato también podrá intervenir como parte activa en una reclamación por acoso laboral cuando las conductas acusadoras se encuentren justificadas en la afiliación sindical de un grupo de trabajadores. En estos supuestos se dará una situación de legitimación activa plural, ya que tanto el trabajador como el sindicato tienen legitimación activa para intervenir dentro del procedimiento⁴⁰.

En los supuestos en los que un trabajador víctima de acoso fuese el único afectado por las conductas acosadoras el sindicato podrá intervenir como cooperador en el procedimiento de tutela de los derechos fundamentales lesionados dentro del procedimiento, pero no como legitimario activo por sí mismo. Para que esto se pueda dar el trabajador que ha sido

³⁸ ROJAS RIVERO, G.P., "Resultado", *Delimitación, prevención y tutela del acoso laboral*, Bomarzo, Albacete, 2005, pp. 80-83

³⁹Sentencia del Tribunal Supremo (Sala de lo Social, Sección 1ª), de 18 febrero de 1994 (recurso 1735/1994), Sentencia del Tribunal Supremo (Sala de lo Contencioso, Sección 3ª) de 2 de febrero de 2000 (recurso 115/1993)

⁴⁰ PAVIA DE MEDEIROS DE OLIVEIRA, F. (2005). *El acoso laboral*. [Tesis de doctorado, Universidad de Valencia]. Servei de Publicacions

supuestamente víctima de acoso laboral debe de ser afiliado al sindicato que interviene como cooperador o cuando se trate del sindicato que tenga la condición de más representativo.

Con respecto a la legitimación pasiva, el legitimado pasivo por excelencia es el empresario aun cuando los actos hayan sido llevados a cabo por el superior jerárquico del trabajador, un directivo u otro trabajador de la empresa. Esta legitimación pasiva general descansa sobre el artículo 4.2 e) del Estatuto de los Trabajadores en el que se refleja la obligación del empresario de proteger a los trabajadores frente a las situaciones de acoso moral laboral⁴¹.

La legitimación pasiva por parte de la víctima se dirige contra el empresario al derivarse esta del hecho de haber incumplido los deberes preventivos en materia de hostigamiento en el trabajo. En el supuesto de que la conducta susceptible de acoso se desarrolle por una persona distinta al empresario se deberá de reconocer litisconsorcio pasivo necesario entre empresario y acosador⁴².

Igualmente, como establece el artículo 177.3 de la LJS: “El Ministerio Fiscal será siempre parte en estos procesos en defensa de los derechos fundamentales y de las libertades públicas, velando especialmente por la integridad de la reparación de las víctimas e interesando la adopción, en su caso, de las medidas necesarias para la depuración de las conductas delictivas.” La importancia de que se cite el Ministerio Fiscal reside en evitar que se inste la nulidad de las actuaciones, y en cambio, su falta de comparecencia tras haber sido debidamente citado no desprenderá esa consecuencia⁴³.

1.3. BIENES JURÍDICOS PROTEGIDOS

Cuando hablamos de acoso moral laboral, estamos tratando el estudio de la vulneración de una serie de derechos que son inherentes a la persona en el entorno laboral. Los principales bienes jurídicos que se contemplan en relación con esta figura son: la dignidad de la persona, el derecho al honor, a la intimidad, la integridad, la igualdad y la no discriminación.⁴⁴

El derecho a la dignidad se encuentra regulado en el artículo 10 de la Constitución Española pero no goza de consideración de derecho fundamental. A pesar de ello, el derecho a la dignidad se establece como derecho básico en el artículo 4.2 e) del ET, estableciéndose como el principal bien jurídico que afecta al acoso psicológico. La lesión del derecho a la dignidad humana se encuentra por tanto vinculado al comportamiento del acoso moral laboral y es uno

⁴¹ JURADO SEGOVIA, A. *Acoso moral en el trabajo: Análisis jurídico-laboral*, LaLey, Madrid, 2008, pp. 81-100

⁴² PAVIA DE MEDEIROS DE OLIVEIRA, F. (2005). *El acoso laboral*. [Tesis de doctorado, Universidad de Valencia]. Servei de Publicacions

⁴³ GONZÁLEZ DEL REY, I. (octubre 2017). El proceso social de tutela jurisdiccional de los derechos fundamentales. *Nueva Revista Española de Derecho del Trabajo*, (202).

⁴⁴ NAVARRO NIETO, F. *La tutela jurídica frente al Acoso Moral Laboral*, Aranzadi, Navarra, 2007, pp. 57-62

de los bienes jurídicos que se pretende proteger a través de la regulación de esta figura⁴⁵.

La doctrina jurisprudencial fija la dignidad como un elemento básico de calidad humana y lo conceptualiza como: “un valor espiritual y moral inherente a la persona que se manifiesta singularmente en la autodeterminación consciente y responsable de la propia vida y que lleva consigo la pretensión de respeto por los demás⁴⁶”.

Se podrían diferenciar dos grandes dimensiones dentro del estudio de la dignidad, uno vinculado de forma directa con la dignidad humana y conectado con la protección de los derechos fundamentales que se encuentran constitucionalmente protegidos y otro vinculado al concepto de dignidad profesional.

Con respecto al derecho a la protección de la integridad moral este se encuentra regulado en el artículo 15 CE⁴⁷. Este derecho está íntimamente relacionado con la dignidad de la persona, por lo que en muchos casos atacar uno implica el perjuicio del otro. De esta forma, se considera esta figura (acoso moral laboral) con un carácter pluriofensivo.

La protección de los trabajadores frente a la vulneración de la integridad física y moral en cuanto supone una protección frente a la integridad de quien lo sufre, con graves consecuencias para su salud. El acoso moral laboral pone en peligro la triple dimensión que abarca este derecho: la física, la psíquica y la moral. Por esto, se concibe como una de las piedras angulares dentro de la protección frente al acoso ya que abarca muchas dimensiones incluidas dentro del acoso moral y se vincula con la vulneración de otros derechos.

El derecho al honor se encuentra recogido en el artículo 18 CE y es uno de los principales derechos que se encuentran afectados cuando se dan situaciones de acoso moral. A través de este se pretende proteger de descalificaciones y humillaciones, así cuando el acoso moral laboral se materialice a partir de conductas como injurias, calumnias, ridiculización en público entre otros se estará vulnerando el bien jurídico del derecho al honor.

Las personas cuyo derecho al honor se vulnera dentro del entorno laboral ven perjudicado su honor profesional, por ello la tutela de este derecho en este ámbito será con relación al prestigio profesional⁴⁸.

Dentro del artículo 18 CE se regula el derecho a la intimidad que a su vez conforma también el conjunto de derechos que se vinculan al acoso moral laboral, a través del mismo se

⁴⁵ NAVARRO NIETO, F. “La integridad moral y los tratos degradantes como clave de la bóveda del armazón jurídico de tutela frente al AML”, *La tutela jurídica frente al Acoso Moral Laboral*, Aranzadi, Navarra, 2007, pp. 66-69

⁴⁶ Sentencia del Tribunal Constitucional 53/1985, 11 de abril de 1985.

⁴⁷ JURADO SEGOVIA, A. “El resultado lesivo de las conductas de acoso moral y su trascendencia constitucional”, *Acoso moral en el trabajo: Análisis jurídico-laboral*, LaLey, Madrid, 2008, pp. 81-100

⁴⁸ Sentencia del Tribunal Constitucional 85/1992, de 8 de junio 1992

pretende garantizar la protección de la existencia de un ámbito propio y reservado frente a los terceros, además de tratar de asegurar la protección de la libertad. Esta intimidad es la del trabajador frente a los terceros que interactúan con él en el entorno laboral. En este sentido son numerosas las conductas de “mobbing” que podrían encajar dentro de este tipo como por comentarios sobre la conducta del trabajador, el comportamiento persona de este, actividades que realice fuera del ámbito laboral, entre otras.

El artículo 14.1 CE establece la igualdad de los españoles ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación por sexo, edad, raza, religión, opinión y cualquier otra circunstancia personal o social. Esto se aplica también al derecho de los trabajadores y en concreto en las conductas susceptibles de considerarse acoso moral. Este se encuentra vinculado con la discriminación, en ocasiones ya que no tiene porque darse siempre esta vulneración, al aplicarse conductas que traten de forma desigual al trabajador y que se encuentren prohibidas.

1.4. FIGURAS AFINES DEL ACOSO

No todos los casos que muestran un conflicto entre un empleado y su superior o empleados de la misma categoría puede considerarse acoso moral; es decir, no todas las manifestaciones del poder empresarial, incluso cuando se produce de forma abusiva, pueden ser catalogadas como acoso moral. Este tipo de maltrato aun no considerándolo acoso moral recibirá una respuesta legal⁴⁹.

Así, no toda conducta ilícita, incumplimiento grave del empresario, conducta vejatoria o situación de estrés constituye acoso moral. Por ello, es importante diferenciar el acoso moral de las figuras que resultan afines, y, en particular: el estrés laboral, el síndrome del quemado o *burn-out* y el ejercicio abusivo de los poderes empresariales⁵⁰.

El estrés laboral es una respuesta que se genera de forma fisiológica, psicológica y de comportamiento cuando un individuo trata de adaptarse y ajustarse a presiones de carácter interno y externo en un contexto laboral. El acoso moral se puede concebir como un tipo concreto de estrés laboral, y la existencia de un ambiente propenso a generar estrés laboral (debido a condiciones de trabajo y organizativas, excesiva carga de trabajo, etcétera) puede favorecer que surjan situaciones de acoso moral⁵¹.

El estrés en sí mismo no es el que genera la situación de acoso moral. En una situación de

⁴⁹ Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña (STSJ) 5304/2005 (Sala de lo Social, 1ª), de 10 de junio de 2005 (recurso 3957/2004).

⁵⁰ ROMERO RODENAS, M.ªJ. *Protección frente al acoso en el trabajo*, Bomarzo, Albacete, 2004, pp. 15

⁵¹ SERRANO OLIVARES, R. *El acoso moral en el trabajo*, Madrid, 2005, pp. 54-74

acoso puede existir y existe estrés laboral, pero no toda situación de estrés laboral es constitutiva de acoso moral.

La doctrina judicial⁵² cualifica el acoso moral como la concurrencia de una efectiva y seria presión psicológica procedente de un superior o de un compañero que se produzca sobre un trabajador acosado, perdiendo la posibilidad de tener una convivencia normal en su propio ámbito profesional. Y establece la línea diferenciadora entre este y el sometimiento a inadecuadas condiciones laborales que deriven en un estrés laboral. Por tanto, considera que los problemas laborales, no constituye acoso moral y puede calificarse como estrés laboral que puede derivar en un accidente laboral. Así, el hecho de que el superior jerárquico sea una persona dura y exigente, que ejerza cierta presión sobre sus empleado con el objetivo de alcanzar mejores resultados de forma consecutiva, o el mal carácter o indiferencia de los compañeros de trabajo, o la indiferencia de unos y otros, no constituye acoso moral per sé pero sí puede derivar en estrés laboral.

La figura del síndrome del quemado o burn-out es una modalidad concreta del estrés laboral. El *burn-out* se constituye por un agotamiento físico y mental intenso que se da como resultado de un estrés en el ámbito laboral fuerte y prolongado en el tiempo, se considera que surge como consecuencia del trabajo profundo⁵³. Tanto el *burn-out* como el acoso laboral se pueden considerar figuras que dependen del estrés laboral o que surgen como consecuencia de la combinación entre este y otros elementos. En el supuesto del *burn-out* es el propio trabajo el que genera una situación de estrés que produce un malestar físico o psíquico. En cambio, en el acoso laboral es una conducta reiterada de hostigamiento, que no tiene por qué tener relación con el desempeño de las funciones del trabajador, la que desencadena una situación⁵⁴.

Para tratar de contextualizar el fenómeno del ejercicio abusivo de los poderes empresariales debemos de entender que surge como consecuencia de una finalidad empresarial, es decir, se trata de alcanzar un mejor funcionamiento de la empresa tomando como referencia únicamente los intereses económicos, técnicos, organizativos y/o productivos del empresario. Esto es lo que genera o puede llegar a generar un ejercicio abusivo por parte de los empresarios. Este planteamiento requiere mayor matización ya que estos elementos pueden ser constitutivos también de acoso moral, como hemos mencionado no tiene por qué tener una intención de daño, sino que puede darse un acoso por una mala organización

⁵² Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Extremadura 765/2003, (Sala de lo Social, Sección 1ª), de 16 de diciembre de 2003 (recurso 692/2003).

⁵³ Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Galicia 5358/2021 (Sala de lo Social, Sección 1ª, de 20 de diciembre de 2021 (recurso 4120/2021)

⁵⁴ ARBONÉS LAPENA, H.I. *Acoso moral en el trabajo y su tutela preventiva*, Bomarzo, Albacete, 2014, pp. 44- 46

empresarial⁵⁵.

En la casuística doctrinal podemos observar cómo se establece la frontera entre el acoso moral y el ejercicio abusivo de los poderes empresariales, en la que se expone: "no es parangonable el acoso moral al ejercicio arbitrario del poder directivo empresarial, pues con éste el empresario suele simplemente buscar por medios inadecuados un mayor aprovechamiento de la mano de obra imponiendo condiciones de trabajo más favorables a sus intereses⁵⁶."

En la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña (STSJ) 5304/2005 (Sala de lo Social, 1ª), de 10 de junio de 2005 (recurso 3957/2004) se expone un caso en el que se recurre una sentencia que reconoce el acoso moral, así el tribunal establece que en este caso se considera que existe, o ha existido, una situación de conflicto generalizada o de descontento en un determinado departamento, o del enrarecimiento del entorno de trabajo. Pero se califica como una actuación deficiente de algún superior de la demandante, sin considerar que la persona recibiese de forma aislada una situación de hostigamiento o acoso. Para argumentar esta decisión se apoyan en el historial del Comité de Empresa, en el cual tan solo se refleja dos denuncias de situación de acoso, en términos genéricos, sin citar a la trabajadora demandante, en dos ocasiones. A pesar, de que se reflejan quejas con respecto a la conducta de la superior jerárquica de la demandante. En estas comunicaciones se alude a cuestiones generales relacionadas con un determinado entorno de trabajo, que se considera que no se puede identificar con un clima hostil concreto.

De este supuesto podemos observar como la línea que se marca entre las distintas figuras es muy fina y cómo la forma de probar una u otra se basa en aspectos muy concretos dentro de la organización del trabajo. Por lo que, de cara a una reclamación por acoso activar todos los protocolos previos internos y dar información sobre la situación al entorno laboral que se considere puede resultar determinante.

Para poder diferenciar estos fenómenos se atiende a una calificación cuantitativa y cualitativa del comportamiento, de tal forma que si los comportamientos abusivos se prolongan en el tiempo de forma reiterada e implican una conducta que lleva a humillación o vejación de los trabajadores se le dará consideración de acoso moral laboral.

1.5 TIPOS DE ACOSO LABORAL

El acoso moral laboral se puede dar de formas muy distintas dependiendo del lugar del que

⁵⁵ SERRANO OLIVARES, R. *El acoso moral en el trabajo*, Madrid, 2005, pp. 54-74

⁵⁶ Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña 5304/2005 (Sala de lo Social, 1ª), de 10 de junio de 2005 (recurso 3957/2004).

provenga (un compañero o un superior jerárquico), el soporte que se utilice para llevar a cabo la conducta, si es por un acto o una omisión. Así, atendiendo a la responsabilidad empresarial podemos diferenciar entre acoso moral activo cuando es el propio empresario el que desarrolla comportamientos susceptibles de “mobbing”, y acoso moral pasivo, cuando el empresario es espectador tolerando las situaciones entre compañeros de trabajo o terceros.

El “mobbing” también se puede clasificar en función de la forma en la que se desarrollan las conductas abusivas u hostiles. Así, el acoso laboral se puede dar por acción o por omisión. El “mobbing” por acción se produce a través de conductas directas como serían gritos, insultos, humillaciones y otras conductas de carácter vejatorio que se materialicen contra el trabajador que las sufre. En cambio, las conductas que producen acoso laboral por omisión no son acciones hostiles directas, sino se producen a través de la inacción o limitación del trabajador en ciertos aspectos se produce una situación hostil o de carácter vejatorio. Entre estas conductas omisivas podrían enmarcarse la aplicación de restricciones, prohibiciones, la negación de la comunicación con compañeros, el aislamiento, entre otras.

Finalmente podemos acudir a una clasificación que estudia el acoso laboral en función del rango jerárquico que ostente el acosador dentro de la empresa. De esta forma, podemos diferenciar el acoso vertical cuando se produce entre sujetos de rangos jerárquicos diferentes y el acoso horizontal cuando se da entre compañeros de mismo rango⁵⁷.

Dentro del acoso vertical se distingue el acoso vertical ascendente y descendente. El acoso vertical ascendente será el que se produzca por una persona o un grupo de personas contra otra que tiene un rango jerárquico superior, este es menos frecuente. El acoso vertical descendente se dará cuando se produzca una situación de acoso laboral contra una persona a través de un comportamiento llevado a cabo por un o un grupo de superiores jerárquicos, siendo este es el caso más habitual⁵⁸.

El acoso moral horizontal se postula desde la perspectiva del sujeto que desarrolla la conducta de acoso es un compañero del mismo nivel jerárquico. En este supuesto, en muchos de los casos el “mobbing” viene por una conducta grupal más que individual, y suele estar motivada por sentimientos de envidia y celos del agresor o agresores hacia la víctima⁵⁹.

En este punto nos planteamos el ciberacoso como una figura controvertida en su delimitación con respecto al acoso laboral. En la actualidad una parte muy importante de la vida de las

⁵⁷ Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Galicia 5358/2021 (Sala de lo Social, Sección 1ª, de 20 de diciembre de 2021 (recurso 4120/2021)

⁵⁸ ROJAS RIVERO, G.P., “Tipos de acoso moral”, *Delimitación, prevención y tutela del acoso laboral*, Bomarzo, Albacete, 2005, pp. 97-99

⁵⁹ ARBONÉS LAPENA, H.I. “Acoso moral horizontal”, *Acoso moral en el trabajo y su tutela preventiva*, Bomarzo, Albacete, 2014, pp. 44- 46

personas se desarrolla en entornos digitales donde existen interacciones de todo tipo (social, educativo, profesional, personal, lúdico, etcétera). La aparición de nuevas formas de violencia psicológica ligada a estos contextos es algo palpable y evidente. Es por ello, que nos debemos de plantear si el acoso en internet se distingue del acoso laboral o si por el contrario lo conforman los mismos elementos y simplemente constituye un nuevo espacio en el que puede desarrollarse.

El acoso que se produce dentro del entorno laboral puede traspasar a las redes, así se considerará acoso laboral cuando contenga los elementos diferenciadores de esta figura conductiva típica, prolongación en el tiempo, sujetos activos o pasivos y exista una conexión con el entorno laboral. Debido al componente esencial de reiteración que exige el acoso laboral para identificarlo como tal, se puede entender que el ciberacoso en el trabajo no es una conducta separada que se diferencie del acoso laboral, sino que podría suponer un cambio en el medio o en los medios en los que se produce el acoso.

Así, en el ciberacoso el sujeto que realiza la conducta debe de encontrarse vinculado al entorno laboral. Este sujeto no tiene por qué ser un superior jerárquico, puede ser un compañero, un tercero vinculado a la empresa a través de otra o un tercero que reciba servicios. El ciberacoso será considerado un tipo de acoso moral cuando se encuentren vinculados con el entorno laboral y se produzca de forma reiterada⁶⁰. La vinculación con el entorno laboral puede ser porque se desarrolle en el centro de trabajo, o en horario de trabajo o porque la conducta se prolongue fuera del entorno. En este caso se consideraría igualmente constitutivo de acoso moral laboral, al igual que si tan sólo se desarrollase fuera del entorno laboral pero como consecuencia de este.

De esta manera, el acoso moral laboral puede darse en “escenarios digitales” mediante el uso de tecnologías de la información. De hecho, es posible que un proceso sistemático de acoso moral pueda involucrar una variedad de comportamiento que se desarrollen tanto en espacios digitales como físicos. Por ello, consideraremos el ciberacoso como un tipo de acoso moral laboral.

Esta figura como elemento del acoso laboral se encuentra reflejada en el artículo 48 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres a través del cual se promueve que las empresas protejan a los trabajadores frente a situaciones de acoso, incluyendo los que se cometen en el ámbito digital.

⁶⁰ ÁLVAREZ DEL CUVILLO, A. El ciberacoso como categoría jurídica. *Temas Laborales* núm.157, 2021, pp. 167-192

2.TUTELA PREVENTIVA DEL ACOSO LABORAL

El acoso laboral se entiende como una manifestación de violencia en el entorno laboral que tomando una perspectiva jurídica se puede analizar desde muchos puntos de vista, al haberse aportado respuestas normativas muy variadas. Como hemos mencionado la legislación en materia de acoso moral laboral no es completa y sistemática, sino que se encuentra dispersa en el conjunto de leyes que tratan de proteger frente al mismo⁶¹.

La respuesta a nivel normativo se aporta desde la perspectiva jurídico laboral, que a su vez se complementa con el ámbito penal, civil y contencioso-administrativo. Centrándonos únicamente en el análisis de la perspectiva laboral, desde esta se aportan tres tipos de tutela frente a las conductas constitutivas de acoso laboral: la tutela preventiva, la tutela reparadora o resarcitoria y la tutela sancionadora⁶².

La tutela preventiva es la que se enfoca en un momento anterior a que surja el problema, lo que busca es prevenir el acoso moral en su origen, y, por tanto, evitar que llegue a producirse, o, que en el caso de que se produzca existan mecanismos para frenarlo o minimizar sus efectos.

La tutela reparadora frente al acoso moral laboral se sitúa en la búsqueda de soluciones de tipo reactivo (reparador y/o resarcitorio). Esta se ubica en un momento en el que ya se ha producido la conducta ilícita y lo que busca es la reposición de la situación al momento anterior a la vulneración, el cese de la conducta abusiva y la aplicación de las medidas en su caso⁶³.

La tutela sancionadora se basa en la sanción a los sujetos infractores, es la menos satisfactoria para el trabajador ya que no restituye los derechos lesionados ni resarce daños, su función sería principalmente disuasoria. Esta tutela puede tener, a su vez, tres marcos de actuación: el disciplinario empresarial, el de infracciones y sanciones en el orden social, y el penal.

2.1. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA TUTELA PREVENTIVA

El acoso moral laboral se puede analizar desde distintas perspectivas de protección jurídica, dependiendo del momento en el que nos situemos con respecto a la conducta ilícita susceptible de considerarse acoso podemos observar distintas tutelas. La tutela reparadora, la tutela sancionadora y la tutela preventiva que es la que estudiaremos en el presente trabajo.

⁶¹ ROMERO RODENAS, M.ªJ. "Tutela judicial frente al mobbing", *Protección frente al acoso en el trabajo*, Bomarzo, Albacete, 2004, pp. 75-77

⁶² ARBONÉS LAPENA, H.I. "Tutela preventiva como punto de partida en la lucha contra el acoso moral en el trabajo", *Acoso moral en el trabajo y su tutela preventiva*, Bomarzo, Albacete, 2014, pp. 85-109

⁶³ SERRANO OLIVARES, R. "El acoso moral como efecto de los riesgos psicosociales: la tutela preventiva", *El acoso moral en el trabajo*, CES, Madrid, 2005, pp. 54-74

Esta se sitúa en un momento anterior a que surja una posible situación de acoso, a través de ella se busca activar mecanismos que prevengan estas conductas tratando de evitarlas. Se puede considerar una de las más importantes ya que busca prevenir el acoso desde su origen, tratando de evitar su aparición o desarrollo en el contexto de los riesgos psicosociales laborales.

Para hablar de tutela preventiva acudimos a la legislación sobre prevención de riesgos laborales. El acoso moral en el ámbito laboral comprende las “nuevas enfermedades” que han ido surgiendo en los entornos laborales y a su vez “nuevas enfermedades” en el ámbito laboral y a su vez, forma parte de los denominados riesgos psicosociales⁶⁴.

El acoso moral laboral se encuentra relacionado con los factores de riesgo psicosociales laborales, definidos por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo⁶⁵ como: “Los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos estrés”.

Desde la perspectiva de prevención de riesgos laborales la protección de los riesgos psicosociales es una disciplina que aborda el análisis de las condiciones de trabajo psicosociales u organizativas, que también se pueden denominar factores psicosociales y busca la protección de los trabajadores frente a ellos. Cuando estos factores psicosociales o condiciones de trabajo son deficientes, afectan a los trabajadores en cuanto a sus expectativas, necesidades, capacidades, actitudes... Los motivos pueden ser diversos – diseño inadecuado de la organización, una mala implantación o desarrollo, etc. –, pudiendo producir un impacto negativo en su seguridad, salud y bienestar.

Los factores psicosociales que pueden implicar la creación de un riesgo se encuentran principalmente en: las características estructurales de la organización (estilo de mando, participación de los trabajadores, comunicación, etcétera), en las tareas asignadas (carga de trabajo, autonomía, etcétera) y en el tiempo de trabajo (ritmo de trabajo, duración, etcétera). Y los define como la posibilidad de que un trabajador sufra determinado daño derivando este de unos factores de riesgo que se dan en el ámbito laboral⁶⁶.

La conexión entre “mobbing” y organización del trabajo es muy relevante desde el análisis de la tutela preventiva, y en esta línea se postula el Parlamento Europeo en la Resolución sobre

⁶⁴ VV.AA. (coord. M. Correa Carrasco), *Acoso moral en el trabajo: concepto, prevención, tutela procesal y reparación de daños*, Thomson-Aranzadi, Navarra, 2006, pp.113-116

⁶⁵ MONCADA I LLUIS, S. y LLORENS SERRANO, C. (2000). NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales.

⁶⁶ SERRANO OLIVARES, R. *El acoso moral en el trabajo*, CES, Madrid, 2005, pp. 105

el acoso moral en el lugar de trabajo (2001/2339 INI), en el que se determina que se pueden considerar como causas del acoso moral, las deficiencias en la organización del trabajo, la información y la gestión.

La base sobre la que se sustenta la aparición del acoso moral laboral se encuentra en la organización del trabajo y la gestión de los conflictos por parte de los superiores⁶⁷. Con respecto a la organización del trabajo, el acoso se verá favorecido en aquellas organizaciones cuyos métodos de trabajo y producción tengan una base deficiente, y es aquí donde aparecen los riesgos psicosociales. Por esto, no cabe duda de que debe estudiarse la prevención del acoso laboral desde la perspectiva de los riesgos psicosociales y las deficiencias organizativas.

Los superiores jerárquicos pueden adoptar una postura proactiva ante la prevención o en cambio, producir el agravamiento de la situación de conflicto. Esto puede darse a través de una postura de negación frente a estas conductas o implicándose dentro del conflicto para participar del mismo. El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo reclama en la Nota Técnica NTP 476, hostigamiento psicológico en el trabajo: "mobbing", que se impulsen políticas de prevención que se centren en identificar los conflictos y manejarlos para de esta forma conocer la raíz de los comportamientos susceptibles de considerarse "mobbing". Y, por otra parte, exige la puesta en marcha de protocolos o reglas enfocados a resolver los conflictos⁶⁸.

El empresario ha de diseñar de forma adecuada los puestos de trabajo analizándolos desde un punto de vista psicosocial, y tratando de asegurar la seguridad y la salud de los trabajadores que vayan a ocuparlos. En el artículo 15.1. de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales se establece que la forma de identificar y evaluar los riesgos sigue unos pasos: a) Evitar los riesgos; b) Evaluar los riesgos que no se puedan evitar; c) Combatir los riesgos en su origen; d) Adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y los métodos de trabajo y de producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud; e) Tener en cuenta la evolución de la técnica; f) Sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro; g) Planificar la prevención, buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo; h) Adoptar medidas que antepongan la protección colectiva a la individual; i) Dar las debidas

⁶⁷ DAZA, FM y BILBAO, JP (1998). NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing.

⁶⁸ NAVARRO NIETO, F. *La tutela jurídica frente al Acoso Moral Laboral*, Aranzadi, Navarra, 2007, pp. 80-81

instrucciones a los trabajadores⁶⁹.

Se podrían resumir las obligaciones organizativas de los empresarios en tres grandes grupos: identificar los riesgos que se presentan en el desarrollo de una determinada actividad, evitar los riesgos que han sido identificados, evaluar los riesgos que no son evitables y controlarlos.

La gestión de los factores psicosociales como riesgos puede tener una triple vertiente de actuación/prevención. El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo⁷⁰ determina tales vertientes como: 1. *Medidas de prevención en origen*. Son las que deben priorizarse frente a los otros tipos de intervenciones. Su objetivo es eliminar o reducir la exposición al riesgo modificando los estresores a nivel de la empresa y del entorno de trabajo. 2. *Medidas para aumentar recursos o resistencia de las personas ya expuestas*, protegiéndolas frente a situaciones de trabajo potencialmente estresantes. Su objetivo es aumentar los recursos personales individual o colectivamente. 3. *Medidas con actuaciones terapéuticas sobre las personas*, cuyo objetivo es proteger a las personas que ya presentan efectos.

En este estudio nos centraremos únicamente en el análisis de las medidas de prevención en origen que deben de llevar a cabo las empresas y en el estudio de las medidas que se desarrollan en la negociación colectiva.

2.2. MEDIDAS DE PREVENCIÓN EN ORIGEN

La triple vertiente de prevención establece que, en primer lugar, se tienen en cuenta las medidas de prevención en origen que se deben de priorizar frente a los otros tipos de intervenciones. Estas consisten en actuaciones enfocadas hacia la minimización de los riesgos que se pueden evitar mediante una prevención. El primero de los puntos relevantes en el análisis de la prevención en origen es la adopción de medidas que conlleven una organización óptima de los puestos de trabajo. Esta es la base sobre la que debe estructurarse cualquier empresa, pero no se pueden anticipar a todas las actuaciones que se dan, por lo que el riesgo de que se produzca “mobbing” no se puede eliminar totalmente.

Otro elemento a tener en cuenta para llevar a cabo la prevención en origen es el estrés laboral, que es una figura diferente al acoso moral pero que guarda similitudes de partida. Así el Parlamento Europeo en la Resolución sobre el acoso moral en el lugar de trabajo (2001/2339 INI) considera que existe un vínculo claro entre el acoso moral en el lugar de trabajo y el estrés; siendo elementos comunes del acoso moral: un trabajo con mucha tensión, un mayor grado de competitividad, menor estabilidad en el empleo y una situación precaria.

⁶⁹ VEGA MARTINEZ, S. (2015). PRIMA-EF: marco europeo para la gestión del riesgo psicosocial. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

⁷⁰ VEGA MARTINEZ, S. (2015). PRIMA-EF: marco europeo para la gestión del riesgo psicosocial. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Las medidas preventivas más significativas en origen: “a. Llevar a cabo actuaciones sobre el contenido de las tareas, consiguiendo una mayor autonomía para los trabajadores, que estos tengan una mayor responsabilidad en la ejecución y organización del trabajo sin aumentar la cantidad de este. b. Evitar el estrés derivado de la ambigüedad en la asignación de las tareas, como en las relaciones con superiores jerárquicos dejando claro el trabajo a desarrollar y ante el que responder con dicho trabajo. c. Conseguir un buen cuerpo de superiores jerárquicos, que desarrollen sus actividades de liderazgo con decisión y que tomen la responsabilidad en la toma de decisiones y en la solución de conflictos. d. Fomentar el compañerismo y apoyo entre los trabajadores, consiguiendo un mayor y mejor trabajo en equipo”⁷¹ .

Desde una perspectiva rígida las medidas preventivas tan solo tienen aplicación en un momento anterior a la detección de un proceso de “mobbing” o acoso laboral, la tutela preventiva desde una perspectiva más amplia.

La clasificación de las medidas de prevención en origen se estructura en tres fases. La primera de ellas relacionada con la adopción de medidas enfocadas a evitar/eliminar los elementos que pueden llevar a provocar conductas o ambientes hostiles. Estas se materializan a través de la organización, con la modificación del procedimiento de producción, aumentando la transparencia, fomentando la participación de los trabajadores, etcétera. La segunda fase se enfoca en detectar que conductas pueden provocar una situación de acoso y la tercera fase busca la recuperación del trabajador que ha sufrido “mobbing”⁷².

Dentro del ámbito de la prevención hay dos elementos que resultan indispensables a la hora de trazar un plan preventivo, estos son: la evaluación de riesgos y la planificación. Estos dos elementos se podrían asociar con las dos primeras fases en las que se enmarca la tutela preventiva frente al acoso laboral.

La evaluación se define en el artículo 3 del Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP) como el proceso que se dirige a calcular la magnitud de los riesgos que no se han podido evitar, para obtener la información que resulta necesaria para que el empresario tome las decisiones apropiadas en relación con la adopción de medidas preventivas⁷³. El empresario tiene la obligación de identificar el riesgo y valorarlo, para ello debe de analizar las condiciones objetivas del puesto de trabajo y subjetivas de los trabajadores. A partir de esta valoración debe de estructurar una organización del lugar de trabajo que constituirá la base de la prevención del acoso laboral.

⁷¹ SERRANO OLIVARES, R. “La evitación o control del acoso moral a través de la actuación preventiva sobre ciertos aspectos de la organización del trabajo”, *El acoso moral en el trabajo*, CES, Madrid, 2005, pp. 128-129

⁷² ROMERO RÓDENAS, M.J. “Prevención de riesgos psicosociales en la empresa y particularmente del mobbing”, *Protección frente al acoso en el trabajo*, Bomarzo, Albacete, 2004, pp. 55-60

⁷³ Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

El empresario debe de estructurar la organización basándose en el deber de adaptar el puesto de trabajo a la persona, y así se establece en el artículo 15.d) de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales⁷⁴.

Finalmente, con respecto a la evaluación, debe de ser revisada por el empresario cuando se aprecien posibles daños a la salud de los trabajadores, o cuando se detecten fallos en las actividades de prevención, así lo recoge el artículo 6 RSP. De esta forma si el empresario omite la conducta susceptible de acoso moral o no toma las medidas adecuadas ante los indicios de su producción, se le considerará responsable por omisión⁷⁵.

Una vez realizada la evaluación de los riesgos existe la obligación por parte del empresario de trazar un plan y organizar la estructura de la empresa de forma que se evite la aparición de situaciones que impliquen un entorno hostil y la existencia de un comportamiento susceptible de ser considerado “mobbing”. Para ello, los empresarios deben de llevar a cabo una planificación, como se especifica en el artículo 16 de la LPRL. Esta planificación se precede de la mencionada evaluación en la que se fijaran los potenciales riesgos.

El empresario debe de planificar la actividad preventiva conforme a lo establecido en el artículo 8 RSP. Esta debe de tener como objeto principal la eliminación y/o reducción de los riesgos priorizando aquellos que tengan mayor magnitud. Las actuaciones de planificación se abordarán desde la perspectiva de gestión de empresa, incidiendo en medidas organizativas y, de formación, tratando de favorecer la creación de canales de comunicación a través de los cuales las potenciales víctimas de acoso puedan comunicar la situación. Estas medidas de planificación no deben de ser tan solo de tipo negativo (contención de situaciones susceptibles de ser acoso laboral), sino también positivo, favoreciendo la formación y la información a los trabajadores a través de la transparencia informativa, promoviendo foros de debate, mejorando las relaciones sociales en el lugar de trabajo a través de la elaboración de códigos de conducta, equilibrar la carga de trabajo, aumentar el control y autonomía de los trabajadores entre otras medidas posibles⁷⁶.

Al igual que sucede con la evaluación, la actividad de planificación debe de ser revisada por el empresario, y en caso de detección de fallos debe de realizar modificaciones, conforme se establece en el artículo 16.2 LPRL.

Tanto la evaluación como la planificación se establecen en un momento anterior a la posible situación de acoso laboral, en cambio la intervención se produce en un momento intermedio

⁷⁴ Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales.

⁷⁵ ROJAS RIVERO, G.P. *Delimitación, prevención y tutela del acoso laboral*, Bomarzo, Albacete, 2005, pp. 124-126

⁷⁶ NAVARRO NIETO, F. *La tutela jurídica frente al Acoso Moral Laboral*, Aranzadi, Navarra, 2007, pp. 85-93

entre la prevención y la producción del daño. La intervención se puede asociar con la tercera fase de las medidas de prevención en origen: la búsqueda de la recuperación del trabajador que ha sufrido “mobbing”.

La intervención se basa en la adopción de medidas enfocadas en la recuperación de la víctima de acoso o sujeto pasivo. A partir de este momento las actuaciones se centran en la detección rápida de la situación de acoso y la puesta en marcha de los mecanismos que permitan frenarla y rehabilitar al acosado⁷⁷. El papel de los responsables de prevención dentro de las empresas será esencial en esta fase, por ello es de vital importancia que las personas a cargo estén correctamente informadas y lleven a cabo un sistema reglado de gestión y evitación de conflictos. La fase de intervención debe de reflejar además las medidas o protocolos que se deben de llevar a cabo para actuar en el supuesto de que un conflicto no haya sido detectado a tiempo, o que no se hubiese podido frenar⁷⁸.

2.3. LA PREVENCIÓN DEL ACOSO EN LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA

2.3.1. La negociación colectiva y los protocolos de actuación

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales ha dejado un amplio espacio para que, a través de la negociación colectiva, se mejoren las disposiciones en esta materia adaptándolas a las necesidades más propias de cada ámbito de negociación, acabando con sus lagunas o mejorando el conjunto de derechos que reconocen a los trabajadores y a sus representantes⁷⁹. Por ello se considera la negociación colectiva principalmente sectorial y los acuerdos de empresa como una piedra angular dentro de la prevención de riesgos laborales. A través de estos se plantean medidas de prevención y actuación frente a los riesgos psicológicos en el trabajo y en concreto con respecto al acoso.

En el artículo 48 de la Ley Orgánica 3/2007 se establece la obligación de adoptar normativa concreta en términos de protección de los trabajadores frente al acoso laboral. Las empresas tienen la obligación de promover condiciones de trabajo que eviten la comisión de delitos y otras conductas que atenten contra la libertad sexual y la integridad moral en el trabajo, incluidos aquellos que se cometan dentro del ámbito digital. Así, se invita a adoptar medidas que deben de ser negociadas con los representantes de los trabajadores, siendo los más relevantes los protocolos de actuación frente a situaciones de acoso y la promoción de la

⁷⁷ ROJAS RIVERO, G.P. Delimitación, prevención y tutela del acoso laboral, Bomarzo, Albacete, 2005, pp. 126-130

⁷⁸ SERRANO OLIVARES, R. El acoso moral en el trabajo, CES, Madrid, 2005, pp. 128-129

⁷⁹ UBERTI-BONA, V., RODRIGO, F., CAMACHO, J. y BRISO, P. (2002). *La salud laboral en la negociación colectiva*. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS).

igualdad⁸⁰.

Dentro del modelo de negociación colectiva española destaca la variedad de instrumentos existentes, y en el tratamiento del acoso moral se puede apreciar esta pluralidad. La regulación del acoso moral, desde esta perspectiva, descansa en los convenios colectivos, los acuerdos de empresas y los planes de igualdad, muchos de ellos bajo el nombre de protocolos.

El origen los protocolos puede ser diverso en función de quien los suscriba, así, pueden ser elaborados dentro del contexto de una negociación colectiva o por un comité de seguridad y salud. También pueden ser adoptados de forma unilateral por parte de las empresas como una forma de organización y dirección que se reconoce en el artículo 20.3 ET.

El objetivo de estos protocolos es establecer un procedimiento de prevención interno y de actuación para que los trabajadores que se encuentren sometidos a una conducta de acoso puedan verse protegidos. De esta forma, se activan los protocolos y se llevan a cabo las actuaciones que resultan necesarias para establecer la existencia o no de un supuesto de acoso. Los protocolos se postulan como instrumentos jurídicos que abordan el tratamiento del acoso moral laboral desde la descripción de las conductas, pasando por el procedimiento, llegando a establecer en ocasiones incluso las medidas cautelares a aplicar. Con independencia del contexto en el que se enmarquen (dentro de un acuerdo de empresa o dentro del propio convenio colectivo) siguen una estructura común⁸¹.

Desde la negociación colectiva y los protocolos de actuación la regla general sigue siendo la regulación de las conductas de acoso sexual y acoso por razón de sexo, en ellos se encuentran alusiones a la regulación de las situaciones de acoso moral. Es por ello, que existe una carencia de protocolización expresa en esta materia⁸². Por ello, se da una escasez de protocolos específicos sobre las conductas de acoso moral, lo que nos hace reflexionar sobre la necesidad de una mayor regulación en esta materia para proporcionar una mayor y mejor protección a los trabajadores.

2.3.2. Estructura de los protocolos de conducta contra el acoso moral en el trabajo

La estructura de los protocolos de actuación contra el acoso moral sigue las orientaciones del

⁸⁰ Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

⁸¹ Sindicato Unión General de Trabajadores. (2015). *La negociación colectiva en Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT-CEC. pp. 150-155

⁸² Sindicato Unión General de Trabajadores. (2015). *La negociación colectiva en Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT-CEC. pp. 150-155

Acuerdo Marco Europeo sobre el Acoso y la Violencia en el Trabajo⁸³. Estos se concretan a través de una declaración de principios, una descripción y definición de las conductas que pueden ser consideradas acoso moral en la empresa, la especificación de los mecanismos para comunicar la existencia de la conducta susceptible de considerarse acoso y el procedimiento a seguir para determinar su posible existencia. Finalmente, se especifican las medidas que se deben de tomar en el supuesto de considerarse la existencia de acoso.

Los principios sobre los que se sustenta el procedimiento de actuación que se recoge dentro de los protocolos son la celeridad, la credibilidad, la contradicción, la confidencialidad, la objetividad, la imparcialidad y la dignidad de las personas implicadas. Para la aplicación de estos criterios debemos de tener en cuenta tanto la protección del denunciante como la del denunciado.

Para poder llevar a cabo el estudio de la estructura de los procedimientos de actuación internos recogidos en los protocolos hemos acudido a una selección⁸⁴.

A partir de ellos podemos observar cómo los procedimientos que se adoptan en materia de negociación colectiva siguen una estructura común que se basa principalmente en dos fases, aunque no siempre se encuentran claramente diferenciadas. La primera fase dentro de la estructura general de un procedimiento de actuación formal se basa en la valoración e indagación de la denuncia interpuesta con relación a un supuesto caso de acoso laboral o de

⁸³ Comunicación de la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo por la que se transmite el acuerdo marco europeo sobre el acoso y la violencia en el trabajo. (2007)

⁸⁴ 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. Resolución de 3 de marzo de 2009, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el plan marco de igualdad de la Unión General de Trabajadores y el protocolo de actuación para la prevención del acoso en el trabajo que se incorporan al texto del Convenio colectivo. Resolución de 28 de julio de 2011, de la Secretaria de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 27 de julio de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo en el ámbito de la Administración General del Estado y de los Organismos Públicos vinculados a ella. Resolución de 28 de abril de 2014 de la Dirección General de Empleo, por la que se registran y publican los Acuerdos relativos a los incrementos de los pagos mínimos garantizados para el año 2014, las medidas de igualdad y el procedimiento de actuación en las situaciones de acoso que se incorporan como anexos I y II al Convenio colectivo de Restabell Franquicias S.L. Resolución de 21 de marzo de 2012, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el acuerdo del plan de igualdad y protocolo de actuación en supuestos de acoso laboral, sexual y por razón de sexo en el trabajo de Telefónica Móviles España, SAU. Resolución de 12 de febrero de 2014, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el plan de igualdad y protocolo de actuación frente al acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso moral de Telefónica Servicios Audiovisuales, SAU. Resolución de 21 de febrero de 2012, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el acta que se contiene el acuerdo sobre protocolo de prevención frente al acoso, acoso sexual y por razón de sexo, de conformidad con lo dispuesto en la disposición adicional segunda del Convenio colectivo para las empresas de comercio al por mayor e importadores de productos químicos industriales, y de droguería, perfumería y anexos. Resolución de 27 de febrero de 2012, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el acuerdo de protocolo de actuación ante situaciones de acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso por razón de orientación sexual en desarrollo del Plan de Igualdad de Bimbo, SAU. Resolución de 26 de noviembre de 2015, de la Secretaria de Estado de Administraciones Públicas, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 20 de noviembre de 2015, por el que se aprueba el Protocolo de actuación frente a la violencia en el trabajo en la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella.

la índole que sea⁸⁵ . La segunda fase de los procedimientos de actuación frente al acoso laboral se articula en torno a la aceptación del informe final por el que se determina que hay supuesto acoso y que existen indicios suficientes para considerarlo de esta forma.

El procedimiento se inicia con la presentación de la denuncia, que puede realizarse utilizando cauces formales y específicos o cauces informales. La denuncia de carácter formal y el procedimiento derivado de la misma será el objeto de estudio. La denuncia informal consiste en una confrontación directa entre las partes implicadas en la situación, en virtud de la cual el acosado expresa su incomodidad con respecto a los comportamientos llevados a cabo por el supuesto acosador con la intención de que este cese. Se trata de un trámite extraoficial que puede llevar a cabo la persona afectada de forma libre y voluntaria a través de un representante de los trabajadores, superior inmediato o responsable de personal de la empresa.

El inicio del procedimiento de actuación más detallado, es decir el formal, se encuentra especificado con carácter general dentro de los protocolos, sin perjuicio de que se puedan interponer acciones en instancias administrativas o judiciales. La denuncia con carácter formal según lo establecido en los protocolos derivara en el inicio del procedimiento interno. Esta denuncia se presentará ante el responsable especificado dentro del protocolo, pudiendo ser: una persona de la dirección de la empresa, una comisión específica, una comisión de igualdad, o la representación sindical. En alguno de los protocolos se permite que la presentación de la denuncia no se lleve a cabo por la víctima, sino a través de la representación de los trabajadores o de una tercera persona que sea conocedora de los hechos⁸⁶.

El hecho de que no exista una cohesión con relación al órgano/persona que será receptor de la denuncia y que esta pueda llegar a ser una persona de la dirección de la empresa hace que se pueda generar un conflicto de intereses entre las partes del conflicto y los que median. Desde la perspectiva de este estudio, la adopción de comisiones específicas para tratar estas situaciones con conocimientos en materia de Derecho laboral y manejo psicológico sería más adecuado para la protección de la potencial víctima y la confidencialidad de ambas partes.

La denuncia con carácter general se realiza por escrito, aunque existen protocolos en los que se posibilita la opción de realizar la denuncia de forma verbal que requerirá su ratificación por escrito.

⁸⁵ 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.

⁸⁶ Sindicato Unión General de Trabajadores. (2015). La negociación colectiva en Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT-CEC. pp. 170

En alguno de los protocolos se incluye un formulario o modelo de denuncia, un ejemplo de este sería el que anexa el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado (BOE 1 junio 2011). A través de este podemos observar como la propuesta resulta un tanto despersonalizada y demasiado burocratizada. Si contextualizamos el modelo de denuncia en el contexto en el que se interpone (una situación de acoso) este resulta insuficiente para la protección de la víctima . Ya que no garantiza los principios de los protocolos, entre ellos la credibilidad, la confidencialidad y la objetividad.

En muchas ocasiones las personas trabajadoras que están siendo víctimas de acoso experimentan un malestar que puede que no identifiquen con el concepto de acoso. Partiendo de esta base y tomando como referencia el modelo anexado (Anexo I) el hecho de tener que clasificar el tipo de acoso puede resultar igualmente complicado para una persona que no identifica la conducta como acoso o aun identificándola no sabiendo diferenciar de que tipo es. Dentro del Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado (BOE 1 junio 2011) se anexa un listado que sirve como referencia de las conductas que se pueden considerar o no acoso laboral. Entre ellas se encuentran: "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, o frente a los que han colaborado con los reclamantes, insultar o menospreciar repetidamente a un trabajador, reprenderlo delante de otras personas y difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada."

Otro ejemplo de la estructura que adoptan los protocolos con relación a la denuncia la encontramos en el Protocolo de actuación en supuestos de acoso laboral, sexual y por razón de sexo en el Trabajo de Telefónica Móviles España, SAU (BOE 4 de abril de 2012). En el punto 8.1 de este se establece como contenido base de los escritos de denuncia: la identificación del trabajador que suscribe el escrito, la descripción de los hechos y la naturaleza del acoso, la identificación del supuesto acosador y del trabajador que está sufriendo acoso y finalmente información adicional que facilite la investigación. Nos encontramos nuevamente con una estructura similar que vulnera en sus requisitos los principios del protocolo.

Desde la perspectiva de este estudio el modelo de denuncia resulta impersonal y poco garantista con respecto a los principios de los protocolos. Por una parte, el hecho de que la identificación de la situación y la vinculación con la figura tenga que realizarse en un principio por la persona a través de la denuncia puede hacer que las víctimas no se decidan a ello al no sentirse identificadas con ninguna de estas. Ya que, por ejemplo, en el caso del acoso

laboral la cantidad de conductas que se pueden enmarcar dentro de él son muy amplias o el concepto de acoso demasiado impactante como para identificarte dentro de él. En este caso podríamos considerar que se estaría vulnerando los principios de objetividad, la imparcialidad y la dignidad.

También el hecho de que la víctima de acoso en el primer paso que da para tratar de resolver la situación (interponer una denuncia por procedimiento interno) tenga que exponerse tanto vulnera el principio de confidencialidad .

Por todo lo expuesto la proposición de nuevos mecanismos de denuncia puede favorecer la detección de situaciones susceptibles de acoso y favorecer la denuncia por parte de las víctimas.

Como propuesta personal se anexa en el presente trabajo (Anexo II) un modelo de denuncia por acoso elaborado según los criterios que se deben de proteger y tratando de resultar más garantista para las partes. Así, en este modelo propuesto se elimina la calificación de la conducta como un tipo de acoso concreto. De esta forma, la persona que está sufriendo supuestamente una situación de acoso debe describir los hechos que generan un malestar dentro del entorno laboral, sin necesidad de calificarlo. Por otra parte, se eliminan los datos personales de la persona denunciante y se sustituyen por un código que todas las personas/trabajadores dentro de un entorno laboral deben de recibir.

Lo que se busca con estos dos cambios es, por una parte, favorecer la denuncia de las personas que se encuentran en una situación de acoso al no tener que proporcionar sus datos personales de forma directa. Así, el sujeto receptor de la denuncia no tendrá acceso a los mismos y será tan solo en el momento de la indagación en el que el instructor o persona especializada designada podrá acceder a estos datos a través del código. El hecho de que no se tenga que clasificar la conducta como ningún tipo de acoso también puede favorecer la detección de estos casos, ya que la supuesta víctima tan sólo deberá describir los hechos. La calificación será realizada nuevamente por el instructor o persona encargada con base en los elementos que se presenten y a partir de la indagación.

De esta forma, se elimina un peso en la calificación de una situación que puede ser complicada para la víctima, evitándose una revictimización. La víctima otorga su testimonio acorde a lo vivido, sin necesidad de tener que ponerle un nombre a la situación (acoso laboral, acoso sexual, acoso por razón de sexo) y se protege más su intimidad. Se consigue que la persona tenga que revivir de forma mínima la situación traumática, evitando la incompreensión por parte del procedimiento.

A partir de la denuncia se realiza un procedimiento de indagación y valoración que podrá ser llevada a cabo por un instructor o por un especialista del Servicio de Prevención de la

organización. En esta parte del procedimiento se trata de recopilar la máxima información con respecto a la existencia de un potencial riesgo, y a las medidas de contención que se han llevado a cabo. La única formalidad que se plantea en esta fase del procedimiento es la de dar audiencia a las partes (acosado y acosador), e introduciendo una entrevista dentro de la investigación. Todo ello siguiendo unas directrices de discreción, rapidez y confidencialidad.

Los instructores del procedimiento suelen ser el comité de empresa y/o representantes de los trabajadores. En algunos casos y de manera garantista, dentro de los protocolos se especifica la creación de una comisión instructora de tratamiento de situaciones de acoso o un servicio concreto de prevención dentro de la organización.

El final de la instrucción se marcará a través de la emisión de un informe de valoración inicial, a través del cual los encargados de la investigación deben optar por: el archivo de la denuncia cuando se dé alguno de los supuestos motivados, la incoación de un expediente disciplinario por causas distintas al “mobbing” pero que se hayan apreciado con la investigación o la incoación de un expediente disciplinario por indicios claros de acoso laboral.

La segunda fase de los procedimientos de actuación frente al acoso laboral se articula en torno a la aceptación del informe final por el que se determina que la concurrencia de un supuesto, a partir de indicios suficientes. En esta segunda fase, la consideración de acoso laboral adquirirá firmeza, llevando en algunos casos a una segunda investigación por parte de otro experto o grupo de expertos. Pero en todo caso marcando el final del procedimiento con un informe final en el que se establezca cuál es la decisión, en base a la denuncia y a las investigaciones realizadas y las medidas que se adoptan.

En el punto 9 del Protocolo de actuación en supuestos de acoso laboral, sexual y por razón de sexo en el Trabajo de Telefónica Móviles España, SAU (BOE 4 de abril de 2012), se especifica que, si de la investigación se determina que la conducta es calificable de acoso laboral, sexual o por razón de sexo se abrirá un expediente disciplinario por falta laboral de carácter muy grave. Si de este expediente no conlleva un traslado forzoso o despido se deben de tomar las medidas que resulten necesarias para evitar la convivencia del agresor y la víctima en el mismo entorno laboral. Dentro del Protocolo de actuación frente al acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso moral de Telefónica Servicios Audiovisuales, SAU (BOE 24 de febrero de 2014) se establece en el punto 5.5.1. una serie de medidas que denomina complementarias. Estas se aplican en el supuesto de constatarse la existencia de acoso, entre ellas se encuentran: proporcionar apoyo psicológico y social al acosado y familia, la aplicación de modificaciones en las condiciones laborales que se consideren beneficiosas para su recuperación, adoptar medidas de vigilancia y protección y la reiteración de los estándares éticos y morales de la empresa. Este conjunto de actuaciones pueden servir como referencia

de las medidas que se pueden adoptar ante una situación de acoso laboral determinada a través de un procedimiento interno.

Asimismo es importante destacar que también se aplican medidas preventivas dentro de los propios protocolos, un ejemplo de esto sería el caso del punto 6 del Protocolo de actuación para la prevención del acoso en el trabajo que se incorporan al texto del Convenio colectivo de la UGT (BOE 20 de marzo de 2009). Con el objetivo de prevenir y evitar los comportamientos se especifica el envío del protocolo a los responsables de los Organismos para la difusión y aplicación y dar formación en relación al contenido del protocolo y en general sobre acoso sexual, por razón de sexo y laboral.

La constatación de la existencia de acoso en el caso denunciado implicará la aplicación de una sanción, que podrá llegar hasta el despido disciplinario, como se prevé incluso en el Acuerdo Marco Europeo sobre el Acoso y la Violencia en el Trabajo.

En este mismo Acuerdo Marco Europeo se establece que en caso de necesidad las víctimas deben de recibir un apoyo en su reintegración. Un buen ejemplo del desarrollo de estas medidas complementarias es el caso del Plan de igualdad y protocolo de actuación frente al acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso moral de Telefónica Servicios Audiovisuales, SAU (BOE 24 de febrero 2014). En su artículo 5.5.1. se especifican como medidas de apoyo: el apoyo psicológico y social al acosado/a y su entorno, modificación de las condiciones laborales que se estimen beneficiosas para su recuperación, medidas de control y vigilancia para favorecer la protección de acosado, reiterar, a través de charlas o medios de comunicación establecidos los estándares éticos y morales de la empresa, y proporcionar asistencia jurídica a las víctimas.

La estructura de estos procedimientos puede seguir esta configuración de forma más o menos rígida, pero la base sobre la que se centra es sustancialmente común para todos. Esta es: una denuncia, una fase de instrucción/investigación que incluye en la mayor parte de los casos una entrevista con las partes, y una resolución con base en lo investigado.

Los tiempos del procedimiento de denuncia y consideración de acoso laboral dentro de cada uno de los protocolos varían en función de los sectores/empresas afectadas. Si tenemos en cuenta el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado, sumando los tiempos que comprenden la primera y segunda fase, el procedimiento se prolongaría más o menos 2 meses. En otros protocolos no se especifica el tiempo concreto de resolución para cada uno de los pasos, y en otros casos, tan solo alguno de ellos, lo que en general no favorecería la rapidez en la solución del conflicto.

El hecho de que estos procedimientos se dilaten tanto en el tiempo puede llegar a generar una inseguridad hacia la persona que sufre la situación de acoso y en muchos casos puede

hacer que se evite llegar a solicitar protección, conduciendo a los trabajadores al abandono de sus puestos. Además, no se cumple con los principios que se establecen con la creación de protocolos, en concreto con el de celeridad.

Se pueden aplicar medidas cautelares como el traslado de la supuesta víctima para evitar la continuación de la situación susceptible de acoso. Así, en el artículo 180.4 de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social se establece que cuando una demanda se interponga con relación a una situación de acoso se dará más margen en la aplicación de medidas cautelares. En este caso se podrá solicitar además de la suspensión de los efectos del acto impugnado, como las medidas que se consideren necesarias, además “la suspensión de la relación o la exoneración de prestación de servicios, el traslado de puesto o de centro de trabajo, la reordenación o reducción del tiempo de trabajo y cuantas otras tiendan a preservar la efectividad de la sentencia que pudiera dictarse, incluidas, en su caso, aquéllas que pudieran afectar al presunto acosador o vulnerador de los derechos o libertades objeto de la tutela pretendida, en cuyo supuesto deberá ser oído éste”. Desde la perspectiva preventiva, esta medida cautelar puede llegar a ser negativa para la víctima, ya que es la que sufre un cambio dentro de su organización habitual, y la que tiene que empezar de cero en un espacio nuevo.

CONCLUSIONES

Las relaciones humanas son complejas y el entorno laboral es un reflejo de ello. Los conflictos entre sujetos que intervienen en un mismo entorno son ineludibles. Es en este punto en el que el Derecho y, en concreto, el derecho laboral, toma parte tratando de evitar o, en su caso, minimizar los efectos que surgen como consecuencia de estos. En el presente trabajo se ha estudiado una figura que es reflejo de estas situaciones que pueden generar un conflicto, el acoso moral en el entorno laboral.

El acoso moral laboral consiste en una serie de conductas que implican un hostigamiento para las personas que lo sufren, se produce en un entorno laboral y que se reitera y prolonga en el tiempo. La regulación de esta figura en el ámbito laboral es incompleta y dispersa, lo que puede generar una cierta inseguridad jurídica.

Los elementos que definen, estructuran y diferencian el acoso moral laboral son muy importantes de cara a comprender qué lo constituye. De esta forma el entorno en el que se produce, la conducta típica que consiste en un hostigamiento, los sujetos que intervienen, que pueden ser trabajadores, empresarios o terceros vinculados con el contexto laboral, y la reiteración y prolongación en el tiempo de la conducta típica son vitales en este proceso de distinguir la figura. En el presente estudio no se han considerado elementos estructurales la intencionalidad y el daño.

La realidad social en la que los conflictos conviven con nosotros en nuestro día a día nos hace darnos cuenta de que la eliminación de esta figura en los entornos laborales es complicado, por ello se activan tutelas que tratan de responder ante estas situaciones de conflicto.

La tutela preventiva se postula como una forma de activar mecanismos enfocados en evitar que produzca una situación de acoso. Esta debe articularse en torno a la actuación de las empresas y la prevención de los riesgos. Así, las empresas deben de llevar a cabo un plan organizativo de los puestos de trabajo que evite la aparición de situaciones de acoso. La triple vertiente que se establece como plan de actuación para las empresas contempla una primera fase enfocada a evitar/ eliminar los riesgos, una segunda fase enfocada a detectar qué conductas son susceptibles de provocar una situación de acoso y una tercera fase busca la reparación del entorno del trabajador que ha sufrido "mobbing". Estas se materializan a través de la evaluación del entorno laboral que deben de llevar a cabo las empresas, una planificación de los puestos, la organización del centro de trabajo con el objeto de evitar riesgos, y finalmente, una intervención que se activará en caso de que no se pueda detectar o atajar la situación a través de las dos primeras fases de la prevención.

Igualmente, la negociación colectiva puede desarrollar mecanismos enfocados a la prevención de los riesgos y al establecimiento de los procedimientos a seguir ante la detección

de una situación de acoso. Por ello, en el presente trabajo hemos analizado y estudiado los protocolos de actuación que se establecen ante situaciones de acoso.

Estos protocolos se estructuran sobre unos principios, que son la celeridad, la credibilidad, la contradicción, la confidencialidad, la objetividad, la imparcialidad y la dignidad de las personas afectadas. El cumplimiento por parte de los protocolos de estos principios son esenciales para garantizar una protección tanto a la víctima, como al presunto acosador.

Del estudio de estos protocolos se ha podido determinar como algunos elementos que los conforman resultan poco garantistas. Ya que el hecho de que los plazos sean tan dilatados en el tiempo o que no se lleguen a especificar plazos concretos en algunos supuestos hace que el principio de celeridad se pueda ver afectado. Por otra parte, los modelos de denuncia propuestos no favorecen la confidencialidad, la imparcialidad y la objetividad de los procedimientos, y el hecho de que la recepción de las denuncias no se limite a personas especializadas también puede debilitar estos principios.

Desde el estudio realizado se proponen una serie de medidas que pueden lograr alcanzar una prevención eficaz, eficiente y de calidad. Ya que como un elemento ineludible en nuestra sociedad que es la violencia, eliminarla del espacio de trabajo resultaría prácticamente imposible. Pero el primer paso para combatirla y minimizarla reside en la prevención. Entre las medidas que se plantean se encuentra la realización de auditorías con unos límites más claros a los sistemas de prevención que se pueden admitir y cuáles no, estableciéndose como un requisito necesario presentar estrategias que hagan frente al acoso moral. Potenciar la implicación de los representantes de los trabajadores, y servirse de la negociación colectiva para alcanzar mejores acuerdos y potenciar una mayor implicación de la Inspección de Trabajo con relación al control de los incumplimientos en materia de prevención que pueden derivar en la materialización de situaciones de acoso.

De todo lo expuesto en el presente Trabajo Fin de Grado podemos destacar la necesidad de establecer una normativa más completa y sistemática que permita comprender y proteger mejor frente al acoso moral laboral. Con el objeto de, asegurar que las medidas de prevención y la organización laboral son las correctas, y que los procedimientos de denuncia interna son los adecuados y son tramitados por personas capacitadas para ello.

BIBLIOGRAFÍA

- ALTÉS TÁRREGA, J.A. (2008). El acoso del trabajador en la empresa. Tirant Lo Blanc.
- ÁLVAREZ DEL CUVILLO, A. (2021) El ciberacoso como categoría jurídica. *Temas Laborales* núm.157, 2021, pp. 167-192
- ARBONÉS LAPENA, H.I. (2014). *Acoso moral en el trabajo y su tutela preventiva*. Bomarzo.
- CONESA BALLESTERO, J. y SANAHUJA VIDAL, M. (2002) Acoso moral en el trabajo: tratamiento jurídico (mobbing), *Actualidad Laboral* nº30, p.644.
- CORDERO SAAVEDRA, L.(2002) El acoso moral u hostigamiento psicológico en el trabajo. Un problema laboral con incipiente respuesta jurídica. *Revista española de derecho del trabajo*. Número 110, pág 240. Civitas, 1980 -*. ISSN: 012-6095.
- CORREA CARRASCO, M. La protección jurídica frente a los riesgos psicosociales en el trabajo: estudio comparado. *Temas laborales revista andaluza de trabajo y bienestar social*, no. 113, 2012, pp. 49-73.
- DAZA, FM y BILBAO, JP (1998). NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- FABREGAT MONFORT, G. El acoso laboral en el ordenamiento jurídico laboral español. *Revista de Derecho*, núm. 35, 2011, pp. 32-34.
- GONZÁLEZ DEL REY, I. (octubre 2017). El proceso social de tutela jurisdiccional de los derechos fundamentales. *Nueva Revista Española de Derecho del Trabajo*, (202).
- HEINZ, Leymann (1996). The content and development of mobbing at work. *European journal of work and organizational psychology*, no. 5, 1996, pp. 165-184.
- JURADO SEGOVIA, A. (2008). Acoso moral en el trabajo: Análisis jurídico-laboral, LaLey.
- Marcos, J. I. (2012). El observatorio vasco sobre acoso moral en el trabajo. *Lan Harremanak - Revista De Relaciones Laborales*, p.10 <https://doi.org/10.1387/lan-harremanak.5836>
- MARTÍNEZ PEÑAS, L. (2011). Los inicios de la legislación laboral española: la ley Benot. *Revista Aequitas*, Volumen 1, pp. 25-70
- MOLINA NAVARRETE, C. (2018). *La tutela judicial frente al acoso moral en el trabajo: ¿Estancamiento y subestimación o lento progreso?* Bomarzo.
- MONCADA I LLUIS, S. y LLORENS SERRANO, C. (2000). NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales.
- MORENO JIMÉNEZ, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización,

historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57, pp. 4-19. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>

NAVARRO NIETO, F. (2007) *La tutela jurídica frente al Acoso Moral Laboral*, Aranzadi.

PAVIA DE MEDEIROS DE OLIVEIRA, F. (2005). *El acoso laboral*. [Tesis de doctorado, Universidad de Valencia]. Servei de Publicacions

PÉREZ GUARDO, R. Y RODRÍGUEZ SUMAZA, C. (2013). Un análisis del concepto de acoso sexual laboral: reflexiones y orientaciones para la investigación y la intervención social. *Cuadernos de Relaciones Laborales vol.31*, núm. 1. pp. 195-219.

RODRÍGUEZ LÓPEZ, P. (2004). *El acoso moral en el trabajo: La responsabilidad en el acoso moral en el trabajo*. Dijusa

ROJAS RIVERO, G. (2005). *Delimitación, prevención y tutela del acoso laboral*. Bomarzo.

ROMERO RODENAS, M.J. (2004). *Protección frente al acoso en el trabajo*. Bomarzo.

SÁNCHEZ TRIGUEROS, C. & GONZÁLEZ DÍAZ, F.A.et al. (2009). *Los riesgos psicosociales: Teoría y Práctica*. Aranzadi.

SERRANO OLIVARES, R. (2005). *El acoso moral en el trabajo*. Consejo Económico Social.

Sindicato Unión General de Trabajadores. (2015). *La negociación colectiva en Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT-CEC.

UBERTI-BONA, V., RODRIGO, F., CAMACHO, J. y BRISO, P. (2002). *La salud laboral en la negociación colectiva*. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS).

URIS LLORET, J.M. (2022). ¿Cómo afectan a las trabajadoras los riesgos psicosociales?. *Revista Justicia Social, nº1*, pp. 133-159

VEGA MARTINEZ, S. (2015). PRIMA-EF: marco europeo para la gestión del riesgo psicosocial. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

VV.AA. (coord. M. Correa Carrasco) (2006) , *Acoso moral en el trabajo: concepto, prevención, tutela procesal y reparación de daños*, Thomson-Aranzadi.

VV.AA. (coords. M. Correa Carrasco y B. Valdés de la Vega) (2007), *Los medios de tutela frente al acoso moral en el trabajo*, Comares.

VV.AA., Consejo General del Poder Judicial (2004). *Riesgos psicosociales y su incidencia en las relaciones laborales y seguridad social*. Cuadernos de Derecho Judicial.

WILLIAMS JIMÉNEZ, I. (2019). *Riesgos psicosociales emergentes y sus dimensiones reguladoras: una perspectiva internacional*. [Tesis de doctorado, Universidad Carlos III de

Madrid]. Universidad Carlos III de Madrid.

ANEXO I – MODELO DE DENUNCIA POR ACOSO DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL EN LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO

MODELO DE DENUNCIA POR ACOSO			
SOLICITANTE			
<input type="checkbox"/> Persona afectada	<input type="checkbox"/> Área/Servicio de Prevención	<input type="checkbox"/> Recursos Humanos	<input type="checkbox"/> Unidad directiva afectada
<input type="checkbox"/> Comité de Seguridad y Salud	<input type="checkbox"/> Delegados/das de prevención	<input type="checkbox"/> Otros	
TIPO DE ACOSO			
<input type="checkbox"/> Moral/Laboral	<input type="checkbox"/> Sexual	<input type="checkbox"/> Por razón de sexo	<input type="checkbox"/> Por razón de la orientación sexual
<input type="checkbox"/> Otras discriminaciones (Especificar)			
DATOS PERSONALES DE LA PERSONA AFECTADA			
Nombres y apellidos		NIF	Sexo
<input style="width: 100%;" type="text"/>		<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M
Teléfono de contacto		<input style="width: 100%;" type="text"/>	
DATOS PROFESIONALES DE LA PERSONA AFECTADA			
Centro de trabajo		Unidad directiva	
<input style="width: 100%;" type="text"/>		<input style="width: 100%;" type="text"/>	
Vinculación laboral:			
<input type="checkbox"/> Funcionario/a	<input type="checkbox"/> Estatutario/a	<input type="checkbox"/> Interino/a	<input type="checkbox"/> Laboral fijo <input type="checkbox"/> Laboral temporal
<input type="checkbox"/> Grupo	<input type="checkbox"/> Nivel	<input type="checkbox"/> Antigüedad en el lugar de trabajo	
DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS			
<input style="width: 100%; height: 100%;" type="text"/>			
DOCUMENTACIÓN ANEXA			
<input type="checkbox"/> Sí. (Especificar)		<input type="checkbox"/> No	
<input style="width: 100%; height: 100%;" type="text"/>			
SOLICITUD			
<input type="checkbox"/> Solicito el inicio del Protocolo de actuación frente al Acoso ...			
LOCALIDAD Y FECHA		FIRMA DE LA PERSONA INTERESADA	

⁸⁷ 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.

ANEXO II – PROPOSICIÓN DE MODELO DE DENUNCIA POR ACOSO

PROPOSICIÓN DE MODELO DE DENUNCIA POR ACOSO

DATOS PROFESIONALES DE LA PERSONA AFECTADA

Centro de trabajo

Unidad directiva

--	--

SOLICITANTE

<input type="checkbox"/> Persona afectada	<input type="checkbox"/> Área/Servicio de Prevención	<input type="checkbox"/> Recursos Humanos	<input type="checkbox"/> Unidad directiva afectada
<input type="checkbox"/> Comité de Seguridad y Salud	<input type="checkbox"/> Delegados de prevención	<input type="checkbox"/> Otros	

DATOS PERSONALES DE LA PERSONA AFECTADA

Código de trabajador

--

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

--

DOCUMENTACION ANEXA

SI

NO

SOLICITO EL INICIO del PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO

LOCALIDAD Y FECHA

FIRMA DE LA PERSONA INTERESADA

88

⁸⁸ Elaboración propia.

ANEXO III – LISTADO DE REFERENCIA DE CONDUCTAS QUE SON, O NO SON, “ACOSO LABORAL” DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL EN LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO

Listado de referencia de conductas que son, o no son, acoso laboral*

A) Conductas consideradas como acoso laboral

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, o frente a los que han colaborado con los reclamantes.

Insultar o menospreciar repetidamente a un trabajador.

Reprenderlo reiteradamente delante de otras personas.

Difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada.

B) Conductas que no son acoso laboral (sin perjuicio de que puedan ser constitutivas de otras infracciones)

Modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo sin causa y sin seguir el procedimiento legalmente establecido.

Presiones para aumentar la jornada o realizar determinados trabajos.

Conductas despóticas dirigidas indiscriminadamente a varios trabajadores.

Conflictos durante las huelgas, protestas, etc.

Ofensas puntuales y sucesivas dirigidas por varios sujetos sin coordinación entre ellos.

Amonestaciones sin descalificar por no realizar bien el trabajo.

Conflictos personales y sindicales.

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